



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



MODELLO DI

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

ELEMENTI MINIMI

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (pre-disposizione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell’ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.

LIVELLO STRATEGICO

1. La Politica della Qualità

La Carta di Qualità di IN-FORMA e-learning school si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri utenti ed è ispirata a criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e trasparenza.

La Carta di Qualità è un documento di informazione e documentazione che IN-FORMA e-learning school utilizza, sia all’interno, nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, che all’esterno, con i propri utenti.

1.1 Mission

IN-FORMA e-learning school intende offrire a quella parte della popolazione che rischia di essere emarginata dalle trasformazioni che riguardano l’occupazione o che non ancora è entrata nel modo del lavoro, opportunità formative al passo con le nuove realtà lavorative orientate verso il *work experiences*. È quindi essenziale rilevare gli eventuali fabbisogni formativi e pianificare interventi di copertura del gap esistente.

IN-FORMA e-learning school intende essere un canale di comunicazione tra le istituzioni e la società civile ai cui bisogni vuole dare una risposta in linea con i mutamenti socio-culturali che, da un lato usurano le professioni e dall’altro suggeriscono la ricerca di adeguate contromisure dando sempre più risalto e valore al sistema di formazione e di crescita culturale.

1.2 Obiettivi e Impegni

La Carta di Qualità di IN-FORMA e-learning school è un documento a garanzia per i propri utenti dell’area di formazione, in essa sono infatti esplicitate tutte le azioni che, IN-FORMA e-learning school, si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta di Qualità di IN-FORMA e-learning school diventa uno strumento necessario a garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare, in virtù della Mission espressa, si stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca e l’aggiornamento metodologico per favorire il successo formativo;
- Il soddisfacimento delle richieste di competenze e abilità provenienti dal mondo del lavoro;
- Il conseguimento dei risultati attesi, definiti nella Nuova Disciplina di Accreditamento della Regione Abruzzo con gli riportati nella “*Tabella degli Indicatori di Qualità*”
- Il mantenimento di un grado elevato di soddisfazione da parte dei nostri clienti ed interlocutori.

- L'aggiornamento continuo degli utenti di corso
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo di nuove tecnologie
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete"
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.

Per il conseguimento della Mission IN-FORMA e-learning school si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative del cliente.

Sostenimento della Politica della Qualità

La Carta di Qualità è un documento di informazione e documentazione che IN-FORMA e-learning school utilizza, sia all'interno, nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, che all'esterno, con i propri utenti.

Al fine di dare risalto e sostenimento alla politica della qualità, adottata da IN-FORMA e-learning school, essa sarà messa a disposizione, all'interno delle aule e nello sportello informativo della struttura, in visione a tutti i collaboratori e gli utenti, inoltre parte della stessa sarà pubblicata sul sito www.informaschool.it.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

2. Introduzione ai servizi offerti

L'attività formativa svolta da IN-FORMA e-learning school è così articolata:

- Analisi dei Fabbisogni Formativi
- Ideazione e progettazione dell'azione formativa ad hoc
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Comunicazione sul territorio
- Erogazione delle Attività
- Monitoraggio e Valutazioni in itinere
- Certificazioni e/o Attestazioni
- Monitoraggio e Valutazioni della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi realizzati

2.1 Aree di Attività

Le principali aree di attività nelle quali IN-FORMA e-learning school opera sono:

- Estetica e Benessere
- Area Socio-Sanitaria
- Information and Communication Technologies
- Ambiente ed Energie Rinnovabili
- Turismo

2.2 Tipo di Formazione

IN-FORMA e-learning school sviluppa le proprie attività formative nell'ambito delle seguenti macrotipologie formative:

Formazione Superiore: comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, e formazione esterna all'impresa di cui all'art. 50, D. Lgs. 10/09/03 n. 276.

Formazione Continua: comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propeedeutica all'occupazione nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 D.Lgs. 10/09/03 n. 276.

2.3 Risorse Professionali

IN-FORMA e-learning school si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso dei questionari di gradimento.

Per quanto riguarda i processi: Direzione, Analisi dei Fabbisogni, Progettazione, Amministrazione e Erogazione dei servizi, IN-FORMA e-learning school si avvale di personale interno/esterno con specifiche competenze ed esperienze pregresse documentate.

Per le attività di Tutoraggio il personale sarà individuato in relazione alle specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

2.4 Descrizione delle attività dei Responsabili di Presidio

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

Responsabile del processo Economico- Amministrativo

- 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.

Responsabile del processo 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.

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

Responsabile del processo 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,

Responsabile della Qualità

- Verifica della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e ne cura la distribuzione;
- Gestione dei documenti di riferimento (norme, leggi ecc)
- Registrazione e controllo delle non conformità. Verifica delle correzioni delle NC stesse
- Promozione e controllo dell'applicazione e dell'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- Preparazione, conduzione e verbalizzazione delle verifiche ispettive interne;
- Definizione del piano di formazione del personale e verifica dell'effettivo svolgimento;

- Raccolta dei dati e calcolo degli indici di misurazione dei processi e dei servizi;
- Responsabilità della Customer Satisfaction

Responsabile della Sicurezza

- Individuazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori
- Elaborazione del programma di attuazione degli interventi di adeguamento
- Rilevazione delle necessità di formazione e informazione in materia di sicurezza e relativa attuazione;
- Organizzazione delle riunioni con il personale
- Effettuazione delle verifiche periodiche circa la corretta applicazione delle misure di sicurezza;
- Responsabilità degli aggiornamenti legislativi in materia di sicurezza e igiene sul lavoro

Tutor

- Supporto personalizzato agli allievi
- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo
- Progettazione e realizzazione di stage e tirocini formativi e di orientamento
- Analisi dei fabbisogni individuali ed assistenza all'inserimento lavorativo
- Gestione del "Registro Presenze", dei moduli previsti per la consegna del materiale;
- Somministrazione ai partecipanti della scheda di valutazione qualitativa del corso e dei docenti;
- Controllo della presenza e della funzionalità delle attrezzature didattiche.

Docenti (il numero varia in funzione della formazione erogata)

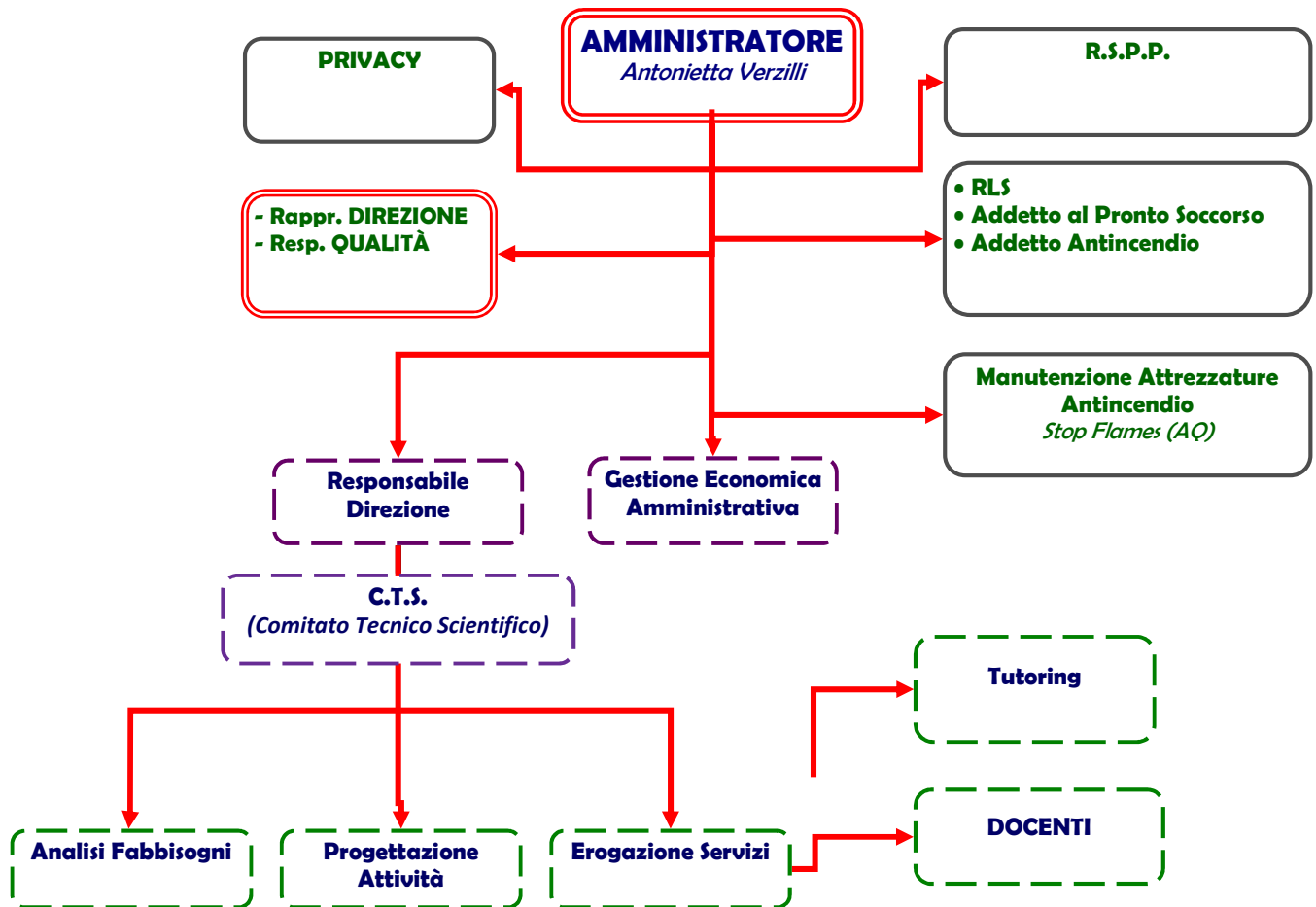
- Erogazione della formazione;
- Monitoraggio e Valutazione degli apprendimenti e delle competenze in uscita
- Progettazione e Verifica collegiale del piano formativo
- Progettazione dei piani personalizzati di studio;
- Produzione e gestione del materiale e della documentazione didattica

Da Luglio 2014 IN-FORMA e-learning school ha costituito un CTS (Comitato Tecnico Scientifico) che nell'ambito delle attività effettuate dovrà armonizzare tutte le risorse umane e finanziarie assegnate al fine di un corretto espletamento dei servizi proposti.. Il CTS è composto dai soci e dal personale che collabora con la struttura in modo continuativo.

Il Comitato avrà potere decisionale e di controllo in merito a tutta l'attività formativa e precisamente:

- decidere in merito alle attività di progettazione (*quali settori e quali ambiti*);
- decidere in merito alle professionalità da inserire nei vari ambiti con particolare riferimento alla docenza e di eventuali tutor;
- approvare la Carta della Qualità;
- validare la documentazione predisposta per il monitoraggio della customer satisfaction;
- monitorare e formulare proposte in merito all'ampliamento dell'offerta formativa;
- promuovere relazioni con il tessuto locale, imprenditoriale ed istituzionale;
- promuovere l'incontro tra la domanda e l'offerta di competenze professionali presenti sul territorio;
- supportare l'analisi dei fabbisogni territoriali;
- decidere in merito agli aspetti logistici dei corsi;
- controllare l'azione dei singoli ambiti;
- organizzare stage e tirocini formativi;
- promuovere attività outdoor;
- aggiornare e sviluppare il personale impiegato;
- porre annualmente gli obiettivi da raggiungere nelle singole attività;
- controllare gli scostamenti dagli obiettivi e proporre azioni correttive;
- mettere in atto tutte le azioni necessarie al raggiungimento di un servizio di qualità.

2.5 Organigramma Funzionale



2.5 Risorse Logistico-Strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza IN-FORMA e-learning school per erogare il servizio formativo ai propri utenti, sono attrezzature tecnologicamente avanzate ed installati in locali facilmente accessibili.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione ed attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto delle norme di prevenzione degli infortuni a tutela della salute (D. Lgs. 81/08).

Tutte le aule formative della struttura, oggetto dei singoli corsi sono attrezzate con la conseguente dotazione minima standard:

Lavagna cancellabile, telo di proiezione, PC per la visualizzazione dei documenti, connessione alla rete internet, tavoli e sedie.

Aula Teorica

Q.TÀ	DESCRIZIONE APPARECCHIATURE
	Tipo apparecchiatura
1	PC - Docente
1	Videoproiettore EPSON emp-s1
1	Lavagna Cancellabile
1	Stampante a Colori

Laboratorio Multimediale

Q.TÀ	DESCRIZIONE APPARECCHIATURE
	Tipo apparecchiatura
16	Postazioni IMAC modello G4 + monitor
1	PC Portatile
1	Stampante Laser Printer - modello dell p1500
1	Scanner - Hp Scanjet 5590
1	Video Proiettore
1	Sistema Di Videoconferenza AETHRA Completa Di Videocamera

Laboratorio di Massaggio

Q.TÀ	DESCRIZIONE APPARECCHIATURE
	Tipo apparecchiatura
1	PC
1	Videoproiettore
10	Lettini da massaggio doppio snodo
6	Contenitori scaldacera
4	Carrelli 3 ripiani
7	Lampada luce fredda
5	Vaporizzatori

Laboratorio Trucco

Q.TÀ	DESCRIZIONE APPARECCHIATURE
	Tipo apparecchiatura
20	Sede con Ribaltina
7	Poltroncine da Trucco
7	Specchi Illuminati

Laboratorio Tecnico

Q.TÀ	DESCRIZIONE APPARECCHIATURE
	Tipo apparecchiatura
1	PC - Docente
10	Sgabelli Poggiapiedi
4	Lampade luce fredda
5	Tavolini per Manicure richiudibili

Laboratorio Socio Sanitario

Q.TÀ	DESCRIZIONE APPARECCHIATURE
	Tipo apparecchiatura
1	PC docente
1	Videoproiettore
1	Letto da degenza con sponde e alzata manuale
1	Manichino per manovre di primo soccorso
1	Sfigmomanometro
1	Termometro
1	Misuratore per glicemia
1	Carrozzina per trasporto malato
1	Ausilio per la Deambulazione
1	Carrello in acciaio a due ripiani
1	Carrello per raccolta materiale biologico e pulizia

IN-FORMA e-learning school 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.

LIVELLO OPERATIVO**3. Descrizione livello operativo**

La misurazione della *customer satisfaction* è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono essere disattese. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare al competitività aziendale.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, IN-FORMA e-learning school intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in base a quanto stabilito nella tabella sotto riportata.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti considerando che:

- **Fattori di qualità** – elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità.
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.
- **Standard di qualità** – corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore.
- **Strumenti di verifica** – modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissi, a garanzia della tutela dell'utente.

3.1 Tabella Degli Indicatori Di Qualità

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	1 giorno	Indicatori Network Risposte e-mail
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	2 giorni	Scheda azioni correttive
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno l'80% dei partecipanti con gradimento >80%	Questionari di Gradimento
Efficacia Formativa	Rapporto tra numero degli utenti qualificati e numero degli utenti iscritti inizialmente	≥90%	Registro Presenze Verbale Esame
Efficacia didattica riflesso su aziende ospiti per lo stage formativo	Valutazioni aziendali Stage e Tirocini	Almeno l'80% delle aziende con gradimento ≥70%	Questionari Valutazione Stage Aziendale
Raggiungimento degli obiettivi formativi	Medie annue delle votazioni conseguite nelle prove finali	Votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo > di 50/60 (almeno nell'80% dei casi)	Verbale Esame
Efficienza Gestionale	Ore partecipanti rendicontate (effettivi)/ore partecipanti approvati in progetto	Obiettivo indice >80%	Verifica annuale da parte del Responsabile della Qualità
Esiti Occupazionali	Indice sbocco occupazionale (lavoro o studio) a 2 anni dalla fine del corso	Raggiungimento del Tasso Efficacia	Verifica biennale con contatto di almeno l'80% degli utenti
Gestione dei reclami	Numero reclami su numero di corsi attivati	≤ 1	Verifica annuale da parte del Responsabile della Qualità

LIVELLO PREVENTIVO

4. Descrizione livello preventivo

IN-FORMA e-learning school assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti.

4.1 Dispositivi di garanzia a tutela nei confronti degli utenti

IN-FORMA e-learning school si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta di Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso un dialogo diretto, sia attraverso i seguenti canali:

- **posta:** IN-FORMA e-learning school – Viale Della Croce Rossa 237 – 67100 L'Aquila
- **e-mail:** info@informaschool.it
- **direttamente:** al Responsabile dell'Erogazione dei Servizi

4.2 Condizioni di trasparenza

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti, IN-FORMA e-learning school si impegna a far prendere visione della Carta di Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla stessa. L'avvenuta presa visione della Carta è annotata in apposito Registro con firma del ricevente.

La Carta di Qualità verrà diffusa inoltre attraverso:

- Affissione nella bacheca dell'ente
- Pubblicazione sul proprio sito web
- Disponibilità per tutti gli utenti che si presentano al Front Office della sede

La Carta di Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile della Qualità ed è valicata dallo stesso e dalla Direzione.

L'avvenuta modifica/revisione del contenuto di una o più sezioni pertanto comporta:

- **la modifica** dell'indice di revisione della sezione della Carta di Qualità;
- **la distribuzione** a cura del Responsabile della Qualità, della nuova revisione;
- **l'archiviazione** dell'originale della nuova revisione, a cura del Responsabile della Qualità;
- **l'annullamento** della copia precedente del documento revisionato, conservata in archivio, con apposta la dicitura "ANNULLATO" sulla copertina del documento.

Tortoreto Lido, 30 luglio 2016