

Senigallia, 20 Maggio 2011

L'Amministratore *Dott. Maurizio Urbani*

## CARTA DELLA QUALITÀ - REV. 04

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che 9000uno sas 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 ed erogazione dell'offerta), *operativi* (obiettivi e standard specifici) e *preventivi* (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

### Premessa

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'*utente* è il principio alla base del piano di accreditamento di 9000uno sas.

Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Ogni due anni la carta della qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

### Servizi formativi offerti

L'Ente realizza percorsi formativi nelle seguenti aree:

- obbligo formativo:** comprende i percorsi previsti dalla L. 144/99 art. 68 comma 1 lett. b) e c), realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato,
- formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

### Livello strategico

9000uno sas ha come propria **MISSIONE**:

- fornitura di supporto tecnologico ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende (soprattutto attraverso il miglioramento della produttività delle persone);
- attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o privato;
- attività formative volte a privati finalizzate al personale miglioramento professionale, socio-economico e culturale.

**L'OBIETTIVO PRINCIPALE** è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso:

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con "l'evento: Information Technology".
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine delle crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

### L'IMPEGNO

Nell'ottica di continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti 9000uno sas si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;

- Prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

9000uno sas intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
- investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;
- il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accredimento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), dove tutta la struttura aziendale e la Direzione Generale si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

Il proprio **Sistema Qualità** (d'ora in poi: SQ), codificato nell'apposita manualistica depositata presso 9000uno sas, rappresenta il **principale strumento** affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area Formazione.

## Livello organizzativo

I principali servizi **FORMATIVI** di 9000uno consistono in attività di analisi del contesto socio-economico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati.

I servizi e i prodotti forniti ad aziende ed enti di varie dimensioni sono così sintetizzabili:

- Formazione del personale
- Affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.

I servizi e i prodotti forniti a privati sono così sintetizzabili:

- Formazione a vari livelli (BASE, INTERMEDIO ED ADVANCED) nelle aree della gestione aziendale.
- Consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.

## OBBLIGO FORMATIVO

### 1) Diritti connessi al passaggio tra i sistemi

In relazione allo sviluppo del diritto attivo di accesso all'apprendimento, 9000uno si impegna ad applicare la normativa di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000.

La suddetta normativa prevede, per l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età varie possibilità di percorso:

- la prosecuzione degli studi nel sistema scolastico;
- la frequenza di corsi di formazione professionale regionali;
- l'alternanza formazione lavoro nell'apprendistato;
- l'apprendimento in percorsi integrati di istruzione e formazione, con i quali si può ottenere contemporaneamente il diploma di istruzione e formazione e una qualifica professionale regionale (tale opportunità presuppone intese tra sistema scolastico e sistema formativo).

In tale ottica, 9000uno, nel rispetto della normativa, prevede:

- una stretta collaborazione tra 9000uno e Centri per l'impiego per organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani per l'assolvimento dell'obbligo formativo al di fuori del sistema scolastico;
- il riconoscimento di crediti di istruzione o di formazione che facilitino e permettano il passaggio da un sistema all'altro.

### 2) Attività di orientamento.

I dati sulla dispersione scolastica, sulla disoccupazione giovanile e sui tempi di attesa dei diplomati e dei laureati, hanno posto un problema oggettivo al sistema formativo. Il confronto con tale realtà è ineludibile e pone necessariamente agli operatori della Scuola dell'Università e dei C.F.P., degli interrogativi sul servizio erogato sino ad oggi e su quello che eventualmente si vuole erogare per il futuro.

La qualità del sistema educativo e formativo italiano sta forse in larga parte in tali questioni che attendono risposte e soluzioni. Parlare di educazione e di formazione significa interfacciare sistemi complessi dove spesso regole, modi sperimentati ed efficaci in altri contesti, non disattenderebbero elementi decisivi.

Una proposta culturale e operativa, che si è andata determinando e definendo come possibile percorso capace di fornire risposte concrete: l'**orientamento**.

L'orientamento quale risposta alla qualità dell'azione formativa, alla trasparenza e visibilità del servizio, alla disponibilità reale al confronto con studenti, famiglie e mondo esterno che chiedono di farsi interlocutori attivi e propositivi dei processi.

Orientamento come capacità di misurare e misurarsi, analizzare e analizzarsi su basi e riferimenti visibili ed interpretabili da tutti.

Le attività di orientamento alla scelta dei percorsi formativi saranno quindi affrontate dal 9000uno, secondo quanto detta la normativa, in sintonia con gli Enti del territorio istituzionalmente preposti a tale compito e in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni Provinciali, in particolare di Ancona.

Quindi, nel rispetto della normativa, si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani sia per quanto riguarda l'assolvimento dell'obbligo formativo sia per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro.

#### **Modalità operative**

Le attività di orientamento al lavoro realizzate per la macrotipologia formativa dell'obbligo formativo hanno come obiettivo una conoscenza mirata del mondo del lavoro nelle sue componenti territoriali, economiche, sociali attraverso:

- Distribuzione ed analisi di questionari informativi dai quali desumere quelle che sono le prospettive degli studenti
- Distribuzione ad ogni studente di materiale informativo, da trasmettere alle famiglie, costruito sulla base degli interessi manifestati.
- Elaborazione di schede dalle quali emergano: dubbi ed incertezze sulla scelta; richieste di chiarimenti.
- Disponibilità di personale per richieste personalizzate, individuali o di gruppo, per avere colloqui informativi con esperti interni. Tali colloqui informativi sono programmati con cadenza semestrale per le famiglie.
- Cicli di lezioni, tenute da esperti di settore, mirate alla conoscenza del territorio e delle nuove politiche occupazionali.
- Incontri con personale esperto per simulare colloqui di lavoro, compilare curriculum vitae e conoscere i nuovi canali di collocamento.

### 3) Relazioni con le famiglie degli allievi

Gli incontri con i genitori degli studenti dell'obbligo formativo saranno finalizzati alla comunicazione reciproca di informazioni sui bisogni del giovane, sulle modalità di scelta e di acquisizione della qualifica, del tipo di corso da seguire e delle competenze da possedere per un buon inserimento nel lavoro ed eventuali problemi. Gli incontri suddetti consisteranno in colloqui semestrali, programmati come segue:

- **inizio corso di formazione:** presentazione progetto di orientamento ed esame di eventuali problematiche.
- **in itinere**, circa a metà corso: colloqui informativi.

I genitori, in caso di necessità di consultazione dei docenti, verrà redatto e comunicato un calendario stabilito di ricevimento.

### 4) Stage

In merito agli interventi per l'obbligo formativo ai sensi della Legge 144/99, art. 68, comma 1 lett. b) e c), 9000uno prevede, per tutti gli studenti, l'attuazione di periodi di stage proporzionati alla durata dell'intervento formativo. A tal fine si stabilisce la durata dello stage e le strutture recettive, idonee dal punto di vista delle risorse strumentali e organizzative, in relazione alle competenze generali e/o specifiche che si intendono sviluppare, provvedendo altresì alla stipula di protocolli d'intesa con le strutture individuate come sedi, nonché all'individuazione di un tutor che dovrà seguire l'esperienza formativa.

9000uno sas, oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente di competenze professionali e di risorse logistico-strumentali di seguito riportate.

#### *Risorse professionali:*

- funzionari responsabili con competenze afferenti all'amministrazione, commercializzazione, progettazione, qualità, gestione e direzione dei processi formativi
- professionisti con competenze di gestione aziendale con particolare specializzazione nell'informatica, programmazione, disegno tecnico, insegnamento, sistemistica ed e-services.

*Risorse logistico-strumentali:* aule multimediali di informatica strutturate prevalentemente per corsi di informatica ed altre discipline.

Ove richiesto, 9000uno sas si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

## Livello operativo

La tabella allegata riporta i principali elementi che 9000uno sas identifica come **FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ** nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale. Per il loro presidio sono stati definiti e

normati nel SQ di 9000uno sas gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

### Livello preventivo

Il SQ di 9000uno sas prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

### Impegni particolari

Relativamente all'**AREA DELLO SVANTAGGIO**, 9000uno sas si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato nell'ambito DAFORM al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

È possibile rivolgersi alla sede operativa di 9000uno sas sita in Via Canaletto, 45, 60019 Senigallia Tel 071/6871001 Fax 071/6611945 per la visione di tutta la documentazione che attesti quanto affermato.

Nella realizzazione di tutte le attività formative 9000uno sas prevede:

- almeno un incontro di programmazione con i corsisti per attività a finanziamento privato (IDP);
- incontri periodici sulle problematiche che sorgono in itinere;
- relativamente ai corsi finanziati e con autorizzazione, un attento monitoraggio delle assenze;
- ispezioni periodiche, per attività a finanziamento privato, a cura del Direttore/Coordinatore Didattico per valutazione/verifica dell'efficacia dell'intervento formativo;
- redazione, emissione e diffusione della Nota informativa (d'ora in poi: NOTINF) in cui vengono esplicitati i requisiti e modalità di accesso all'attività formativa, le modalità di fruizione, il programma didattico, la natura dell'eventuale titolo conseguito e la sua collocazione nel contesto socio-economico.

### Condizioni di trasparenza

La **DIFFUSIONE** della Carta della Qualità di 9000uno sas viene regolamentata come segue.

- I. Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.
- II. La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti Internet di 9000uno sas deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
- III. La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.
- IV. La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Marche e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.
- V. La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La **REVISIONE** della Carta della Qualità di 9000uno sas avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale.

Segue **"TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ"**.

## TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ'

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa utilizzato per l'accREDITAMENTO DAFORM e che forniscono parere positivo sul documento previsto in R. 9 DAFORM.	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione al Sistema di Qualità.	Numero di Non Conformità (NC) rilevate.	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative valutati per il finanziamento per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale
	Successo della progettazione.	Numero di progetti realizzati.	Incremento minimo del 20% annuo dei progetti per attività formative finanziati dal committente sia esso ente pubblico o soggetto privato	Relazione della Direzione Generale Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di NOTINF tramite mezzi tradizionali e informatizzati. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative.	Numero di NC emanate dal Coordinatore dei Processi Formativi per le fasi ex-ante.	Numero di NC annue emesse per le attività ex ante non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale Modulistica di controllo per ogni corso.
	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di NC emanate per le fasi in itinere. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex post.	Numero di NC emanate per le fasi ex post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività ex post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
	Soddisfazione dei partecipanti.	Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non	Relazione della Direzione Generale. Questionari di Gradimento



Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
		Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ.	superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ maggiore o uguale a 75/100. Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore agli 80/100, un numero di NC gravi non superiore a 1 per ogni corso.	corsi. Questionari di Gradimento docenti/tutor, Schemi di rilevazione non conformità
	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo maggiore o uguale 85/100.	Relazione della Direzione Generale. Graduatorie e/o prove finali di ogni corso
	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale. Questionari sulle risultanze occupazionali del SQ. Dossier annuale di accreditamento DAFORM
<b>Tutte le attività</b>	Comunicazioni	Controllo firme. Controllo contatore sito Internet	1% di aumento visioni annuale	Analisi numero firme. Analisi visitatori sito.