

CE.S.F.OR.

**CARTA DI QUALITÀ
DELL'OFFERTA FORMATIVA**

CE.S.F.OR.
Centro Studi Formazione Orientamento

DATA

PRESIDENTE

04/01/2010

SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	3
2	RIFERIMENTI	3
3	LIVELLO STRATEGICO	3
4	LIVELLO ORGANIZZATIVO	4
4.1	Aree di attività.....	4
4.2	Dotazione di risorse professionali	5
4.3	Dotazione di risorse logistico-strumentali.....	5
4.4	Dichiarazione di impegno	5
5	LIVELLO OPERATIVO	5
6	LIVELLO PREVENTIVO	7
7	CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	7
8	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI	8
8.1	Attività previste per il responsabile del processo di direzione.....	8
8.2	Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi	8
8.3	Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	8
8.4	Attività previste per il responsabile del processo di progettazione	8
8.5	Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi	8
9	UTENZE SPECIALI	9

1 INTRODUZIONE

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'Associazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, a livello:

- ⇒ strategico (politica della qualità),
- ⇒ organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta),
- ⇒ operativo (obiettivi e standard specifici),
- ⇒ preventivo (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Nel seguito viene data evidenza dell'applicazione dei suddetti principi nel CES.F.OR.

0 RIFERIMENTI

I riferimenti della Carta della Qualità sono:

- Politica per la Qualità
- Organigramma e mansionario aziendale

0 LIVELLO STRATEGICO

La Politica della Qualità è formalizzata nel documento F 00 Politica per la Qualità; essa descrive:

- mission, obiettivi ed impegni che l'organismo assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione;
- modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

In qualità di ente di promozione di strategie formative, di orientamento, empowerment, il Ce.S.F.Or. si propone quali obiettivi quelli di:

- ⇒ favorire l'inserimento occupazionale e sociale dei cittadini, nonché la loro autorealizzazione attraverso l'orientamento, la formazione permanente, la crescita professionale, l'autopromozione.
- ⇒ promuovere lo sviluppo delle organizzazioni attraverso la conoscenza, le nuove tecnologie, la formazione e l'apprendimento organizzativo, la formazione professionale, la cultura d'impresa.
- ⇒ perseguire la soddisfazione dei destinatari dell'intervento e delle loro organizzazioni.

- ⇒ integrare nella Comunità Europea, attraverso progetti mirati per lo sviluppo, i cittadini al fine di favorire lo scambio tra culture e la diffusione delle buone prassi e per migliorare la qualità della vita.

0 LIVELLO ORGANIZZATIVO

Ce.S.F.Or è un'associazione senza scopo di lucro costituita con atto pubblico nel 2000; gli Organi della Associazione sono: l'Assemblea dei soci, il Comitato Direttivo, il Presidente del Comitato Direttivo.

0.0 Aree di attività

Il Ce.S.F.Or. dal dicembre 2002 ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo lo standard ISO 9001:2008, EA: 37, per il seguente campo di applicazione:

**Progettazione ed erogazione di servizi di formazione,
orientamento e ricerca relativa ad aree sociali.**

Con maggior dettaglio le aree di attività sono:

- Istruzione, Formazione, Orientamento, Counseling
- Ricerca e Sperimentazione
- Assistenza Socio Sanitaria e recupero sociale
- Sviluppo lavoro e Cooperazione fra i popoli
- Diritti umani e tutela dell'infanzia
- Ecologia, territorio, cultura

Inoltre il Ce.S.F.Or. è accreditato:

- per la Ricerca presso l'Anagrafe Nazionale delle Ricerche - MIUR cod. 53105KTK
- per la Formazione Continua e Superiore presso la Regione Lazio.

Il Ce.S.F.Or. rivolge le sue attività a tutti i cittadini e alle organizzazioni che nel loro percorso affrontano momenti di transizione accompagnandoli e sostenendoli nelle scelte, nelle soluzioni più efficaci, per migliorare la loro dimensione sociale.

Le attività del Ce.S.F.Or. sono finalizzate alla crescita globale della persona umana ed allo sviluppo delle organizzazioni attraverso azioni educative, di orientamento, di formazione e ricerca.

Il Ce.S.F.Or., con le sue attività, contribuisce inoltre ad allineare le potenzialità e le risorse dei cittadini con gli eventi e le opportunità offerte dal mondo del lavoro.

0.0 Dotazione di risorse professionali

L'Associazione si avvale dei seguenti responsabili con esperienza pluriennale dei processi:

- 1 Responsabile di Direzione, Analisi e definizione dei fabbisogni.
- 1 Responsabile di Progettazione, Erogazione Servizi, Gestione Economica-Amministrativa.
- Docenti, tutor, ricercatori, orientatori sono valutati e "classificati" attraverso l'albo Fornitori comprendente dati anagrafici, aree di competenza come da procedure qualità del Ce.S.F.Or.

0.0 Dotazione di risorse logistico-strumentali

Il Ce.S.F.or. è dotato delle seguenti risorse:

- n. 2 Aule: un'aula didattica ed un'aula informatica opportunamente arredate per l'attività formativa,
- n. 17 Pc operativi collegati in rete ad un server ed alla rete internet (ADSL),
- videoproiettore, lavagna mobile,
- stampante laser, stampante a getto d'inchiostro, fotocopiatrice, scanner,
- un centralino e 5 apparecchi telefonici, fax.

0.0 Dichiarazione di impegno

L'Associazione si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'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.

0 LIVELLO OPERATIVO

La descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari sono definiti nella seguente tabella; la loro identificazione si riferisce all'intero processo formativo.

La prima colonna riporta i macro-processi formativi.

La colonna Fattori di qualità riporta la descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

La colonna Indicatori riporta la descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

La colonna Standard di qualità riporta la descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

La colonna Strumenti di verifica riporta la descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

MACRO-PROCESSI FORMATIVI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ ATTESI	STRUMENTI DI VERIFICA
Costruzione offerta	Tempestività di risposta alle richieste di committenti	Num. di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione a campione in sede di verifica ispettiva interna del sistema qualità F 16 Mod. Registro non conformità (se non rispettato lo standard atteso)
Progettazione	Qualità progettuale	N. offerte accettate/ N. offerte emesse	75%	Rilevazione nel mod. F20 Quadro di controllo indicatori di processo Calcolato in sede di Riesame della Direzione
		N° offerte con errori o anomalie progettuali / N° offerte emesse	10%	Rilevazione nel mod. F20 Quadro di controllo indicatori di processo Calcolato in sede di Riesame della Direzione
Erogazione e gestione del cliente	Qualità nell'erogazione	N° Reclami dei Committenti / N° tot. commesse	3%	Rilevazione nel mod. F20 Quadro di controllo indicatori di processo Calcolato in sede di Riesame della Direzione F 16 Mod. Registro non conformità
		Errori di comunicazione esterna / N° tot. commesse	3%	Rilevazione nel mod. F20 Quadro di controllo indicatori di processo Calcolato in sede di Riesame della Direzione
	Flessibilità organizzativa / gestionale	Num. di giorni intercorrenti tra la segnalazione di N.C. e l'attuazione dell'A.C.	25 g. lav.	Rilevazione a campione in sede di verifica ispettiva interna del sistema qualità F 16 Mod. Registro non conformità
	Soddisfazione dei partecipanti formazione	Percentuale di partecipanti soddisfatti	60%	Elaborazione dati su apposito strumento informatico (elaborazione valutazione finale allievi)

Risorse	Monitoraggio performance complessiva dei formatori-orientatori	Medie di valutazione complessiva dei formatori-orientatori	80%	Rilevazione nel mod. F20 Quadro di controllo indicatori di processo Calcolato in sede di Riesame della Direzione
----------------	--	--	-----	--

0 LIVELLO PREVENTIVO

L'Associazione ha previsto e messo in atto sin dalla certificazione del sistema qualità i seguenti dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari per la rilevazione del feedback:

- ⇒ rilevazione della soddisfazione (vedi apposito indicatore par. LIVELLO ORGANIZZATIVO)
- ⇒ gestione dei reclami tramite procedure documentate: ogni reclamo formale avrà una risposta formale e risolutiva,
- ⇒ realizzazione di azioni correttive a rimozione di cause di non conformità,
- ⇒ realizzazione di azioni preventive a rimozione di cause di potenziali non conformità (situazioni specifiche che potrebbero generare non conformità se non adeguatamente trattate),
- ⇒ clausole di garanzia quando è prevista una stipula contrattuale.

0 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta viene:

- diffusa al pubblico mediante pubblicazione sul sito dell'Associazione: <http://www.cesfor.net> ;
- revisionata annualmente in sede di Riesame della direzione previsto dal sistema di qualità così come richiesto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2000. In quella sede si valutano i seguenti input:
 - i risultati delle verifiche ispettive,
 - le informazioni di ritorno da parte del cliente,
 - le prestazioni dei processi e la conformità dei
 - lo stato delle azioni correttive e preventive,
 - le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati
 - le modifiche che potrebbero avere effetti sul
 - le raccomandazioni per il miglioramento.

e vengono generate le seguenti azioni, relative:

- al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi,
- al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente,
- ai bisogni di risorse.

0 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

0.0 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

0.0 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

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

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

0.0 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

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

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;

- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

0 UTENZE SPECIALI

Il Ce.S.F.Or., come da statuto, sviluppa programmi ed iniziative in favore di categorie svantaggiate e più in generale in favore di cittadini in difficoltà nello scenario della complessità sociale;

Partecipa al Tavolo permanente di concertazione sociale del IX Municipio insieme a:

- soggetti di utilità sociale che operano senza fini di lucro;
- soggetti della cooperazione, delle Associazioni e degli enti di promozione sociale, delle fondazioni e degli enti di patronato, delle organizzazioni di volontariato e degli enti riconosciuti delle confessioni religiose;
- organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative;
- Azienda Asl
- Assessorato Servizi Sociali

Stipula, nell'ambito della realizzazione dei progetti, protocolli di intesa con i Servizi per l'impiego.

Attraverso tale tavolo il Ce.S.F.Or. incontra, con periodicità almeno bimestrale, gli operatori territoriali dei servizi sociali.