



**Servizi Integrati Soc. Coop. a r.l.  
Via Micioccoli snc - 02100 Rieti (RI)**

## **“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”**

### **LIVELLO STRATEGICO - POLITICA DELLA QUALITÀ E MISSION**

La “SERVIZI INTEGRATI” soc. coop. a r.l. ha come mission la progettazione e la realizzazione di interventi di formazione, qualificazione aggiornamento riqualificazioni e sviluppo delle risorse umane, in risposta ai bisogni espressi dal territorio, dai privati e dalle imprese.

L’integrazione dei sistemi formazione-istruzione-lavoro è la caratteristica che contraddistingue l’ente, così come la costante attenzione alle dinamiche occupazionali dell’area in cui opera, dov’è impegnata in una continua ricerca di momenti d’incontro tra scuole, università, imprese e territorio.

La “SERVIZI INTEGRATI” è da tempo istituzionalmente impegnata nella realizzazione di iniziative in settori di rilevanza strategica per lo sviluppo economico e sociale della Regione Lazio e della Provincia di Rieti, quali:

- **Orientamento**
- **Formazione professionale superiore e alta formazione**
- **Ricerca, selezione e formazione permanente**
- **Ricerche e studi di settore**
- **Management e marketing**
- **Promozione e sviluppo di impresa**

In particolare, “SERVIZI INTEGRATI” collabora con gli **enti pubblici** attraverso interventi di:

- analisi organizzative
- studi e ricerche sul mercato del lavoro e sui profili professionali
- progettazione socio-economica e di sviluppo territoriale
- progettazione in ambito socio-assistenziale
- sviluppo delle professionalità

Fornisce un supporto alle **imprese** mediante interventi di:

- formazione continua
- aggiornamento e riqualificazione
- stage
- assistenza tecnica in tutte le fasi del processo formativo
- ricerca di canali di finanziamento
- promozione e sviluppo

Supporta i **privati** fornendo interventi di:

- formazione e aggiornamento professionale
- orientamento professionale di giovani in cerca di occupazione post-diploma e post-laurea
- autoimpiego
- creazione d'impresa

Gli scopi principali dell'ente sono:

- Recepire i bisogni formativi del mondo sociale e porsi come soggetto attivo di promozione verso gli enti competenti ed il territorio;
- Aumentare il numero e la qualità dei corsi di formazione, ricercando partner per incrementare il coinvolgimento di persone e di aziende, al fine di promuovere iniziative formative di riqualificazione ed aggiornamento per un idoneo inserimento e partecipazione nel tessuto sociale, culturale, economico e produttivo del Paese;
- realizzare interventi formativi di qualifica professionale, di aggiornamento delle competenze e di specializzazione per i propri clienti attraverso metodologie didattiche innovative e di qualità, che creano plusvalore;
- Attivare percorsi di formazione rivolti alla riqualificazione ed reinserimento della figura della donna nella società aggiornandola sui mutamenti dei processi produttivi;
- trasmettere agli allievi un know-how all'avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze;
- rispondere a diverse tipologie di esigenze formative proponendo validi percorsi formativi flessibili e personalizzati, costruiti intorno al cliente ed alle sue effettive necessità;
- far acquisire competenze specifiche a chi è in cerca di occupazione, con l'intento di favorire un inserimento certo e qualificato nel mondo del lavoro;
- accrescere la professionalità di chi sta già esercitando una professione, offrendo una costante e aggiornata serie di percorsi formativi in grado di garantire una risposta attenta ed efficace a qualsiasi tipo di contesto lavorativo. Per fare questo l'azienda si pone come anello di congiunzione tra la formazione scolastico-istituzionale e le richieste professionali del mercato del lavoro;
- Valorizzare le risorse interne gestendo il proprio personale per offrire servizi formativi con competenza e professionalità, attraverso processi di comunicazione, piani di aggiornamento formativo, coinvolgimento nelle decisioni e consapevolezza dei propri ruoli;
- Attivare la logica dei principi della qualità per aumentare la capacità di soddisfare le aspettative dei fruitori del servizio e degli associati.

## **STRUMENTI DI DIFFUSIONE E DI COMPrensIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ**

Le modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione sono:

- Affissione nei locali, nelle bacheche ubicate nei corridoi o in luoghi preposti all'accoglienza, in spazi comuni della scuola del documento che evidenzia la mission e la politica della qualità della "SERVIZI INTEGRATI";
- Pubblicazione sul sito web della Carta della qualità;
- Formazione interna o incontri periodici, ed almeno con cadenza annuale, con i collaboratori per renderli partecipi e incentivare la partecipazione collettiva alla mission aziendale e agli obiettivi della direzione

## LIVELLO ORGANIZZATIVO – INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI

Le Are di attività sell'ente sono:

- interventi di **orientamento** di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica ed alla sperimentazione di attività di supporto nell'ambito dei percorsi di istruzione e formazione professionale
- interventi di **formazione** per la prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza. Tali interventi sono intesi come:
  1. **Formazione superiore** post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del D.Lgs. 276/2003;
  2. **Formazione continua** destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D.Lgs. 276/2003.

I macro-settori di attività sono:

- Agricoltura;
- Edilizia;
- Artigianato artistico;
- Turismo;
- Lavori d'ufficio;
- Attività promozionali e pubblicità;
- Informatica;
- Servizi socio-educativi;
- Varie.

I committenti possono essere sia privati (imprese, associazioni, ecc.) che pubblici (Pubbliche Amministrazioni, enti locali, ecc.); gli utenti/beneficiari dei corsi possono essere soggetti privati, disoccupati o occupati, ovvero dipendenti degli enti committenti.

Le risorse professionali a disposizione dell'ente sono:

- La direzione aziendale e i responsabili di processo;
- I collaboratori/dipendenti con cui l'ente ha rapporti di lavoro;
- I docenti.

La "SERVIZI INTEGRATI" tiene e mantiene aggiornato l'elenco dei fornitori di servizi professionali per la valutazione costante delle prestazioni e della soddisfazione degli utenti.

Le risorse logistico-strumentali a disposizione dell'ente sono:

- Aula didattica attrezzata di sedie con supporto per la scrittura, cattedra, lavagna a muro e lavagna a fogli mobili, altri supporti didattici mobili (proiettore, lavagna luminosa, lettori CD e DVD, televisore ecc.);
- Laboratori, come il laboratorio informatico con PC connessi ad internet, lavagna a fogli mobili, cattedra e lavagna a muro;
- un ufficio per colloqui individuali;
- un locale per la consultazione di banche dati con 2 personal computer collegati ad internet;
- Linea telefonica e fax;

- Sito web;
- Tutte le attrezzature extra-didattiche per la gestione e gli uffici (PC, fotocopiatrici, scanner, stampanti, ecc.)

Inoltre la Direzione della “SERVIZI INTEGRATI” si impegna a consegnare agli interessati, contestualmente alla presente Carta della Qualità, l’opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## LIVELLO OPERATIVO

### MATRICE DEI FATTORI DI QUALITÀ-INDICATORI-STANDARD-VERIFICHE

<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
<u>Processo direzionale:</u> Tempestività nella preparazione degli obiettivi e delle strategie	Numero di giorni necessari per la definizione degli obiettivi e delle strategie (per ogni singolo processo)	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
<u>Processo direzionale:</u> Tempestività nella gestione dell’aggiornamento del personale	Tempi di pianificazione ed esecuzione dei piani di aggiornamento del personale	Max 30 giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti dal piano annuale	Rilevazione dei tempi a campione sui corsi di aggiornamento previsti dal piano annuale
<u>Processo progettazione:</u> 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	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
<u>Processo progettazione/analisi dei fabbisogni:</u> N° proposte progettuali presentate per ogni richiesta del committente	N° progetti presentati al committente	Min 1 progetto	Rilevazione del numero dei progetti per ogni richiesta (controllo totale)
<u>Processo analisi dei fabbisogni:</u> Individuazione delle necessità del territorio e creazione di report	N° report annuali e loro frequenza	Almeno 1 report l’anno	Controllo annuale report
<u>Processo erogazione:</u> Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Max 30 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
<u>Processo erogazione:</u> Controllo apprendimento e verifiche corsi	Numero delle verifiche effettuate per ciascun corso / N° verifiche previste dal progetto didattico presentato	Rapporto compreso tra 0,8 e 1,2	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<u>Processo direzionale:</u> Tempestività nella preparazione degli obiettivi e delle strategie	Numero di giorni necessari per la definizione degli obiettivi e delle strategie (per ogni singolo processo)	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
<u>Processo direzionale:</u> Tempestività nella gestione dell'aggiornamento del personale	Tempi di pianificazione ed esecuzione dei piani di aggiornamento del personale	Max 30 giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti dal piano annuale	Rilevazione dei tempi a campione sui corsi di aggiornamento previsti dal piano annuale
<u>Processo erogazione:</u> Controllo frequenze allievi ai corsi	Percentuale di presenze sul monte ora totale	Almeno 70%	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato
<u>Processo erogazione:</u> Controllo ritiri allievi ai corsi	Percentuale di ritiri sul totale degli allievi previsti dal progetto formativo	Max 25%	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato da effettuare al 10% delle ore ed agli esami
<u>Processo progettazione/erogazione:</u> Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno 75% di utenti soddisfatti	Somministrazione dei questionari di soddisfazione al termine di ogni corso attivato
<u>Processo erogazione:</u> Soddisfazione dei partecipanti sui docenti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno 75% di utenti soddisfatti	Somministrazione dei questionari di soddisfazione al termine di ogni modulo con numero di ore superiore a 20
<u>Processo economico-amministrativo/erogazione</u> tempi di preparazione documentazione dei corsi (contratti, incarichi, calendario, ecc.)	Numero di giorni intercorrenti tra la data di avvio attività e la definizione di tutti i documenti	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di preparazione
<u>Processo economico-amministrativo:</u> tempi di rendicontazione	Numero di giorni previsti per la rendicontazione	Max 10 gg. per le certificazioni trimestrali e 30 gg. per la certificazione finale	Rilevazione dei tempi di rendicontazione per ogni corso attivato

## **LIVELLO PREVENTIVO**

### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Per ogni modalità di verifica prevista sui risultati e sui feedback viene predisposto un modulo di rilevazione dei risultati con la registrazione dei dati rilevati.

Tale modulo servirà per la gestione del monitoraggio sulle attività formative e di orientamento attivate e/o progettate.

Il monitoraggio riguarda anche la tenuta di un foglio reclami segnalati da parte dei committenti e dei beneficiari e la gestione delle azioni correttive per i reclami e le non conformità e delle azioni preventive.

Questo assicura il monitoraggio a scopo di miglioramento continuo.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La *Carta della qualità* subisce una revisione periodica annuale ed ogni variazione viene validata dalla Direzione e dal Responsabile del Processo di gestione della qualità apponendo, per ciascuno la data e la firma.

Alla stessa sono allegati gli obiettivi gestionali annuali dell'ente e il piano di formazione e aggiornamento annuale per il personale e i collaboratori, che seguono la medesima revisione. Tali allegati sono documenti interni e visibili solo dal personale dell'ente, dei committenti e di chi ne faccia espressa richiesta

Una volta approvata, quindi annualmente, la *Carta della qualità* viene affissa nei locali della scuola, nelle bacheche ubicate nei corridoi o in luoghi preposti all'accoglienza, oltre che pubblicata sul sito web [www.servizintegrati.org](http://www.servizintegrati.org).

### 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;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

#### 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;
- Gestione della qualità inerente il processo.

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

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (Regione/P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

### 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;
- Gestione della qualità inerente il processo.

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

- pianificazione e coordinamento del processo di erogazione;
- gestione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI DOCENTI - TUTOR - ORIENTATORI**

### Aree di Attività

#### Orientamento:

- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- Erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza).

#### Coordinamento:

- Coordinamento attività gestionali e di docenza attinenti ai corsi;
- Coordinamento della gestione qualità attinente tutti i processi corsuali.

#### Docenza:

- Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.

#### Tutoring:

- 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;
- Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.