

MARCHEFORMAZIONE S.RL.S.UP.

ACCREDITATA PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO E FORMAZIONE PROFESSIONALE PER LA
MACROTIPOLOGIA SUPERIORE , CONTINUA, OBBLIGO FORMATIVO

R.10 – LA CARTA DELLA QUALITÀ

1 – FINALITÀ

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

2 – CHI SIAMO

La MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. nasce grazie all'esperienza pluriennale del fondatore presso Agenzie per il lavoro autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e da Enti di Formazione Professionale autorizzati dalla Regione Marche.

È un'azienda giovane e dinamica, che opera a stretto contatto con il territorio di riferimento, sempre pronta a cogliere e soddisfare le esigenze dei propri clienti con professionalità e competenza.

In particolar modo siamo attenti al cambiamento del mercato del lavoro ed a quelle che sono le richieste occupazionali per poter erogare percorsi formativi utili ad occupati e disoccupati alla ricerca di occupazione o determinati ad ottenere una maggiore specializzazione.

3 – LIVELLO STRATEGICO

3.1 – MISSION

Consapevole delle dinamiche sociali in atto che pongono il sistema locale davanti a nuove ed intraprendenti sfide, la MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. intende sviluppare proposte formative progettate in accordo con imprese, associazioni e amministrazioni locali che siano in grado di incentivare, sostenere ed accompagnare lo sviluppo economico del territorio di riferimento, nonché della Regione Marche.

Nella convinzione, inoltre, che la conoscenza e le competenze specifiche che risiedono nelle risorse umane rappresentino, oggi più che mai, la leva fondamentale per lo sviluppo di un'organizzazione e di un sistema, la MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. si impegna a diffondere e trasmettere al territorio il concetto di *life long learning*, indispensabile per una corretta valorizzazione di tali risorse nel tempo.

3.2 – OBIETTIVI

In linea con la propria *mission* la MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. si pone i seguenti obiettivi:

- ✓ promuovere e collaborare con enti privati e pubblici allo sviluppo di reti territoriali per l'analisi dei bisogni per lo sviluppo dell'occupabilità nelle aree di riferimento;
- ✓ progettare e realizzare interventi formativi in coerenza con le richieste del mercato del lavoro;
- ✓ progettare e realizzare interventi di orientamento finalizzati alla ricerca attiva del lavoro, di aggiornamento e riqualificazione dei lavoratori che sostengano la competitività del sistema imprenditoriale locale e regionale, la pubblica amministrazione ed il terzo settore.

3.3 – MODALITÀ E STRUMENTI DI DIFFUSIONE

Al fine di diffondere in tutta la propria struttura una cultura organizzativa orientata alla qualità, al cliente ed al miglioramento continuo, la MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. si impegna a far conoscere la propria politica per la qualità a ciascun membro della propria struttura, sia dipendente che collaboratore, interno come esterno, che intervenga nella prestazione del Servizio di Orientamento e Formazione Professionale mediante la consegna della Carta della Qualità e del documento in cui è definita la Politica per la Qualità (Documento R.15).

Tali soggetti sono chiamati a partecipare attivamente alle riunioni di brainstorming in cui l'azienda valuta l'andamento strategico e le eventuali politiche da intraprendere.

4 – LIVELLO ORGANIZZATIVO

4.1 – SERVIZI

La MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. presta i seguenti Servizi di Orientamento e Formazione Professionale:

- *Orientamento*: interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro ed il sostegno all'inserimento occupazionale;
- *Formazione Superiore*: comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dall'art. 69 della L. 144/99, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- *Formazione Continua*: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.
- *Obbligo Formativo*: istituito con la legge 144/99 art.68, comporta per tutti i giovani tra i 15 e i 18 anni l'obbligo di frequentare attività formative finalizzate al conseguimento di un diploma o di una qualifica professionale. In particolare si vuole evidenziare i diritti connessi al passaggio tra sistemi, delle attività di orientamento, delle relazioni con le famiglie degli

allievi e della realizzazione di un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo.

Nell'erogazione dei propri servizi il soggetto erogatore si ispira ai principi di uguaglianza, pari opportunità, efficienza ed efficacia.

4.2 – COMMITTENTI/BENEFICIARI

Sono committenti/beneficiari degli interventi di orientamento e/o formazione professionale promossi dalla MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. tutti gli attori economici e sociali che operano nel contesto di riferimento (lavoratori, svantaggiati e non, aziende private, enti pubblici e privati, associazioni di categoria, istituzioni, scuole, banche, organizzazioni sindacali, ordini professionali, ecc...).

4.3 – AREA DELLO SVANTAGGIO

Per lavoratore svantaggiato, così come definito dal D.Lgs. n. 276 del 2003, si intende: *“qualsiasi persona appartenente a una categoria che abbia difficoltà a entrare, senza assistenza, nel mercato del lavoro ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del regolamento (CE) n. 2204/2002 della Commissione del 12 dicembre 2002 relativo alla applicazione degli articoli 87 e 88 del trattato CE agli aiuti di Stato a favore della occupazione, nonché ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della legge 8 novembre 1991, n. 381”*.

La MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. , in tale ambito, si impegna a svolgere incontri periodici con i servizi preposti alla tutela dei soggetti svantaggiati al fine di comprendere appieno le loro problematiche e poter definire interventi di orientamento o formazione che ne facilitino l'inserimento nel mondo del lavoro.

4.4 – RISORSE PROFESSIONALI

La MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. per lo sviluppo e l'erogazione delle proprie attività formative e/o di orientamento si avvale di risorse umane interne e/o esterne in possesso di elevate competenze professionali così come definito in organigramma.

L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor interni e/o esterni in relazione alle specifiche esigenze e necessità di volta in volta valutati.

4.5 – DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Nell'erogazione dei servizi di orientamento e/o formazione la MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. si avvale di risorse logistico – strumentali (aule, laboratori specialistici, lavagne, videoproiettori, attrezzature, ecc...) interne e/o esterne a seconda delle specifiche esigenze e

necessità di volta in volta valutate, sempre nel rispetto delle norme sulla prevenzione degli infortuni e della tutela della salute.

4.6 – DIFFUSIONE CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità viene portata a conoscenza dei committenti/beneficiari e di tutti gli stakeholders della MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. mediante:

- ✓ la pubblicazione nella bacheca della sede operativa;
- ✓ la distribuzione di una copia ai beneficiari delle azioni di orientamento e/o formazione all'avvio degli interventi;
- ✓ la pubblicazione sul sito internet aziendale;
- ✓ la consegna di una copia al committente;
- ✓ la consegna di una copia a tutto il personale della MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP.

La MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. si impegna a consegnare ai committenti/beneficiari, contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto e le modalità di accesso e valutazione.

5 – LIVELLO OPERATIVO

Nella tabella di seguito riportata i **fattori di qualità** rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committente/beneficiari.

Gli **indicatori** esplicitano i criteri di misurazione quantitativa (unità di misura) e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

Gli **standard di qualità** corrispondono agli 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.

Gli **strumenti di verifica** esplicitano, infine, le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della proposta	Formulazione della proposta entro 20 giorni dalla data di ricevuta della richiesta	Rilevazione dei tempi di formulazione della proposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità/problematiche (Allegato R.21) e l'attuazione di azioni	Risoluzione di tutte le segnalazioni entro 20 gg lavorativi	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

	correttive		
Qualità della docenza	Grado di soddisfazione espresso dagli allievi alla fine di ogni modulo (valutazione media (μ) espressa dall'aula)	$\mu \geq 3$ (scala da 1 a 5)	Rilevazione grado di soddisfazione dei partecipanti in merito al docente al termine dell'intervento formativo (Documento R.12)
Customer Satisfaction partecipanti	Grado di soddisfazione dei partecipanti al corso in merito al servizio prestato (valutazione media (μ) espressa dall'aula)	$\mu \geq 3$ (scala da 1 a 5)	Rilevazione grado di soddisfazione dei partecipanti in merito al servizio al termine dell'intervento formativo (Documento R.12)
Tasso di abbandono dell'intervento formativo	(Numero ritirati / numero iscritti all'intervento formativo) * 100	$x < 30\%$	Registro presenze
Tasso di assenza del corso per singolo allievo	(Totale ore assenza / Totale ore formazione) * 100	$x < 30\%$	Registro presenze
Customer Satisfaction Azienda	Grado di soddisfazione (x) dell'azienda cliente in merito al servizio prestato	$x \geq 3$ (scala da 1 a 5)	Rilevazione grado di soddisfazione dell'azienda in merito al servizio prestato al termine dell'intervento formativo (Documento R.12)
Customer Satisfaction docenti e tutor	Grado di soddisfazione di docenti e tutor in merito al servizio prestato (valutazione media (μ) espressa dai docenti e tutor che hanno partecipato all'intervento)	$\mu \geq 3$ (scala da 1 a 5)	Rilevazione grado di soddisfazione dei docenti e tutor in merito al servizio al termine dell'intervento formativo (Documento R.12)

6 – LIVELLO PREVENTIVO

Come disposto dal DAFORM, la MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. Associazione di Promozione Sociale si è dotata di un'apposita procedura che definisce le responsabilità, i criteri e le modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità e problematiche. Quanto detto è definito nel documento R.21 a cui si rimanda.

7 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità è validata dalla firma posta dal Responsabile della Direzione Servizio Orientamento e Formazione Professionale che ne autorizza l'emissione.

Questa contiene inoltre la data costituzione e/o aggiornamento.

La MARCHEFORMAZIONE S.R.L.S. UP. si impegna a portarla a conoscenza degli stakeholders secondo quanto previsto nei precedenti paragrafi 3.3 e 4.6.

La Carta della Qualità viene riesaminata ed aggiornata con cadenza biennale dal Responsabile della Qualità.

ALLEGATO R.10 – REGISTRO DIFFUSIONE CARTA DELLA QUALITÀ

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione del Documento R.10 – Carta della Qualità per consegna di una copia.

Per ricevuta,

REGISTRO DIFFUSIONE CARTA DELLA QUALITÀ		
DATA	RICEVENTE	FIRMA

SANT'ELPIDIO A MARE, li 14/07/2017

IL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ
SIG. GIANLUCA PETROSELLI

IL PRESIDENTE E RESPONSABILE DIREZIONE SERVIZIO
ORIENTAMENTO E FORMAZIONE PROFESSIONALE
SIG. GIANLUCA PETROSELLI
