



**CARTA DELLA QUALITÀ
DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Ragione sociale: **Società Cooperativa Formazione & Professione**

Sede operativa: **Via Gioacchino Volpe, 22 – 00133 Roma**

Tel: **06.89714869** Fax: **06.89714869**

www.formazioneprofessione.it

La Carta della Qualità della Società Cooperativa Formazione & Professione è concepita per essere uno strumento di comunicazione degli impegni assunti dall'organismo nei confronti del sistema committente/beneficiari.

Si pone a presidio del principio di trasparenza e mira al raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi formativi.

Il documento illustra l'articolazione dei processi nei suoi aspetti 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

La Società Cooperativa Formazione & Professione nasce nel settembre 2007.

Nell'ambito della sua attività progetta e realizza percorsi formativi su vari livelli; sviluppa master e corsi di formazione personalizzati sulle esigenze delle aziende clienti; offre servizi di consulenza per la formazione continua e la valorizzazione delle risorse umane.

La Società Cooperativa Formazione & Professione ritiene la formazione dell'individuo una leva strategica nei processi di sviluppo e cambiamento professionale, un valore aggiunto determinato dalla distinzione e dalla valorizzazione delle risorse umane come reale e imprescindibile elemento di successo di un'organizzazione. Sensibile ai molteplici cambiamenti del mercato del lavoro, accanto alle tipologie corsuali consolidate nella formazione autofinanziata intende puntare sulla formazione finanziata capace di coinvolgere gli Enti Territoriali, Regionali e la collaborazione di soggetti terzi.

Lo statuto della società individua come attività prioritarie:

- La promozione, l'organizzazione e la gestione di seminari e corsi di formazione;
- La realizzazione di attività formative finalizzate alla formazione continua e superiore;
- Qualunque tipo di studio, ricerca o indagine nei settori della formazione e delle attività industriali, ambientali, commerciali, artigianali agricole e turistiche;
- La promozione di iniziative per lo svolgimento di attività economiche e culturali quali convegni, incontri, congressi e attività di studio;
- La promozione, l'organizzazione e la gestione delle attività di promozione del territorio e dei relativi prodotti;
- L'elaborazione e la produzione di documentazioni e certificazioni in materia di qualità;

Gli obiettivi programmatici, a cui la Società Cooperativa Formazione & Professione fa riferimento nel definire la propria *mission*, sono così sintetizzabili:

- ♦ Anticipare scenari innovativi monitorando costantemente il contesto culturale, economico e produttivo del territorio;

- ♦ Puntare all'integrazione tra la formazione professionale, la scuola secondaria, l'università ed il mercato del lavoro allo scopo di garantire un fruttuoso scambio di metodologie, contenuti e obiettivi a vantaggio degli utenti;
- ♦ Delineare un'offerta formativa armonica nei settori delle risorse umane, del management, delle lingue straniere, della sicurezza, della qualità aziendale, della ristorazione, dell'agricoltura, dell'edilizia, dello spettacolo - sport e mass media, dell'impatto e protezione ambientale, dei servizi di spedizione e trasporto, di servizi socio-educativi, nonché dell'area dei beni culturali e dell'artigianato;
- ♦ Contribuire, attraverso i propri servizi, ad un aggiornamento diffuso delle conoscenze e competenze della popolazione regionale;
- ♦ Rispondere, compiutamente e con tempestività, al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze; una necessità avvertita come imprescindibile all'interno del mercato del lavoro;
- ♦ Innalzare gli standard qualitativi delle proprie risorse umane attraverso un piano di aggiornamento delle professionalità, flessibile e suscettibile di miglorie che ne rendano concreta la spendibilità in ambito lavorativo

Ogni attività è preceduta da una fase di ricerca, condotta attraverso una metodologia collaudata e mirata ad analizzare fabbisogni e potenzialità di sviluppo in ogni specifica area di interesse.

La società definisce la propria programmazione riservando particolare attenzione agli scenari di innovazione tecnologica, puntando sulla valorizzazione del patrimonio culturale e storico dei territori.

L'obiettivo primario desidera essere quello di eccellere nel settore della formazione innalzando progressivamente il livello di professionalità e preparazione degli *stakeholders*, ottimizzando il *customer service* e aggiornando costantemente i fabbisogni formativi delle figure professionali in previsione delle nuove necessità dettate da un mercato del lavoro in persistente mutamento.

L'attività della Società Cooperativa Formazione & Professione investe in conoscenze e competenze allo scopo di capitalizzare tutte le opportunità presenti, mettendole a sistema per offrire il proprio contributo nel consolidamento strategico della formazione all'interno del territorio regionale.

Per realizzare i suoi obiettivi collabora e interagisce con il sistema scolastico, con gli enti pubblici e privati, le imprese, le scuole e le Università, con le forze sociali e sindacali e con quanti sono coinvolti nelle politiche attive del lavoro e dei processi formativi. Vengono richiesti incontri periodici con la rete dei servizi sociali e per l'impiego allo scopo di promuovere interventi formativi in grado di rispondere pienamente alle esigenze di tutti i beneficiari, calibrandoli sulle esigenze espresse dal territorio. Ai propri allievi, che seguono l'offerta formativa, l'ente garantisce al fine della certificazione finale, dei periodi di stage, secondo il repertorio delle competenze e dei profili descritti dal quadro normativo.

Dal 2007 la Società Cooperativa Formazione & Professione opera nel campo della formazione anche attraverso ATS con enti accreditati nella Regione Lazio. Elabora le proprie attività attraverso una fase preliminare di ricerca ponderata su un impianto metodologico collaudato e volto ad analizzare le possibilità di sviluppo in ogni specifica area di interesse.

La qualità del servizio nasce dall'impegno di tutte le risorse nell'ottimizzazione dei processi, delle metodologie e degli strumenti consolidati, dalla consapevolezza del contributo al miglioramento continuo da parte di tutti i collaboratori, sia come individui che come gruppo.

Ad ulteriore testimonianza della cura per la qualità del servizio, la Società Cooperativa Formazione & Professione è in rinnovo della certificazione UNI EN ISO 9001:2000 riferito al settore EA 37 per i servizi di *progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale superiore e continua finanziati ed autofinanziati* e dispone del relativo Sistema di Gestione della Qualità al quale ogni processo, nella sua implementazione, si conforma. La Qualità, oltre ad essere un valore di riferimento, si afferma come

orizzonte strategico a cui i comportamenti aziendali devono essere ricondotti. In questo senso, la direzione dell'organismo è garante della corretta applicazione della manualistica e delle indicazioni procedurali previste dal SGQ.

Affinché la politica della Qualità così intesa venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- Affissione nelle aule didattiche e nei laboratori informatici della struttura accreditata;
- Pubblicazione sul sito web dell'ente all'indirizzo www.formazioneprofessione.it;
- Consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative;
- Consegna al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente (tutor, docenti, coordinatori, ecc.);
- Consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/incaricati delle funzioni di governo e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente.

Livello organizzativo

La Società Cooperativa Formazione & Professione offre i propri servizi ad enti pubblici, imprese e privati, focalizzandosi con particolare attenzione sulle attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

Servizi formativi offerti

La Società Cooperativa Formazione & Professione opera nel campo della formazione dedicandosi all'erogazione delle seguenti tipologie di servizi:

- ♦ Formazione Superiore: post-obbligo formativo finalizzata al conseguimento o al perfezionamento di competenze professionali atte a favorire l'inserimento lavorativo di giovani diplomati e laureati in cerca d'occupazione qualificata, o l'avanzamento professionale di giovani e adulti qualificati, diplomati e laureati, occupati attraverso percorsi di Formazione post esperienza, post-diploma, post-laurea e IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore).
- ♦ Formazione Continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.
- ♦ Formazione rivolta ad utenze svantaggiate: disabili fisici, psichi; detenuti ed ex detenuti; alcolisti e ex alcolisti; immigrati; nomadi; soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di essere umani; tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati"
- ♦ Orientamento: assistenza all'inserimento lavorativo, per la creazione di nuove imprese e servizi in genere. Si desidera focalizzare l'attenzione sul processo decisionale come metodologia per facilitare la scelta attraverso un intervento del consulente che abbia come focalizzazione la conoscenza di sé e delle proprie risorse, la conoscenza del contesto di riferimento in relazione ai propri obiettivi, la definizione di un progetto professionale e/o formativo mediato tra obiettivi

della persona e realtà oggettiva.

- ♦ Affiancamento e consulenza: all'azienda e/o all'ente committente nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- ♦ Assistenza: preventiva e successiva all'intervento formativo.

In merito alle utenze speciali, la Società Cooperativa Formazione & Professione collabora con associazioni del terzo settore e periodicamente incontra i servizi sociali e per l'impiego che si occupano di categorie svantaggiate, al fine di conoscere le problematiche ed il contesto territoriale finalizzando al meglio eventuali percorsi formativi che si desidera sviluppare. In particolare, rivolge i propri servizi ad utenze speciali quali disabili fisici, psichici e sensoriali, immigrati, nomadi e tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

I committenti dell'ente sono rappresentati da:

- Regione Lazio
- Amministrazioni Territoriali
- Ministero del Lavoro
- Imprese del Territorio
- Privati

Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, la Società Cooperativa Formazione & Professione si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. Anche i professionisti esterni compongono l'albo dei fornitori, che, come tutte le risorse professionali impegnate nelle attività, vengono valutate periodicamente secondo le procedure previste dal SGQ. Il personale di nuova assunzione viene sottoposto ad attività di formazione tesa sia alla conoscenza del sistema qualità adottato, sia dell'iter documentale e organizzativo che l'organizzazione segue.

Società Cooperativa Formazione & Professione dispone delle competenze necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e consulenza nelle aree: risorse umane, management, lingue straniere, sicurezza, qualità aziendale, ristorazione, agricoltura, edilizia, spettacolo - sport e mass media, impatto e protezione ambientale, servizi di spedizione e trasporto, servizi socio educativi, beni culturali e artigianato.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi la Società Cooperativa Formazione & Professione dispone di aule equipaggiate per l'erogazione di attività formative. Ogni aula è dotata di scrivanie, di una cattedra per il docente, di lavagna a fogli mobili, proiettore multimediale e schermo per la proiezione. Le scrivanie sono attrezzate per funzionare come postazioni multimediali, e sono quindi munite di pc portatili con mouse, dotati di applicativi del pacchetto Office, programmi di contabilità e di amministrazione del personale. I pc sono interconnessi ad una rete LAN e dispongono dell'accesso ad internet. Sono inoltre disponibili supporti quali stampanti, fotocopiatrice, scanner. Durante lo svolgimento delle attività, ai docenti viene assicurata assistenza nel reperimento dei materiali, nell'accesso a fonti bibliografiche e testi normativi, nell'elaborazione e nella confezione di dispense didattiche e schede di lavoro adeguate a sostenere e agevolare la preparazione dei corsisti.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la

definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.LGS. n°81/2008 e successiva integrazione n°106/2009).

Qualora e laddove fosse richiesto, Società Cooperativa Formazione & Professione si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale e il valore assunto in esito alla valutazione positiva, in particolare:

- Presentazione del corso e percorso didattico;
- Il calendario delle lezioni;
- Le modalità di compilazione del registro di classe;
- Le regole per una corretta frequenza al corso e per l'eventuale ritiro dal corso;
- Materiale didattico e attrezzature per la didattica;
- Il sistema di monitoraggio e valutazione dell'apprendimento: tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni;
- Le modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di certificazione rilasciata;
- Le funzioni di segreteria dell'ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web.

Livello operativo

In base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari, Società Cooperativa Formazione & Professione ha individuato nell'articolazione dei processi formativi una serie di fattori di qualità da presidiare.

Nella tab. 1 viene fornito uno schema che illustra tali fattori ed i relativi indicatori (che descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati), standard di qualità (gli specifici obiettivi che Società Cooperativa Formazione & Professione si impegna a raggiungere) e strumenti di verifica (modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari).

Tab. 1

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/Numero tot contratti	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di successive rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20%	Audit interni
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.	Meno di 10 giorni	Audit interni

Erogazione	Efficacia docenze	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiali didattici (dispense, bibliografia)	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature/locali	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.		Audit interni
Assistenza ex post	Completezza	Quantità di reclami	Numero di reclami inferiore al 20%	Audit interni
	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
Rendicontazione	Completezza	Necessità correzioni o rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20% del programma previsto	Audit interni
	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni

Livello preventivo

Il Sistema di Gestione della Qualità di Società Cooperativa Formazione & Professione prevede un insieme di procedure per la verifica della conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente e a garanzia dell'utente beneficiario. L'adozione e l'implementazione di tali procedure è connaturata allo svolgimento delle attività e risponde ad un approccio proattivo che mira ad anticipare l'insorgenza di eventuali criticità che possano essere alla base di reclami.

In particolare:

- ♦ la procedura **PQR 08** "Definizione e gestione non conformità": concepita per descrivere le modalità e le responsabilità relative al processo di intercettazione delle non conformità al fine di pervenire alla definizione delle tipologie di cause ricorrenti ed al miglioramento della capacità di correggerle e prevenirle. Con la presente procedura l'organizzazione intende definire le modalità di rilevazione delle non conformità allo scopo di ridurre la ricorrenza dei problemi ed in generale eliminare la sistematicità degli errori; valutare l'impatto che una non conformità può avere sul processo; individuare la cause dei problemi e delle non conformità; migliorare gli standard qualitativi del processo
- ♦ la procedura **PQR 09** "Gestione azioni correttive e preventive": concepita per descrivere le modalità e le responsabilità relative al processo di definizione e gestione delle azioni intraprese per riportare il prodotto/processo ad uno stato di conformità ed osservare e documentare gli sviluppi dell'azione intrapresa. Le azioni correttive intraprese per la rimozione di non conformità devono essere assoggettate a monitoraggio ed analisi. Con questa procedura si

vogliono definire sia le responsabilità che gli impegni da assumere per far sì che il metodo dell'azione correttiva induca sempre più a prevedere le cause di non conformità piuttosto che correggerle.

- ♦ la procedura **PQR 10** “Verifiche ispettive interne”: scopo primario delle verifiche ispettive interne è quello di mantenere tutte le attività importanti sotto controllo per poter prevenire in tempo eventuali situazioni non conformi. L'organizzazione intende predisporre, con questa procedura, un sistema che sia in grado di leggere in maniera oggettiva le attività e soprattutto i risultati del Sistema Qualità, ovvero un sistema di monitoraggio. L'obiettivo è fornire, anche se a livelli diversi e con informazioni diverse, a tutti i componenti dell'organizzazione delle indicazioni sull'andamento delle principali attività e sul grado di soddisfacimento degli obiettivi prefissati con il Sistema Qualità. Il supporto, i mezzi e gli strumenti predisposti sono quelli delle verifiche ispettive interne e del relativo rapporto di audit.

5 Condizioni di trasparenza

Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile Qualità e dal Legale Rappresentante, che ne autorizza l'emissione.

Diffusione

Società Cooperativa Formazione & Professione assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- Pubblicazione sul proprio sito internet www.formazioneprofessione.it;
- Affissione nelle aule didattiche e nei laboratori informatici della struttura accreditata;
- Invio insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, all'Assessorato Istruzione, Formazione e Diritto Allo Studio della Regione Lazio;

Si impegna inoltre a fornirne copia a chiunque ne faccia richiesta, per garantirne la conoscenza.

Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene analizzata annualmente, in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Gestione della Qualità, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio della sede operativa, in accordo con il Consiglio di amministrazione della Coop. F&P;
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Miglioramento del servizio e la conformità alle procedure del SGQ;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Pianifica e gestisce le relazioni con i vari stakeholders;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Definisce strategie di promozione e pubblicizzazione dei servizi erogati.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione e dell'orientamento.

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

- Valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale con specifico riferimento a bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese in ambito regionale e/o di Pubbliche Amministrazioni;
- Analisi individuale dei bisogni formativi;
- Scouting presso aziende clienti e imprese potenzialmente interessate, al fine di individuarne le esigenze;
- Elaborazione di report di analisi dei fabbisogni socio lavorativi, in accordo con referenti servizi sociali e/o organizzazioni del terzo settore;
- Delineare le strategie formative in risposta alle risultanti emerse all'analisi dei fabbisogni.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- Progettazione di massima dell'azione corsuale;
- Progettazione esecutiva dell'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio dell'azione corsuale;
- Individuazione e pianificazione delle risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione.
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- In accordo con i responsabili della funzione amministrativa e funzione di progettazione coordina tutte le risorse coinvolte nel processo di erogazione: risorse umane, tecnologiche, finanziarie;
- Gestione delle iscrizioni dei partecipanti;
- Verifica la disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste;
- Fornisce assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati ed identificazione delle proposte di miglioramento;
- Realizzazione del rapporto di valutazione finalizzato all'individuazione di margini di miglioramento;
- Identifica e controlla le specifiche organizzative, didattiche e di gestione legate ai processi di erogazione con particolare approfondimento in relazione alle utenze speciali, prodigandosi per la partecipazione e la completa eliminazione di barriere culturali e sociali.