

ISDI Sas di Terracina

Carta della qualità

ISDI Sas di Romano Marco Paolo e C. - Terracina

Carta Qualità

L'ISDI ha elaborato la propria Carta della Qualità in modo che siano esplicitati e comunicati ai committenti/beneficiari gli impegni che assume nei loro 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 standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Qualità, pertanto, deve rappresentare un valore distintivo da applicare in tutta l'organizzazione, un modo di essere, che, incidendo sui comportamenti organizzativi, contribuisca al miglioramento continuo della soddisfazione dei committenti/beneficiari e del Sistema di Gestione della Qualità.

Livello Strategico

L'ISDI ha tra i propri fini statuari quello di contribuire allo sviluppo delle capacità culturali e delle competenze professionali di giovani e adulti, di occupati e di persone in cerca di lavoro.

L'attività di formazione riguarda il settore della qualificazione e riqualificazione professionale, della formazione continua e della formazione superiore.

La mission specifica dell'ISDI è quella di consentire ai soggetti in formazione di acquisire una capacità professionale in grado di facilitare l'inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro, di consentire alle persone di ampliare le competenze e l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita per poter

interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da continuo e profondo cambiamento.

Per realizzare ciò, l'ISDI svolge sia una analisi continua dei fabbisogni formativi, settoriali e territoriali, che un adeguamento continuo del modello organizzativo.

L'efficacia e l'efficienza dei processi di trasferimento delle conoscenze e delle competenze viene garantita avvalendosi di metodologie di apprendimento innovative e dell'utilizzo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia.

L'ISDI persegue l'eccellenza dei propri servizi formativi facendo riferimento ai seguenti indirizzi strategici:

- ottenere i risultati di qualità, previsti nel progetto attraverso il continuo coinvolgimento delle persone utilizzate nella sua realizzazione;
- garantire la massima trasparenza nei rapporti con i beneficiari delle attività;
- promuovere la partecipazione dei beneficiari delle attività;
- operare in modo che le persone impegnate nella realizzazione delle attività abbiano un miglioramento continuo e un confronto con modelli ed esperienze diversificate;
- promuovere un costante aggiornamento, dei fabbisogni formativi settoriali, e territoriali per proporre ai beneficiari attività formative aderenti alle strategie di sviluppo in atto;
- promuovere lo sviluppo culturale e professionale di tutti i collaboratori impegnati nell'attuazione delle attività nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione;

- attuare un processo di miglioramento, continuo dei prodotti/servizi offerti e dei processi del sistema di gestione della Qualità, basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti;
- applicare le disposizioni finalizzate ad introdurre standard di qualità previste nella Direttiva sull'accREDITAMENTO delle strutture formative della Regione Lazio.

Livello Operativo

Le attività e i servizi formativi dell'ISDI sono destinati a privati, aziende ed enti pubblici e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati nel settore della formazione professionale.

Per attività di **formazione professionale** si intendono: interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza.

Le macrotipologie formative erogate dall'ISDI sono:

- **Formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligatoria, l'istruzione e Formazione Tecnico 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'articolo 50 del Dlgs. 276/2003;
- **Formazione continua:** comprende la formazione ai 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 di cui all'art.49 del Dlgs. 276/2003;

L'ISDI eroga anche attività di orientamento.

Per attività di orientamento si intendono: interventi 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 e alla sperimentazione di attività di supporto nei percorsi di istruzione formazione professionale.

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità degli interventi, l'ISDI si avvale di risorse interne ed esterne, in possesso di elevate competenze professionali, per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoraggio.

Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in funzione della tipologia della prestazione effettuata.

Per l'erogazione dei servizi è assicurata la disponibilità di laboratori, aule e aule informatizzate attrezzate con dotazioni standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet).

Livello operativo

Fattori di qualità: Descrivono gli elementi fondamentali da presidiare relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte). Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Indicatori: Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

Standard di qualità: Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che l'ISDI si impegna a raggiungere.

Strumenti di verifica: Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari.	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/ numero totali contatti <10%	Audit Interni
	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Numero di rielaborazioni	< 75%	Audit Interni

Progettazione	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	<10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenze/ tutoring	Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/ Molto soddisfatti <75% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/ Molto soddisfatti <75% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/ Molto soddisfatti <75% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/ Molto soddisfatti <75% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento

	Adeguatezza organizzaz ione	Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/M olto soddisfatti <75% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive		
Assistenza ex post	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta.	Rispetto target contrattuale	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/ numero totali contatti <10%	Audit interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 75%	Audit interni

Livello preventivo

Il Sistema di gestione della qualità dell'ISDI prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal committente.

In particolare:

- la procedura Azioni correttive e preventive – Gestione delle non conformità, definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.
- La procedura Audit Interni: definisce le modalità le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre gli Audit Interni.

Gli Audit Interni sono attuati per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

L'**ISDI** mette a disposizione dei beneficiari delle azioni formative un apposito sportello per la segnalazione dei reclami.

Condizioni di Trasparenza

1) Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile di Qualità e dal Responsabile del Processo di Direzione che ne autorizza la pubblicazione.

2) Diffusione

L'**ISDI** assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai partecipanti alle attività corsuali;
- consegna di copia al personale impegnato nelle attività.

3) Aggiornamento

La Carta della Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente allo scopo di assicurare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento sulla base dei risultati di custode satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

1) Attività previste per il Responsabile del Processo di Direzione:

- definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard di servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- le gestioni delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e lo sviluppo delle risorse umane

2) Attività previste per il Responsabile dei Processi Economico- Amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscale;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del responsabile;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

3) Attività previste per il Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni

- diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica di fabbisogni professionali e formativi in settori, in sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

4) Attività previste per il Responsabile del Processo di Progettazione:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione formativa;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

5) Attività previste per il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

- pianificazione del processo di erogazione dei servizi;

- 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, dell'educazione e dell'orientamento.

Terracina, 04 maggio 2015

Il Legale Rappresentante
(Dott. Marco Paolo Romano)