

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

di

FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO Società Cooperativa Sociale Onlus

INDICE

Cap. 1	PREMESSA
Cap. 2	LIVELLO STRATEGICO
Cap. 3	LIVELLO ORGANIZZATIVO
3.1	Servizi formativi offerti
3.2	Dotazione di risorse professionali
3.3	Dotazione di risorse logistico-strumentali
Cap. 4	LIVELLO OPERATIVO
4.1	Fattori di qualità
4.2	Indicatori
4.3	Standard di qualità
4.4	Strumenti di verifica
4.5	Fattori di qualità e loro indicatori
Cap. 5	LIVELLO PREVENTIVO
Cap. 6	CONDIZIONI DI TRASPARENZA
6.1	Validazione
6.2	Diffusione
6.3	Aggiornamento
Cap.7	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI
7.1	Attività previste per il responsabile del processo di direzione
7.2	Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi
7.3	Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
7.4	Attività previste per il responsabile del processo di progettazione
7.5	Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il presente documento nasce allo scopo di rendere evidenti e comunicare gli impegni che “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione delle progettazioni ad offerta dei servizi), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (strumenti per la garanzia ai committenti/beneficiari).

Cap. 1 PREMESSA

La “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus di Roma, è nata dal conferimento del Ramo d’Azienda relativo all’ attività di Formazione e Orientamento della “OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus .

La new costituenda ha acquisito tutto il Know how e l’ esperienza maturata nel corso degli anni sia nella Formazione Continua che Superiore di “OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus (ente già accreditato presso la Regione Lazio) .

La carta della qualità di “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

Il piano dell’offerta formativa di “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus prevede quindi le seguenti finalità:

- Garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura umanistica anche nella prospettiva dell’accesso a studi universitari, alla formazione professionale, al mondo del lavoro;
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l’aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell’innovazione;
- Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione scolastica superiore e universitaria e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

Cap. 2 LIVELLO STRATEGICO

La “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus nella figura della Direzione Generale, ha definito una Politica per la Qualità, integralmente riportata nel presente capitolo.

La Direzione di “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus conferma i propri intendimenti a operare secondo principi di qualità allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di qualità dei servizi forniti.

A tale scopo è stata predisposta la presente Carta della qualità che contiene i criteri organizzativi e le modalità operative che devono essere rispettati dal personale e dai collaboratori nello svolgimento delle attività attinenti la qualità dei servizi formativi offerti.

I principi e le modalità applicative stabiliti all’interno della presente Carta della Qualità, definite in modo da rispondere appropriatamente agli scopi di “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus, debbono essere osservati da tutto il personale e dai collaboratori dell’Organizzazione.

A ogni figura aziendale, sono assegnati compiti, autorità e/o responsabilità ben definite e sono esercitati puntuali controlli per verificare l'attuazione del sistema di gestione per la qualità.

Le eventuali anomalie sono registrate e segnalate ai responsabili, affinché ne vengano individuate ed eliminate le cause; la valutazione di tali anomalie e la loro variazione nel tempo, consente a "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus di misurare positivamente la qualità dei propri servizi.

La Direzione, sorveglia con attenzione la messa in atto e il rispetto di tutte le disposizioni riguardanti il miglioramento del servizio e la conseguente soddisfazione del cliente. A tale scopo stabilisce l'impegno al soddisfacimento dei requisiti cogenti e al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Gli obiettivi fondamentali che "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus persegue vengono individuati nei seguenti:

- svolgere la propria attività nel pieno rispetto della Carta della Qualità che regola i servizi formativi;
- eseguire i servizi formativi nel rispetto delle modalità e dei tempi concordati o definiti nel contratto;
- salvaguardare la salute e la sicurezza di tutto il personale e collaboratori, nonché dei beneficiari del servizio;
- migliorare continuamente il livello qualitativo del servizio attraverso il monitoraggio delle proprie prestazioni;
- aggiornare costantemente il proprio know-how per garantire, attraverso l'ottimizzazione delle risorse, l'offerta di servizi sempre più efficaci ed affidabili e di qualità percepita;
- garantire quanto sopra, attraverso il brainstorming, la partecipazione del personale e dei collaboratori a convegni e seminari di settore, l'attività di formazione e aggiornamento e dalla consultazione di libri e/o pubblicazioni specifiche dei vari settori, mailing con informazioni di aggiornamento messi a disposizione di tutto il personale e dei collaboratori;
- coinvolgere tutto il personale e i collaboratori e indirizzarli nella scelta verso la qualità, tramite una capillare diffusione della presente Carta della Qualità;
- impiegare risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi prefissati addestrando il personale e i collaboratori in modo tale da ottenere sempre una maggiore motivazione, soddisfazione e crescita della propria cultura professionale.

Allo scopo di definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, la "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus dispone di strumenti di misurazione e miglioramento che rispettano le procedure organizzative interne.

Gli obiettivi misurabili/quantificabili che la "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus si propone di ottenere, sono considerati i seguenti:

- Assenza di reclami;
- Assenza di non conformità nei servizi formativi;
- Acquisizione di nuovi Committenti;
- Attivazione di servizi innovativi da proporre alla propria Committenza.

Inoltre la Direzione definisce degli obiettivi annuali per il miglioramento e ampliamento delle proprie attività, la determinazione degli obiettivi e le metodologie da adottare per perseguirne il raggiungimento nell'ottica del principio di miglioramento continuo che è alla base degli intendimenti di "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus

Cap. 3 LIVELLO ORGANIZZATIVO

I servizi formativi offerti da "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus sono destinati prevalentemente a privati, ferma restando la possibilità di attivare servizi formativi ad hoc per gruppi omogenei appartenenti ad Aziende Private ed Enti Pubblici, e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

3.1 Servizi formativi offerti

La "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus cura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi :

- **formazione superiore:** intesa come formazione post-obbligo formativo, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- **formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in regime di cassa integrazione e/o mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.
- **Orientamento :** destinata a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica.
- **Formazione e/o orientamento per utenze speciali :** destinata a soggetti svantaggiati quali disabili fisici, psichici e sensoriali, detenuti ed ex detenuti, minori a rischio e minori in ristrettezza, tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, alcolisti ed ex-alcolisti, immigrati, nomadi, soggetti vittime di sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani, categorie a rischio di esclusione sociale, tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

3.2 Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione, la "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus si avvale di Docenti, personale e collaboratori in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

L'elenco dei Professionisti ritenuti idonei da "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto in uno specifico Elenco Docenti qualificati e accreditati poiché tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi la "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus assicura la disponibilità di laboratori ove necessari per la specifica azione formativa, aule e aule informatizzate attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessioni internet, etc). La "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna a rendere

consultabile la presente Carta della Qualità attraverso l'inserimento in rete tramite il proprio sito, oltre a renderne disponibile una copia nella bacheca posta nello spazio comune all'ingresso di ogni sede formativa. Inoltre, la "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus è in grado di fornire, su specifica richiesta, opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Cap. 4 LIVELLO OPERATIVO

4.1 Fattori di qualità

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (progettazione e offerta, erogazione del servizio e gestione delle risorse coinvolte) da garantire. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari, ai quali la "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus si riferisce.

4.2 Indicatori

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

4.3 Standard di qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che la "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna a raggiungere.

4.4 Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

4.5 Fattori di qualità e loro indicatori

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza bandi di gara	Audit Interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit Interni
Progettazione per utenze speciali	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza bandi di gara	Audit Interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit Interni
	Incontri periodici con i servizi sociali, gli organismi del terzo settore	Numero di incontri effettuati per la condivisione del progetto formativo generale e individualizzato	Incontri a cadenza trimestrale e a cadenza mensile in fase di svolgimento dell'azione formativa	Griglie di valutazione
Erogazione	Efficacia docenza	Giudizi "molto soddisfatti" rispetto al totale	Molto soddisfatti \geq 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Giudizi "molto soddisfatti" rispetto al totale	Molto soddisfatti \geq 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Giudizi "molto soddisfatti" rispetto al totale	Molto soddisfatti \geq 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Giudizi "molto soddisfatti" rispetto al totale	Molto soddisfatti \geq 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Giudizi "molto soddisfatti" rispetto al totale	Molto soddisfatti \geq 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Questionari di gradimento che includono la segnalazione di segnalazioni, suggerimenti, reclami
Assistenza ex-post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti <10%	Audit Interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni

	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit Interni
--	-------------	-----------------------------	-------	---------------

Cap. 5 LIVELLO PREVENTIVO

Attraverso le procedure organizzative interne e la presente Carta della Qualità, la “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus prevede di verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

In particolare la puntuale gestione delle azioni correttive e preventive, definite a trattamento e gestione delle non conformità definiscono le attività e le responsabilità per la gestione degli eventi e/o giudizi negativi e per l’individuazione, la definizione e l’attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La metodologia adottata definisce, inoltre, le modalità di gestione dei reclami pervenuti a **“FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus** da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

La gestione di attività di monitoraggio e audit interni, definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre azioni di verifica e sorveglianza. Le verifiche sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

La **“FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus** inoltre, mette a disposizione dei beneficiari/committente tutte le informazioni e i recapiti da utilizzare per la segnalazione dei reclami.

La sede di “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus, è situata in Via Giovanni Andrea Badoero n. 67 – 00154 - Roma,.

Gli uffici di FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus sono aperti al pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 18:00. Nel caso in cui il calendario didattico delle attività formative preveda orari e giorni aggiuntivi, la segreteria sarà aperta oltre l’orario standard anche negli orari delle attività corsuali.

I recapiti di “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus sono:

- Tel. 06.51600567
- Fax 06.5128539
- Sito web: www.formazioneobiettivo.com
- E-mail: formazioneobiettivo@tiscali.it

Cap. 6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

6.1 Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è emessa dalla Direzione che ne autorizza l’emissione.

Data emissione 06 ottobre 2008	Revisione 0	Pag. 7 di 9
--------------------------------	-------------	-------------

6.2 Diffusione

La "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet : www.formazioneobiettivo.com
- affissione nella bacheca posta nello spazio comune all'ingresso di ogni sede formativa accreditata;
- distribuzione diretta ad ogni corsista/beneficiario con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione
- trasmissione controllata al personale Docente, con riconsegna ad ogni revisione
- la Carta della Qualità, verrà inviata a tutti i soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei Committenti principali e di tutti gli Stakeholders.

La Carta della Qualità, attualmente in revisione 0 con data di emissione: 06 ottobre 2008, è sottoposta a verifica almeno annualmente, per assicurarne la coerenza e l'adeguatezza agli scopi, alle politiche e alle procedure organizzative interne, ed è aggiornata in ogni occasione di variazioni organizzative e strutturali.

6.3 Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati della customer satisfaction e dei feed back relativi ai servizi formativi erogati, ai processi e alle politiche interne.

Cap. 7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

7.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

La Direzione di "FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO" Società Cooperativa Sociale Onlus assicura la pianificazione ed il presidio:

- delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio
- il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- della gestione e attivazione di sinergie territoriali tra organismi del terzo settore, servizi sociali territoriali, parti sociali per la pianificazione delle attività formative rivolte a utenze speciali
- il miglioramento continuo del servizio formativo offerto
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- della valutazione e sviluppo delle risorse umane.

7.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

La funzione assicura gli adempimenti relativi :

- alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali
- il controllo economico
- la rendicontazione delle spese
- la gestione amministrativa, assicurativa (INAIL) e di sicurezza del personale e dei collaboratori
- la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

7.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Data emissione 06 ottobre 2008	Revisione 0	Pag. 8 di 9
--------------------------------	-------------	-------------

La “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di gestione dei progetti che comprendono la tabella finanziaria che costituisce l’offerta economica.

Il processo definisce le attività finalizzate ad assicurare una continua analisi del mercato e delle richieste dei committenti allo scopo di rilevarne tempestivamente le esigenze, le modalità di riesame dei requisiti dei servizi oggetto dell’offerta e le modalità di riesame del contratto.

A tale scopo la “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus assicura:

- la valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello territoriale con specifico riferimento di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali in ambito regionale.

Prima dell’emissione dell’offerta, viene assicurato il riesame sistematico di tutti i requisiti dei servizi richiesti dal committente, in modo da verificarne sia l’adeguatezza che la capacità di soddisfarli, garantendo elevati standard qualitativi.

7.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

La “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus, allo scopo di garantire la conformità dei propri servizi, ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di progettazione degli stessi servizi.

Le attività di progettazione e sviluppo sono assicurate da parte della funzione designata e prevedono specifici momenti di riesame, verifica e validazione.

La “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus, sulla base di quanto previsto dai documenti contrattuali e dalle esigenze del Committente, assicura la progettazione del servizio nonché l’individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione.

Il Progetto definisce i requisiti del servizio richiesto dal committente: obiettivi, contenuti, articolazione, modalità di erogazione, metodologie, sede e periodo di erogazione risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione, nonché altri requisiti aggiuntivi richiesti dal committente.

7.5 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

La “FORMAZIONE OBIETTIVO UOMO” Società Cooperativa Sociale Onlus ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di erogazione dei propri servizi. Ogni progetto formativo è monitorato attraverso programmi di controllo che definiscono le caratteristiche tecnico/gestionali/operative di ciascuna fase del servizio, la sequenzialità, i criteri di controllo, gli indicatori di performance e i criteri di accettabilità stabiliti per ogni item.

Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi presidia il processo erogativo di ciascun servizio assicurando:

- la disponibilità delle prestazioni professionali pianificate
- la gestione delle iscrizioni dei partecipanti
- la disponibilità e l’utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste
- l’assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l’erogazione del servizio
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- la valutazione dei risultati ed l’identificazione delle proposte di miglioramento.