



**Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,
Istruzione e Politiche Sociali
Servizio Politiche della Transnazionalità, della
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo**



“CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA”

INDICE

PREMESSA	2
LIVELLO STRATEGICO	2
Politica della qualità.....	4
LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
Aree di attività.....	5
Servizi formativi offerti.....	6
Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio	7
Dichiarazione di impegno	12
LIVELLO OPERATIVO	12
LIVELLO PREVENTIVO	14
Punto di raccolta feedback	14
Procedura Gestione Non Conformità.....	14
Procedura Gestione Reclami.....	15
Procedura Gestione Azioni Correttive / Preventive.....	16
Clausole di garanzia per l'utente.....	16
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI	17
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	18
Modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)	18
Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi).....	18
Approvazione da parte della Direzione (data e firma)	19

PREMESSA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la SGI Soc. Coop. Impresa Sociale a r.l. (in seguito semplicemente SGI) assume nei confronti del sistema committente /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).

Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che nella SGI ci sia adeguata conoscenza e applicazione, nonché miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

La SGI, accreditata dalla Regione Abruzzo per le macro tipologie di formazione continua e permanente, formazione superiore, area svantaggio ed ambito orientamento, accreditanda per la macrotipologia obbligo formativo/obbligo di istruzione e Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale, è già da anni riconosciuta come Ente di Formazione Professionale Informatica ed è certificata UNI EN ISO 9001 - Ed.2008 in conformità alle normative Europee, per progettazione, sviluppo e tenuta corsi.

La "mission" della sua struttura è formare, ma soprattutto trasmettere il concetto di formazione (professionale, continua, superiore, orientamento ed obbligo formativo), necessario e mutevole, rispondente al panorama delle nuove dinamiche sociali e lavorative che si evolvono oggigiorno, comprendendo anche i soggetti svantaggiati, con una particolare attenzione ai temi dell'innovazione tecnologica della difesa del patrimonio ambientale e culturale e più in generale verso professioni emergenti con riferimento sia all'ambito pubblico che a quello privato.

Per far ciò la SGI contribuisce allo sviluppo del sistema locale analizzando le esigenze del singolo e proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione delle stesse.

Inoltre incoraggia i propri operatori all'aggiornamento continuo e ad un atteggiamento di collaborazione nei confronti del proprio sistema cliente (allievo).

La SGI partecipa a gare bandite da Enti Pubblici e Privati, compresa l'Unione Europea, per la istituzione e la realizzazione di Corsi e Progetti Formativi, di Orientamento e di Ricerca.

LIVELLO STRATEGICO

La SGI ritiene che, in considerazione della continua e rapida evoluzione dei servizi, delle richieste ed esigenze sempre più complesse del mercato, il fattore strategico per competere ed avere successo sia la soddisfazione del cliente (allievo).

La SGI ritiene che la fornitura di servizi formativi finalizzati verso percorsi di formazione, anche attraverso metodologie innovative attivate attraverso diversi mezzi mettendo il Cliente/Committente/Allievo al centro del processo progettuale di ogni percorso /attività formativa, garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale.

Pertanto è indispensabile che ogni collaboratore dell'associazione si impegni al massimo per soddisfare le aspettative degli utenti.

Tutta la struttura è stata organizzata al fine di perseguire e mantenere l'alto livello di qualità nel servizio reso al Cliente/Committente, attraverso azioni pianificate e sistematiche come lo sviluppo dei contesti cognitivi coerenti con le caratteristiche dei partecipanti, letti sia in senso individuale che organizzativo (imprese beneficiarie dirette ed indirette), nella logica della convenienza dell'investimento in apprendi-

mento. Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.) e lo sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni nell'ottica del graduale passaggio alla comunità apprendente ed anche lo sviluppo continuo della qualità delle risorse professionali ad ogni titolo operanti con e per la SGI, come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

Per sostenere la Politica della Qualità, la SGI ha divulgato, tali obiettivi, a tutti i livelli, in modo da assicurare che i requisiti dell'Utente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'Utente stesso, considerato come committente, collaboratore interno e partecipante ai percorsi formativi.

Perché tutto ciò avvenga sono stati individuate le seguenti priorità:

- Mantenere il Sistema Qualità Certificato da Ente Indipendente, in conformità ai requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2008;
- Realizzare attività di monitoraggio in funzione di un miglioramento continuo della soddisfazione del cliente sia esso esterno che interno;
- Assicurare una efficace ed ottimale gestione del Sistema Qualità in modo da individuare tutte le opportunità di miglioramento possibili;
- Realizzare un monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- Garantire una efficace gestione dei reclami e dei consigli del Cliente/committente/allievo;
- Revisione periodica della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- La messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che la SGI assume specificamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;
- Permettere il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili a diretta titolarità della SGI agendo in coerenza con la normativa vigente;
- Per l'offerta di formazione continua, ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD-tutoring individuale ecc.);
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti al processo di progettazione, offerte al cliente e gestione delle attività formative da loro scaturite;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo del Servizio fornito;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti ai processi gestionali delle risorse umane (interne ed esterne) ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature.

Il tutto sempre in una logica del pieno soddisfacimento delle necessità del cliente/allievo/committente.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi, l'impegno della SGI sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle seguenti responsabilità:

- Massimizzazione della politica della qualità su tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia;

- Rendere disponibili, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessarie a raggiungere gli obiettivi;
- Verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità;
- Fare in modo che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolando con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;
- Riesaminare collegialmente la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte;
- Controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso il monitoraggio e l'analisi di opportuni indicatori.

Politica della qualità

L'Amministratore di SGI stabilisce le strategie aziendali nella consapevolezza della necessità di una visione integrata dell'organizzazione, nella quale l'aspetto "qualità" permea, ed è fondamento di tutti gli altri aspetti che concorrono a delineare le strategie stesse. Questa precisa volontà è definita e documentata nella Politica per la Qualità.

La Politica per la Qualità è l'impegno globale che SGI si assume nei confronti delle parti interessate.

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per la Qualità è la soddisfazione delle parti interessate ed il rispetto delle prescrizioni cogenti nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Obiettivi della Politica per la Qualità di SGI sono:

- Ottemperare ai requisiti richiesti (cogenti e non) per l'erogazione del servizio, dandone comunicazione all'intera organizzazione;
- Soddisfare le parti interessate con riferimento ai contratti o eventuali convenzioni stipulate con Enti Pubblici terzi, Università o Aziende private;
- Soddisfare le esigenze ed aspettative implicite ed esplicite delle parti interessate;
- Disporre di conoscenze tecniche e tecnologiche aggiornate ed adeguate;
- Disporre di conoscenze legislative aggiornate ed adeguate;
- Facilitare i contatti e le comunicazioni;
- Gestire efficacemente i processi aziendali;
- Ottimizzare l'organizzazione interna e dei processi stessi;
- Soddisfare i requisiti di salute e sicurezza sul lavoro previsti dalle leggi in vigore;
- Ampliare e sviluppare i servizi in linea con le future tendenze del mercato;
- Implementare gli standard qualitativi e quantitativi dell'agenzia formativa;
- Conseguire e mantenere l'accreditamento regionale.

Impegni della Politica per la Qualità di SGI sono:

- Accrescere la professionalità dei Dipendenti e dei Collaboratori;
- Motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale al miglioramento continuo;
- Ottimizzare la gestione dei processi aziendali;

- Mantenere l'efficienza dei processi agli standard prefissati e, se possibile, migliorarla;
- Mantenere una comprovata affidabilità dei fornitori, con particolare attenzione all'aspetto delle docenze nel caso di corsi di formazione.

Il **criterio per verificare** il grado di raggiungimento o lo scostamento rispetto agli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità attraverso gli impegni di cui sopra, consiste nel fare riferimento ad indicatori direttamente correlati ai parametri gestionali ritenuti particolarmente significativi.

Gli obiettivi, nonché gli indicatori stessi sono analizzati, eventualmente ridimensionati e modificati, nel corso del Riesame da parte della Direzione.

L'Amministratore di SGI sostiene la Politica della Qualità così come formulata per il perseguimento degli obiettivi prefissati e del miglioramento continuo, ed inoltre si attiva per **diffondere e far comprendere**:

- ai livelli organizzativi con funzioni di responsabilità le motivazioni, le ragioni e i presupposti;
- ai livelli operativi gli aspetti e le implicazioni più direttamente attinenti alle attività di competenza.

L'opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale in merito agli obiettivi di qualità è realizzata attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

L'Amministratore, nel corso del Riesame da parte della Direzione, valuta la presente Politica per la Qualità al fine di :

- assicurare che sia appropriata agli scopi di SGI;
- definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e per il suo miglioramento;
- accertarne la continua idoneità.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Aree di attività

SGI nasce essenzialmente con lo scopo di agire nel campo della *formazione finanziata*, attingendo ad ogni tipo di strumento atto allo scopo, sia esso provinciale, regionale, nazionale o comunitario.

In tal senso i *committenti* sono intesi come le amministrazioni che gestiscono fondi per la formazione mediante apposite programmazioni. Il target dei beneficiari degli interventi viene di volta in volta stabilito da appositi bandi emessi dalle Amministrazioni su menzionate, e può spaziare essenzialmente tra i fruitori di azioni di:

- formazione e/o orientamento per soggetti inoccupati, anche di minori
- formazione continua per soggetti occupati
- formazione Superiore per soggetti occupati e non
- formazione e/o orientamento per Utenze speciali così come definite da normative nazionali e comunitarie;

- formazione obbligo formativo/obbligo di istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale.

Servizi formativi offerti

Orientamento:

Elemento centrale e qualificante dell'offerta formativa è l'Orientamento strutturato sia "a monte" del percorso formativo e finalizzato all'attenta lettura dei percorsi personali e professionali degli utenti dei servizi, ottimizzando i processi formativi in "progetti" operativi di sviluppo e di inserimento, sia "a valle" dei percorsi, attraverso un monitoraggio continuo, finalizzato a ri/orientare ed accompagnare alle successive evoluzioni.

Obbligo formativo e/o Obbligo di istruzione:

Servizi di formazione volti all'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e formazione o fino al conseguimento di una qualifica professionale e percorsi di formazione esterna all'impresa per l'apprendistato svolto tra i 16 e i 18 anni di età.

Per quanto riguarda questa macrocategoria formativa, attraverso la stipula di un protocollo di intesa tra istituzioni scolastiche, attori del sociale e ODF, vengono garantiti i diritti connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione.

Nell'ambito della realizzazione di interventi formativi destinati ai minori vengono garantite le seguenti attività:

- orientamento trasversale a tutto il percorso;
- almeno 2 incontri annui con le famiglie degli allievi;
- un periodo di stage per tutti gli allievi;
- incontri collegiali periodici per la progettazione e la gestione delle attività didattiche con il coinvolgimento di tutti i responsabili di funzione, nonché dei docenti delle istituzioni scolastiche e dei rappresentanti dei servizi sociali.

Formazione superiore:

Comprende la formazione:

- Post Obbligo Formativo,
- Istruzione Formazione Tecnica Superiore,
- Voucher, Alta Formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.

Formazione continua:

Destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Area dello Svantaggio

Unita al rispetto della diversità, una particolare attenzione è dovuta a tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati". Particolare riguardo viene riservato a quei giovani che, segnati da svantaggi educativi determinati da circostanze personali, sociali, culturali o economici, hanno bisogno di un sostegno per realizzare le loro potenzialità.

Ai giovani segnalati o certificati a vario titolo di trovarsi in situazione di disagio personale o sociale, i dipendenti della SGI assicurano un sostegno costante fin dall'accoglimento delle domande di iscrizione, proseguendo con momenti di accoglienza, orientamento e accompagnamento individuali. Il percorso formativo ed educativo viene monitorato; vengono attuate insieme ai formatori azioni di supporto e/o

di recupero in collaborazione, anche in regime di convenzione, con le Associazioni sociali dei municipi, i Distretti di Salute Mentale per l'età infantile ed evolutiva, il Tribunale dei Minori, gli Uffici territoriali che a vario titolo assistono i cittadini in situazioni di disagio sociale o familiare.

Inoltre, la SGI, in presenza di beneficiari svantaggiati, applica un programma di incontri periodici con i vari centri sociali, per analizzare le esigenze del singolo e per orientare il soggetto nelle scelte sia formative che di inserimento lavorativo più adeguate.

Promozione Dei Servizi

Di ogni servizio e/o attività offerta viene data preventiva comunicazione ai potenziali beneficiari, con la descrizione delle caratteristiche principali del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale e, nel caso sia previsto, il punteggio ottenuto in esito ad una valutazione positiva.

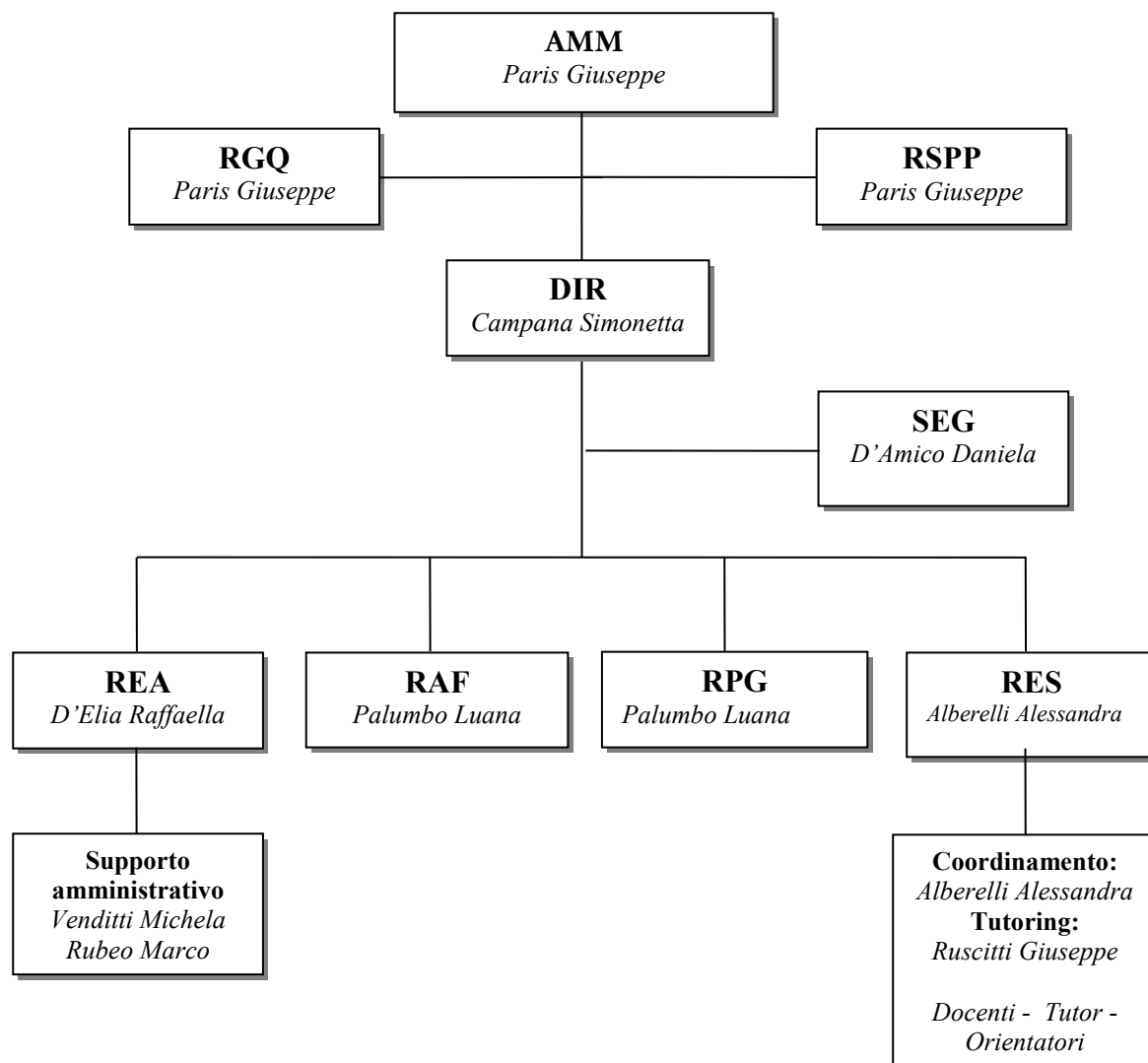
E' anche prevista la comunicazione delle iniziative mirate per singole aziende e/o categorie merceologiche e/o professionali.

I servizi e/o attività vengono pubblicizzati con depliant, manifesti, sito internet (www.sgiformazione.it) e pagina facebook (SGI Formazione) e su stampa locale, territoriale e nazionale.

Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio

Allo scopo SGI si è dotata di adeguate **risorse professionali** così come previsto dalla disciplina di accreditamento, e nello specifico:

AMM	Amministratore
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
DIR	Direttore
REA	Responsabile Economico - Amministrativo
RAF	Responsabile Analisi Fabbisogni
RPG	Responsabile Progettazione
RES	Responsabile Erogazione Servizi
RSPP	Reponsabile Servizio Prevenzione e Protezione
SEG	Segreteria didattica e gestione locali



Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza la SGI si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione. La SGI, inoltre, promuove il suo inserimento in una vasta rete di collegamenti regionali e nazionali, che comprende le Università, Scuole Superiori, Aziende, Imprese, Cooperative, Consorzi, Società di consulenza verso: le persone, le aziende, gli Enti Pubblici e le Associazioni di Categoria. Per operare si avvale di strutture accreditate, sia decentrate in loco, ove è collocata la sede legale, sia che distaccate al di fuori del territorio, agendo nel pieno rispetto delle finalità statutarie e stipulando apposite convenzioni. Stipula convenzioni per collaborazioni fattive con soggetti pubblici e privati o per la costituzioni di raggruppamenti (ATI, ATS, Consorzi etc...), che non siano in conflitto con le sue finalità statutarie. Si rende promotore di iniziative divulgative e di manifestazioni di qualsiasi tipo avviate direttamente o in collaborazione con soggetti terzi.

RISORSE PROFESSIONALI

N.	TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
1	<i>Direttore</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
5	<i>Docenti</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
10	<i>Esperti settoriali</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Anni di attività	Esperti del settore	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	<i>Tutor</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	<i>Coordinatori</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
3	<i>Orientatori</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
3	<i>Responsabili di servizio</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
2	<i>Personale amm.vo</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
3	<i>Personale ausiliario</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Anni di servizio	Licenza media o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae

TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ'
<i>Direttore</i>	La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti
<i>Docente</i>	<p>Il docente realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti.</p> <p>Il docente gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;</p> <p>concorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission della SGI; - alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità; <p>collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dalla Direzione e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative;</p> <p>assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione; - il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione e/o con altre iniziative concordate con la direzione stessa.
<i>Esperti settoriali</i>	La declamatoria relativa alle funzioni generali è la stessa del docente con la differenza che l'esperto specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi in atto.

<i>Tutor</i>	Tutor, integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali.
<i>Coordinatore</i>	Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le disposizioni della direzione.
<i>Orientatore</i>	L'Orientatore gestisce attività di informazione e formazione orientativa individuali e di gruppo; illustra: - le opportunità formative proposte anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali; individua ed analizza: - i bisogni formativi espressi dall'utenza e l'offerta necessaria per interventi di recupero per gli utenti; cura l'informazione: - sull'offerta di azioni di formazione e istruzione; - sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale; - sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro;
<i>Responsabili di processo</i>	Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe della direzione, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dalla direzione. Presidia, su delega del Direttore e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.
<i>Personale amministrativo</i>	Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.
<i>Personale ausiliario</i>	Nell'ambito delle indicazioni della Direzione, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alle commissioni esterne assegnate; provvede alla conduzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento.

Con particolare riferimento alla macrotipologia Obbligo formativo, le figure professionali incaricate della **docenza** possiedono i seguenti requisiti minimi, alternativi tra loro:

- abilitazione all'insegnamento per la scuola secondaria superiore;
- diploma di laurea inerente l'area di competenza con almeno un anno di esperienza professionale in settore congruente con la specifica tipologia di docenza affidata;
- diploma di scuola secondaria superiore con almeno cinque anni di esperienza professionale in settore congruente con la specifica tipologia di docenza affidata;
- nel caso di Utenze Speciali, specifica esperienza biennale in tale ambito;

e le aree di attività sono:

- erogazione della formazione;
- monitoraggio e valutazione degli apprendimenti e delle competenze in uscita;
- compilazione del portfolio e determinazione dei crediti formativi;
- progettazione e verifica collegiale del piano formativo;
- progettazione dei piani personalizzati di studio;
- raccolta e trasmissione dei dati relativi al monitoraggio territoriale dell'offerta formativa.

Con particolare riferimento alla macrotipologia Obbligo formativo, le figure professionali incaricate dell'**orientamento** e/o del **tutoring** possiedono i seguenti requisiti minimi, alternativi tra loro:

- diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica magistrale ed un anno di esperienza nell'ambito dell'apprendimento, dell'orientamento, della gestione delle dinamiche di gruppo;
- diploma di laurea triennale e due anni di esperienza nell'ambito delle metodologie dell'apprendimento, dell'orientamento, della gestione delle dinamiche di gruppo;

- titolo di studio secondario superiore e cinque anni di esperienza nel sistema di istruzione e/o della Formazione Professionale;
- nel caso di Utenze Speciali, specifica esperienza biennale in tale ambito;

e le aree di attività sono:

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza);
- animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- coordinamento dei diversi attori del processo educativo e formativo (genitori, docenti formatori, tutor aziendali, agenzie educative del territorio, ecc.);
- relazioni con imprese, Centri per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo;
- supporto personalizzato agli allievi;
- progettazione e coordinamento di percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

In merito alle risorse logistico strumentali l'azienda si è dotata di idonea sede composta da:

1. N. 1 aula per la formazione;
2. N. 1 laboratorio di informatica con 15 postazioni attrezzate funzionanti;
3. N. 1 stanza per attività orientativa a piccoli gruppi
4. N. 1 segreteria
5. N. 1 stanza fruizione banche dati;
6. N.1 stanza gestione colloqui;
7. N. 1 ufficio amministrazione e coordinamento;
8. N. 1 ufficio di direzione didattica;
9. N. 1 wc donne e hp;
10. N. 1 wc uomini.

Tutte le stanze sono dotate di adeguato arredamento, la segreteria dispone delle comuni attrezzature atte allo svolgimento delle proprie funzioni (telefono, fax, scanner, fotocopiatrice, ecc.).

La sede è dotata di accesso e servizi per i disabili. SGI dispone inoltre di sito internet, pagina facebook, posta elettronica e pec, al fine di agevolare le comunicazioni all'esterno.

Dichiarazione di impegno

Con la presente Carta della Qualità SGI si impegna a mettere a disposizione dei richiedenti, oltre alla carta di qualità, tutta la documentazione che fornisce evidenza circa le principali caratteristiche dei servizi formativi offerti, dalle modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

LIVELLO OPERATIVO

Nello schema riportato a fine paragrafo vengono riportati:

Fattori di qualità

Elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema azienda / committenti/beneficiari.

Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

Standard di qualità

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.

Strumenti di verifica

Modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.



PROCESSO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Commerciale	Tempestività	Giorni di ritardo nell'alert	0	Data emissione bandi – data comunicazione alert
	Capacità vendita a privato	Fatturato corsi non finanziati venduti	> = € 10.000,00	Modalità e strumenti di rilevazione della Fatturazione
Progettazione	Efficacia	N. Corsi finanziati-venduti / N. Corsi progettati	> = 0.8	Modalità e strumenti di rilevazione Gestione Commesse e Progetti
	Tempestività	N. giorni realizzazione progetti / N. giorni disponibili	< = 0.9	Scadenza bandi
Erogazione	Efficacia reclutamento	N. allievi partecipanti / N. posti disponibili	> = 1	Registri presenze – Progetti assegnati
	Adeguatezza organizzativa	N. allievi ritirati / N. allievi totali	< = 0.2	Registri presenze
	Efficacia erogazione	N. allievi soddisfatti / N. allievi totali	> = 0.8	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Approvvigionamento	Efficacia	N. fornitori qualificati	> = 20	Modalità e strumenti di rilevazione Fornitori Qualificati
Risorse	Efficienza risorse umane	N. Non Conformità risorse umane	< = 2	Modalità e strumenti di rilevazione delle NC
	Efficienza risorse tecniche	N. Non Conformità risorse tecniche	< = 2	Modalità e strumenti di rilevazione delle NC
Amministrazione	Tempestività	N. giorni impiegati per rendicontazione / N. giorni disponibili	< = 0.9	Date presentazione
Qualità	Soddisfazione cliente/allievo	N. reclami delle parti interessate (Clienti, corsisti, etc...);	< = 3	Modalità e strumenti di rilevazione dei reclami
	Tempi di risoluzione delle Non Conformità	Punteggi questionari	> = 3	Modalità e strumenti di rilevazione delle NC
	Costi della Non Qualità	N. medio giorni chiusura delle NC / N. medio giorni disponibili	< = 0.9	Modalità e strumenti di rilevazione contabile

LIVELLO PREVENTIVO

Punto di raccolta feedback

SGI, mediante la propria segreteria mette a disposizione dei committenti, dei beneficiari delle proprie attività formative, nonché di tutti gli stakeholders del territorio, un punto di raccolta di feedback inerenti le modalità di espletamento delle proprie attività. Il personale di front office è istruito sulle modalità di rilevazione delle impressioni, osservazioni, suggerimenti provenienti da chiunque voglia avere il piacere di fornirne.

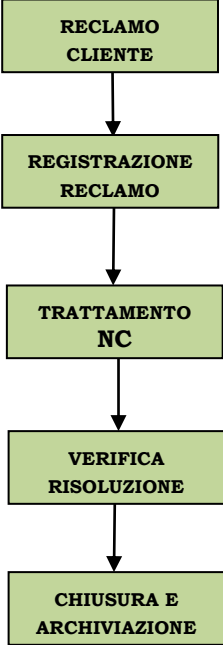
Procedura Gestione Non Conformità

SGI adotta altresì la seguente procedura di gestione delle Non Conformità:

Fasi	Descrizione	Resp
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">IDENTIFICAZIONE</div>	<p>La funzione che rileva la NC la segnala e, a seconda dell'anomalia evidenziata, interpella il RdF destinato alla risoluzione e, per conoscenza, DIR. Per ogni NC vanno descritte nel dettaglio la tipologia, la fase operativa e chi l'ha rilevata; se è una NC su un servizio acquistato, tipo e nome del fornitore.</p>	Tutte le Funzioni
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">VALUTAZIONE NC</div>	<p>Effettuate le valutazioni RdF registra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • probabili cause della NC • decisione presa per il trattamento • modalità operative da seguire per la risoluzione; • responsabile della risoluzione; • tempi previsti per la risoluzione. 	RdF
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">TRATTAMENTO NC</div>	<p>L'incaricato al trattamento della NC si adopera per la risoluzione nei tempi previsti. Si possono configurare diverse soluzioni:</p> <p>a. effettuare un trattamento immediato che va anche a sanare la NC (quando non vi sono effetti che si possano ripresentare e si tratta di un caso isolato)</p> <p>b. aprire una AC apposita, laddove si ravvisi che la NC è critica per il sistema e/o è suscettibile di ripetersi o si è ripetuta più volte nell'arco di un periodo medio/breve.</p>	RdF
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">VERIFICA RISOLUZIONE</div>	<p>DIR effettua la verifica della risoluzione della NC valutando la documentazione prodotta e/o disponendo controlli sulla NC; l'attività viene registrata e sottoscritta dallo stesso. Qualsiasi prodotto/servizio/fase del servizio "rielaborato" è dichiarato conforme se supera tutti i controlli previsti da procedure e/o pianificazioni</p>	DIR
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">VERIFICA EFFICACIA E CHIUSURA</div>	<p>Verificata la risoluzione, la firma di DIR, determina la chiusura della NC. DIR può archiviare i verbali di non conformità chiusi, distinguendoli a seconda che siano relativi a NC interne o esterne e provvede a sottoporre al CdA i risultati della loro analisi, effettuata mediante delle tecniche statistiche durante il Riesame degli obiettivi.</p>	DIR

Procedura Gestione Reclami

I reclami che dovessero pervenire a SGI verranno gestiti secondo la seguente procedura:

Fasi	Descrizione	Resp
 <pre> graph TD A[RECLAMO CLIENTE] --> B[REGISTRAZIONE RECLAMO] B --> C[TRATTAMENTO NC] C --> D[VERIFICA RISOLUZIONE] D --> E[CHIUSURA E ARCHIVIAZIONE] </pre>	I reclami sono raccolti tramite telefono, fax, lettera o segnalazioni	Tutte le funzioni
	RdF registra i dati del reclamo nell'apposito Modulo	RdF
	RdF, interpellate le eventuali funzioni aziendali interessate, valuta il reclamo, dispone per il suo trattamento e compila il Verbale di Reclamo Cliente. Eventuali comunicazioni scritte inviate al Cliente, vengono allegate al verbale	RdF
	DIR verifica la risoluzione del reclamo, registra l'attività nella parte relativa del Verbale e ne determina la chiusura. L'esito negativo della verifica comporta l'apertura di un nuovo Verbale di Reclamo Cliente;	DIR
	DIR archivia i verbali di reclamo chiusi e provvede a sottoporre ad AMM i risultati della loro analisi effettuata durante il Riesame degli obiettivi, insieme all'analisi della customer satisfaction.	DIR

Procedura Gestione Azioni Correttive / Preventive

A seguito dell'esame di Non Conformità, reclami, segnalazioni di clienti, Verbali di Riesame Obiettivi, statistiche sulle NC, DIR può ravvisare la necessità di aprire una AC / AP, in tal caso le stesse verranno gestite secondo la seguente procedura:

Fasi	Descrizione	Resp
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">RICHIESTA AC/AP</div>	Le AC/AP possono essere richieste da tutto il personale o da esterni: a seguito di NC o per prevenirne l'accadimento. Oppure DIR provvede mensilmente all'analisi dei suggerimenti e dei documenti relativi alle NC e ai reclami e valuta la necessità di aprire una AC/AP	Tutte le funzioni
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">APERTURA AC/AP</div>	Il personale competente, compila la relativa parte del modulo AC/AP, inserendo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oggetto della proposta di AC/AP ▪ il riferimento ad eventuali allegati (RNC, reclami o segnalazioni di clienti, Rapporti di VI, Verbali di Riesame, statistiche sulle NC, ecc.), ▪ i destinatari del modulo, i quali devono partecipare all'esame della AC/AP ▪ il luogo e la data dell'eventuale riunione 	Dip RdF RGQ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ANALISI DELLE CAUSE</div>	Vengono ricercate le cause originanti, o potenziali tali, la situazione pregiudizievole per la Qualità e vengono verbalizzate sul modulo	RdF RGQ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PROPOSTA AC/AP</div>	Viene ricercata la migliore soluzione tecnico-organizzativa realizzabile per prevenire o risolvere le eventuali cause e le azioni da adottare per la loro rimozione o prevenzione. Vengono presi nel modulo AC/AP gli opportuni provvedimenti per aggiornare la documentazione influenzata dalle decisioni (procedure, istruzioni, modulistica, ecc.). Nel modulo AC/AP vengono conferiti gli incarichi e definiti i tempi per l'applicazione dei provvedimenti e per la verifica di attuazione e di efficacia delle disposizioni.	RdF RGQ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">TRATTAMENTO AC/AP</div>	Il Responsabile dell'attuazione AC/AP è tenuto ad implementare le azioni così come sono state individuate ed a rispettare le tempistiche attuative	RdF
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">VERIFICA TRATTAMENTO</div>	RGQ verifica il trattamento avvenuto e aggiorna il modulo AC/AP riportando le risultanze della verifica; Nel caso di esito negativo, il RGQ provvede ad aprire un VNC, che può dare origine ad una nuova AC/AP.	RGQ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">VERIFICA EF- FICACIA</div>	Alla data prefissata RGQ valuta l'efficacia del trattamento: in caso di esito positivo, il RGQ chiude AC/AP mediante firma sul modulo e lo utilizza come dato nell'effettuazione del Riesame del SQ. L'archiviazione di tutta la documentazione è a cura del RGQ.	RGQ

Clausole di garanzia per l'utente.

Per ciascun corso erogato SGI definisce le seguenti clausole di garanzia dell'utente:

- la segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente, aperto al pubblico 40 ore a settimana;
- per ciascun insegnamento, i responsabili delle attività didattiche sono disponibili al ricevimento degli allievi;
- sono messi a disposizione degli allievi dettagliati programmi delle attività didattiche relative ai vari insegnamenti;
- sono fornite informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;
- sono consigliate, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorative e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione;
- sono comunicate tempestivamente le modalità e tempi di realizzazione dell'attività formative;
- sono verificate le competenze acquisite alla conclusione dei singoli moduli formativi e alla fine del percorso formativo;
- sono rese note le modalità di valutazione delle competenze acquisite.

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 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.

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.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi 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.

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

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

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di 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

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)

La presente carta viene diffusa attraverso:

- pubblicazione sul sito web di SGI (www.sgiformazione.it);
- affissione del formato cartaceo in aula;
- affissione del formato cartaceo nella bacheca aziendale presso gli uffici della società;

con aggiornamento annuale.

Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

La presente carta di qualità sarà soggetta ad un aggiornamento annuale da parte della Direzione, del



responsabile dei processi di erogazione, del responsabile dei processi di analisi del fabbisogno e del responsabile della progettazione.

Ogni revisione dovrà essere approvata dalla Direzione.

Approvazione da parte della Direzione didattica (data e firma)

Avezzano, 01.02.2018

Firma _____

(Dott.ssa Simonetta Campana)

Approvazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità (data e firma)

Avezzano, 01.02.2018

Firma _____

(Giuseppe Paris)