



CESCO

Centro Servizi Contabili
Elaborazione Dati

CARTA DELLA QUALITA’ dei servizi formativi

CE.S.CO. SRL

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 (predisposizione 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.

INDICE

LIVELLO STRATEGICO	pag. 3
<i>Politica della qualità</i>	
LIVELLO ORGANIZZATIVO	pag. 5
<i>Predisposizione ed erogazione dell'attività formativa</i>	
LIVELLO OPERATIVO	pag. 8
<i>Obiettivi e standard specifici</i>	
LIVELLO PREVENTIVO	pag. 10
<i>Dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari</i>	
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	pag. 11

LIVELLO STRATEGICO

L'obiettivo della *Politica della Qualità* consiste nella promozione, l'organizzazione, l'attuazione, nel proprio ambito territoriale, di iniziative di formazione professionale, qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento secondo le esigenze del mercato del lavoro con particolare attenzione ai soggetti svantaggiati, in particolare stimolare la cultura della formazione e dell'informazione, intesa come sapere professionale sempre aggiornato ai tempi, ovvero favorendo l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita di una persona, mettendo in tal modo ciascun individuo nella possibilità di acquisire quelle capacità personali e lavorative, mediante le quali realizzare appieno il proprio diritto all'occupazione.

La nostra *mission* è dunque favorire l'integrazione della persona nel contesto sociale, attraverso lo sviluppo professionale e civile per cui diventa fondamentale il sistema di "Qualità":

CE.S.CO. SRL si impegna ad applicare un sistema di qualità aziendale conforme ai requisiti delle norme nazionali e internazionali per ottenere:

- la massima soddisfazione dei committenti e dei destinatari, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;
- l'efficienza dei processi utilizzati con costante aggiornamento in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo che di contenuti dello stesso;
- l'efficacia dei servizi erogati (didattica e processo formativo);
- garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione.
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione d'impresa.

Per attivare e sostenere tale *Politica della Qualità*, si è proceduto a divulgare, formare e pubblicizzare gli obiettivi posti, in modo da assicurarsi che i requisiti di qualità standardizzati da tale documento, siano sempre costanti e monitorati.

Per realizzare questi obiettivi CE.S.CO. SRL investe in tecnologie e metodi d'avanguardia, definisce e mantiene un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento 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.

In sintesi CE.S.CO. SRL intende considerare la Qualità non solo come uno strumento gestionale fine a sé stesso, ma anche come occasione di sviluppo e di crescita da condividere nell' economia del Paese. La direzione s'impegna nell'applicazione del sistema gestionale e nel suo miglioramento continuo mediante azioni mirate a perseguire l'efficienza nella realizzazione degli obiettivi strategici.

In questo contesto la direzione comunica l'impegno a rispettare la politica di qualità e quindi la propria attenzione ai requisiti e alla soddisfazione dei clienti, assicurando le adeguate risorse e monitorando il sistema stesso in maniera periodica mediante il riesame da parte della direzione.

CE.S.CO. SRL ha identificato i processi primari e secondari e ne cura il corretto svolgimento avendo definito i punti e le attività di controllo avendo stabilito mediante lo strumento gestionale della qualità, i comportamenti gestionali e operativi.

La pianificazione di quanto sopra espresso intende programmare in modo strutturato le attività proprie della gestione e del controllo del sistema effettuando ciclicamente le verifiche e i riesami della direzione, finalizzandoli al miglioramento continuo.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Servizi offerti, committenti e destinatari:

Il principale servizio offerto da CE.S.CO. SRL è la progettazione, gestione e l'erogazione di corsi di formazione, in particolare:

Formazione finanziata con fondi pubblici. Si tratta della formazione continua erogata con finanziamenti pubblici Regionali, Nazionali o Europei. La formazione continua comprende la formazione destinata a soggetti inoccupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, giovani diplomati o laureati, giovani titolari di contratto di apprendistato, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.

In particolare:

- Formazione continua
- Formazione di base
- Obbligo formativo
- Formazione permanente
- Corsi FSE, Programmi Comunitari, corsi autorizzati.

Formazione privata. Si tratta della formazione rivolta alle aziende o a singoli privati, non soggetta a finanziamento pubblico e che non rilascia titolo. In questa area CE.S.CO. SRL intende sfruttare le opportunità offerte dalla costituzione dei Fondi Interprofessionali per la formazione continua delle aziende private.

Al fine di erogare i servizi offerti garantendo la massima qualità, CE.S.CO. SRL impiega risorse umane altamente qualificate, preparate, aggiornate e con una adeguata esperienza professionale.

Accanto alle risorse professionali interne, CE.S.CO. SRL si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor e consulenti, che vengono scelti per la loro preparazione, esperienza e professionalità. I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli e sulla base dei requisiti previsti da bandi e avvisi pubblici, provengono dal mondo accademico universitario e dell'istruzione e dal mondo professionale. Si tratta di liberi professionisti che vengono adeguatamente impegnati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. I docenti, come il restante personale esterno, vengono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

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

Le figure che operano in ottemperanza a quanto previsto dalla disciplina dell'accREDITAMENTO dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella regione Marche, sono le seguenti:

FAZZINI TONINO

Direttore di sede.

Responsabile individuazione e analisi dei fabbisogni e gestione del processo didattico.

ARIANNA FAZZINI

Responsabile della gestione Economica-Amministrativa.

SANDRA FAZZINI

Responsabile sviluppo e pianificazione e progettazione formativa.

LAURA CELLINI

Responsabile della qualità relativamente all'accREDITAMENTO.

CE.S.CO. SRL dispone di una sede legale ed operativa in Via Pasubio, 36 in San Benedetto del Tronto.

I livelli di accessibilità alla struttura sono assicurati mediante parcheggi disponibili e scivolo per disabili. I locali sono composti da

- uffici destinati alle seguenti attività: direzione, amministrazione, colloqui, banche dati, segreteria;
- un'aula formativa, dotata tutte di videoproiettore, lavagna, scrivania docente e di sedie con braccioli per allievi, rete cablata e wireless con collegamento a internet.
- bagni.

LIVELLO OPERATIVO

La società CE.S.CO. SRL, adotta tutte procedure di qualità relative all' intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente nonché le risorse coinvolte. Tali procedure hanno lo scopo di "favorire l'installazione di sistemi di qualità totali per offrire prodotti e servizi competitivi". Di seguito vengono riportati i fattori di qualità adottati dall'ente, i loro indicatori, gli standard della qualità e gli strumenti di verifica:

1. PROCESSO DI COSTRUZIONE DELL'OFFERTA

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STRUMENTI DI VERIFICA
Attenzione al contesto di riferimento	Soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa come previsto da DAFORM	Verbali
Tempestività di risposta alla richiesta del committente	N. gg. Intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	Piano di progettazione

2. PROCESSO DI PROGETTAZIONE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STRUMENTI DI VERIFICA
Coerenza del progetto esecutivo di dettaglio all'offerta formativa	Presenza di dispositivi interni di verifica della progettazione. Numero di gg. Intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	Piano di progettazione
Successo della progettazione	Numero progetti realizzati. Grado di soddisfazione dei beneficiari/committenti	Piano di progettazione Questionari di gradimento

3. PROCESSO DI EROGAZIONE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STRUMENTI DI VERIFICA
Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex ante	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Bando e moduli d'iscrizione sottoscritti dai candidati
Chiarezza e completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	Scheda di verifica in itinere
Soddisfazione e gradimento dei committenti/destinatari	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento	Questionario di gradimento
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del coordinatore di corso/direttore di progetto
Fidelizzazione dei clienti	Partecipazione a nuove iniziative dell'Ente	Data base utenti

LIVELLO PREVENTIVO

dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

Le attività per l'attivazione del sistema di qualità sono identificate, pianificate, condotte e verificate secondo lo schema: pianificazione, attuazione, controllo e azione.

L'azienda pianifica e attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessaria a dimostrare la conformità del servizio erogato, assicurare la conformità del sistema di gestione della qualità e migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

In particolare CE.S.CO. SRL si impegna a strutturare incontri semestrali 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.

Per quanto relativo all'obbligo formativo si evidenzia che i diritti connessi al passaggio fra sistemi, 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. È possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche.

In caso di realizzazione di attività formative afferenti all'obbligo formativo sono previsti almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi e un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo per tutti gli allievi.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità sarà allegata ai moduli di iscrizione alle attività formative in cui verrà predisposta un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente.

La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e verrà inviata ai Servizi di Formazione Professionale della Regione Marche, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

Ad altri eventuali committenti pubblici la Carta della Qualità verrà inviata "una tantum" unitamente alla prima richiesta di finanziamento che verrà inoltrata successivamente alla Sua redazione. L'evidenza degli invii sarà costituita dalle ricevute postali e dall'iscrizione in apposito registro.

La Carta della Qualità verrà consegnata "una tantum" al personale docente e non docente.

La revisione della Carta della Qualità di CE.S.CO. SRL avviene con cadenza perlomeno triennale sotto la responsabilità del Direttore Generale e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale.

Per tali motivi, a meno di esigenze che ne consigliano l'anticipazione, la prossima versione sarà allegata alla Relazione della Direzione Generale datata aprile 2024.

San Benedetto del Tronto, il 01/04/2022