

CARTA DELLA QUALITA'



Sommario

INTRODUZIONE	2
LIVELLO STRATEGICO	2
LIVELLO ORGANIZZATIVO	3
LIVELLO OPERATIVO	4
FASE DEL PROCESSO STANDARD DI STUMENTI DI FORMATIVO FATTORI DI QUALITÀ INDICATORI DI PERFORMANCE Qualità - VERIFICA	4
LIVELLO PREVENTIVO	5
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	5
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ POSTE A PRESIDIO DEI PROCESSI	6

INTRODUZIONE

La presente Carta della Qualità ha l'obiettivo di comunicare, in maniera chiara e trasparente, l'impegno che l'Associazione Culturale Rijob ETS assume nei confronti dei propri committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari)

LIVELLO STRATEGICO

L'Associazione Culturale Rijob ETS persegue esclusivamente finalità e solidarietà sociali e propone come specifico fine istituzionale l'attività di formazione professionale, in riferimento alle disposizioni di cui alla legge quadro 21 dicembre 1978 n. 845 ed alle leggi in ambito comunale, regionale e comunitario.

L'Associazione Culturale Rijob ETS considera la formazione professionale una delle aree strategiche per incrementare gli inserimenti lavorativi, migliorare le organizzazioni, elevare i livelli di qualità delle risorse umane, rendere le procedure di lavoro più snelle e adeguate alle esigenze lavorative delle singole realtà sia tradizionale sia innovative.

L'Associazione Culturale Rijob ETS s'impegna a intervenire, prioritariamente, negli specifici settori della formazione professionale e, in tale ambito, ha individuato i seguenti obiettivi strategici:

- soddisfazione dei clienti, intesi come i committenti e i beneficiari dell'offerta formativa, che impone la ricerca e l'individuazione dei fattori espliciti e impliciti che la determinano;
- miglioramento continuo, con la consapevolezza che la qualità dei servizi è determinata dalla qualità dei processi messi in atto per generarli;
- individuazione di risorse umane adeguate ed applicazione di criteri valutativi idonei al perseguimento di iter formativi all'altezza delle attese degli iscritti;
- Attenzione focalizzata al committente/beneficiario dell'offerta formativa, attraverso l'applicazione e realizzazione di strumenti di monitoraggio del Livello di soddisfazione;
- Formazione, valorizzazione e motivazione del personale, anche attraverso la predisposizione del Piano Annuale di sviluppo professionale il cui compito è quello di individuare le necessità di aggiornamento del personale che operano all'interno dell'Associazione.

Tali obiettivi vengono riesaminati annualmente dalla Direzione, al fine di valutarne l'efficacia e la coerenza con le strategie implementate.

La Direzione assicura, inoltre, che tali obiettivi siano diffusi a tutto il personale attraverso appositi strumenti di comunicazione interna e di diffusione di informative e documenti.

Livello ORGANIZZATIVO

L'Associazione Culturale Rijob ETS vuole realizzare attività di formazione superiore, continua e permanente, fornendo un'offerta formativa ampia, flessibile, al passo con i tempi ed erogata attraverso il coinvolgimento di personale qualificato e dotazioni strumentali moderne.

La formazione superiore è rivolta a destinatari diplomati e/o laureati e viene erogata con particolare riferimento ai seguenti macro-settori :

- Lavori d'ufficio
- Ecologia e ambiente
- Informatica
- Lingue estere
- Servizi socio educativi

La formazione continua e permanente è rivolta a destinatari occupati e/o disoccupati per i quali l'intervento formativo e propedeutico all'occupazione, e viene erogata nei seguenti settori:

- Acconciatura
- Informatica
- Lingue
- Cucina e ristorazione

Dotazioni di risorse professionali per la realizzazione delle attività e il raggiungimento degli obiettivi fissati nella Politica della Qualità, l'Associazione si è dotata di professionalità, interne ed esterne, e di un sistema organizzativo in grado di garantire l'erogazione e il controllo di tutto il processo del ciclo formativo.

L'Associazione Culturale Rijob ETS può avvalersi di collaboratori esterni in relazione a specifiche esigenze dell'intervento formativo. L'elenco dei docenti ritenuti idonei per svolgere prestazioni di docenza e tutoring è contenuto in apposito elenco gestito e aggiornato dal Responsabile erogazione dei servizi. Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

Dotazioni logico-strumentali per l'erogazione dei servizi formativi, l'Associazione si avvale di un laboratorio informatizzato e di aule attrezzate con supporti logistici multimediali e connessioni ad internet.

Tutta la necessaria documentazione relativa alle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva, viene consegnata ai beneficiari dell'attività formativa, contestualmente alla presente Carta della Qualità.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità

Al fine di valutare l'andamento dell'attività formativa e il raggiungimento degli obiettivi prefissati, l'Associazione ha provveduto ad individuare specifici settori di qualità, ovvero elementi essenziali da presidiare per garantire efficacia ed efficienza dell'offerta formativa.

Tali fattori sono stati identificati nelle seguenti macro-aree del processo formativo:

costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del beneficiario, risorse coinvolte.

Per ciascuna di queste macro-aree sono stati individuati indicatori di performance, misurabili, obiettivi di qualità da raggiungere, nonché i relativi strumenti di verifica attraverso i quali monitorare periodicamente il rispetto degli obiettivi individuati.

La tabella di seguito sintetizza, per ciascuna macro-area del processo formativo, fattori di qualità individuati e i relativi obiettivi target.

FASE DEL PROCESSO STANDARD DI STUMENTIDI FORMATIVO FATTORI DI QUALITA' INDICATORI DI PERFORMANCE - QUALITA'-VERIFICA

Rapidità di risposta alle Glomi che intercorrono tra le date di rispetto dei requisiti richieste del ricezione delle richieste del committente e richiesti dalle Verifiche ispettive Costruzione dell'offerta committente la data di trasmissione dell'offerta Committente interne Giorni che intercorrono tra la rilevazione

Progettazione del servizio di non conformità e la definizione di azioni Verifiche ispettive formativo Flessibilità correttive Max. 7 interne

Verifiche ispettive

Completezza Modifiche necessarie al progetto Max. 80% interne Soddisfazione

Adeguatezza/ottima per Questionario di aspettative dei livello di gradimento espresso nei almeno il 90% dei customer partecipanti confronti del corso partecipanti satisfaction

Percentuale di risposte positive Adeguato/ottimo per Questionario di

Adeguatezza materiale specifiche domande del questionario di almeno il 90% dei customer

didattica soddisfazione cliente partecipanti satisfaction

Erogazione del servizio Percentuale di risposte positive a adeguato/ottimo per Questionario di formativa e gestione del Adeguatazza delle specifiche domande del questionario di almeno il 90% dei customer

cliente strutture soddisfazione cliente partecipanti satisfaction

Appena

sufficiente/Scarsa/Non

Percentuale di risposte negative a soddisfacente per Questionario

Numero dei reclami specifiche domande relative alia massimo il 5% dei soddisfazione Pervenuti
soddisfazione dell'attività formativa partecipanti cliente

Adeguatezza/ottimo per Questionario di Gradimenti delle livello di gradimento espresso nei almeno il 90% dei customer

Risorse coinvolte attività di docenza confronti del personale docente partecipanti satisfatcion

LIVELLO PREVENTIVO

Al fine di prevenire lo scostamento dagli obiettivi di qualità prefissati, l'Associazione ha predisposto appositi dispositivi per assicurare un livello preventivo, ovvero modalità e strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente(feedback) e per la gestione di eventuali reclami e/o non conformità.

I principali strumenti operativi implementati dall'Associazione in tale ambito sono:

- i questionari di customer satisfaction, attraverso i quali rilevare la soddisfazione degli utenti, in itinere ed al termine dell'attività di formazione;
- le verifiche ispettive interne, pianificate con cadenza programmata attraverso i quali monitorare il raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati;
- la definizione di azione correttive (volte ad eliminare le cause delle non conformità emerse) e delle azioni preventive (mirate ad impedire il concretizzarsi delle non conformità potenziali) a garanzia dell'utente;
- attività di controllo e monitoraggio dei processi, finalizzate a raccogliere le valutazioni circa l'adeguatezza del servizio fornito e per definire le strategie di miglioramento.

L'Associazione mette a disposizione dei beneficiari e committenti l'ufficio di segreteria per l'inoltro di eventuali reclami sui servizi erogati.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità è validata dal Responsabile Qualità e dal Presidente, come dimostrano le firme apposte in calce al documento. Il Responsabile Qualità ha inoltre la responsabilità di garantire l'aggiornamento e il riesame continuo della Carta Qualità allo scopo di assicurarne l'idoneità e la rispondenza all'operato dell'Associazione. Le revisioni sono riportate sulla copertina ed in calce ad ogni pagina del documento.

Vengono inoltre garantite le seguenti modalità di diffusione:

- affissione nella bacheca della sede
- consegna di una copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione
- consegna di una copia al personale docente e di tutoraggio
- inserimento sul sito web dell'Associazione www.rijob.it

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ POSTE A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il responsabile del processo di Direzione. Le principali responsabilità sono:

- definire le strategie e gli obiettivi formativi, nonché le relative azioni in ambito commerciale
- fissare lo standard qualitativo dei processi e dei servizi erogati ed assicurarne il mantenimento e il miglioramento continuo;
- garantire le risorse umane adeguate, interne ed esterne, connesse al processo formativo;
- predisporre le condizioni organizzative affinché le risorse umane possano svolgere correttamente il proprio compito, nel rispetto della propria competenza;
- approvare il calendario della programmazione didattica e il Piano Annuale di sviluppo professionale;
- convocare il consiglio dei docenti per la valutazione dell'organizzazione didattica alla conclusione dell'anno di formazione e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità
- Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

Le principali risorse sono:

- assicurare la gestione contabile, il controllo economico, la rendicontazione delle spese, nonché gli adempimenti amministrativo-fiscali;
- gestire la parte amministrativa relativa al personale;
- gestire le risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione;
- Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni:
- promuovere e realizzare indagini e ricerche specifiche volte a rilevare i fabbisogni formativi del contesto territoriale e socio-economico di riferimento;
- acquisire eventuali strumenti specifici di indagine e di rilevazione dei fabbisogni;

- individuare in relazione alle vocazioni occupazionali del territorio, la tipologia di specializzazioni e qualifiche professionali richieste;
- sulla base delle indagini condotte, supportare la definizione delle strategie e degli obiettivi formativi e la promozione d'interventi formativi innovativi, in collaborazione con la Direzione e con il Responsabile dei processi di progettazione;
- individuare e valutare le linee di finanziamento, richieste/offerte in riferimento ai fabbisogni di formazione.

Attività previste per il responsabile dei processi di progettazione.

Le principali responsabilità sono:

- realizzare la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio degli interventi formativi, definendo le condizioni di fattibilità;
- partecipare all'individuazione delle strategie, degli obiettivi formativi e delle risorse in collaborazione con la Direzione e con il Responsabile dei processi di analisi e definizioni dei fabbisogni;
- definire gli indicatori di qualità del processo e monitorarne l'andamento.

Attività previste per il responsabile dei processi di erogazione dei servizi:

Le principali responsabilità sono:

- pianificare le attività didattiche, curare, garantire e monitorare la qualità del processo formativo individuando e promuovendo eventuali azioni di miglioramento;
- selezionare, in collaborazione con la Direzione e il responsabile dei processi di progettazione, le risorse umane connesse al processo formativo;
- assicurare il corretto svolgimento della formazione, secondo le modalità definite; essere da interfaccia tra i soggetti coinvolti nel processo formativo (partecipanti ai corsi, docenti, organizzazioni, committenti etc.)
- gestire le risorse umane, tecnologiche e finanziarie relative al programma.