

ALLEGATO A



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Responsabile della Carta di Qualità	Elisabetta Di Berardino
Data di Redazione	08.10.2018

Indice

Introduzione.....	3
1 Livello strategico	4
1.1 Politica per la qualità.....	4
1.1.1 Mission.....	4
1.1.2 Obiettivi e compiti	5
1.2 Diffusione della politica per la qualità	6
2 Livello organizzativo	8
2.1 Le aree di attività.....	8
2.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI.....	9
2.2.1 Ambiti di competenza delle risorse utilizzate	11
2.2.2 Attività dei Responsabili dei processi	13
2.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI.....	15
2.4 DICHIARAZIONE DI IMPEGNO	15
3 LIVELLO OPERATIVO	16
3.1 Fattori di qualità del servizio.....	16
4 LIVELLO PREVENTIVO.....	18
4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	18
4.1.1 Gestione dei reclami.....	18
5 CONDIZIONI DI TRASPARENZA	18
5.1 Modalità di diffusione	18
5.2 Modalità di revisione periodica.....	19
5.3 Validazione.....	19

Introduzione

La presente "Carta di Qualità dell'Offerta Formativa" rappresenta un riferimento per l'attuazione del modello di Accredimento della Regione Abruzzo e descrive il Sistema Qualità implementato nella Struttura.

Incaform srl persegue le seguenti finalità:

Provvedere all'orientamento e alla formazione professionale, culturale e civica dei lavoratori di tutte le categorie.

Istituire e gestire corsi di formazione, qualificazione, riqualificazione, aggiornamento e perfezionamento professionale.

Promuovere e organizzare, in proprio e/o con il concorso degli Enti Comunitari Europei, degli Enti Statali, degli Enti Locali e Pubblici corsi di formazione professionale continua: corsi post diploma e post laurea.

Promuovere e organizzare attività a favore delle categorie svantaggiate.

Promuovere studi, conferenze, dibattiti, inchieste e ricerche sull'orientamento e sulla formazione professionale dei lavoratori, curando anche la pubblicazione di testi e manuali.

Promuovere iniziative nell'ambito delle attività di ricerca e sperimentazione.

Svolgere attività di formazione e di cooperazione tecnica con i paesi in via di sviluppo

Migliorare l'offerta formativa adeguandola alle esigenze innovative della domanda, attraverso un utilizzo coordinato ed unitario delle strutture e risorse presenti nel sistema formativo pubblico provinciale;

Promuovere ogni iniziativa atta alla lotta alla dispersione scolastica.

La presente Carta di Qualità descrive, documenta e coordina la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda e i rapporti con i Committenti/beneficiari, al fine di rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

Fatte queste premesse, si evince come la Carta di Qualità dell'Offerta Formativa si inserisca quindi nell'ambito di un più ampio processo finalizzato alla definizione e messa a regime di un Sistema di Qualità dei servizi erogati all'utenza. La sua ulteriore elaborazione testimonia il costante impegno che Incaform srl ha nei confronti sia dei beneficiari che dei committenti dei Corsi di Formazione, divulgando in modo ampio e trasparente la propria modalità e capacità di operare, e garantendo un livello di qualità adeguato alle mutate e crescenti esigenze della società.

La Carta di Qualità è voluta dalla Direzione come strumento che:

consenta a tutte le Risorse e a tutti i livelli di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità;

rappresenti il Sistema di Gestione per la Qualità operante in Azienda ed è vincolante per tutte le risorse che concorrono nella realizzazione dei prodotti e servizi.

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento.

1 Livello strategico

1.1 Politica per la qualità

La Direzione reputa strategicamente indispensabile fissare una Politica per la Qualità descrittiva della Mission aziendale e mirata al perseguimento degli obiettivi aziendali che consentono un costante sviluppo dei suoi mercati.

Attraverso la definizione della politica per la Qualità, la Direzione definisce formalmente gli obiettivi per il miglioramento diffondendoli a tutto il personale coinvolto. Ciò assicura il consolidamento e lo sviluppo della posizione dell'Ente di formazione nel territorio in cui opera.

Le strategie che un organismo di formazione (ODF) pone in essere comprendono:

- la massima attenzione alle esigenze degli Utenti mirando a superare le loro stesse aspettative;
- la garanzia delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni dell'ODF;
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli;
- lo sviluppo dell'ODF in accordo con una corretta gestione economica.

Il grado di attuazione della politica e degli obiettivi ad essa connessi vengono verificati nel corso dei riesami periodici della Direzione.

In tale sede viene deciso l'eventuale aggiornamento dell'una e degli altri, l'eventuale adeguamento delle risorse disponibili o viene preso atto del suo conseguimento e quindi deciso il riallineamento ad un livello più consono sia della PQ che degli obiettivi ad essa correlati.

La PQ e gli obiettivi che Incaform srl si pone costituiscono un documento che viene portato a conoscenza di tutto il personale a mezzo lettera o comunicazione affissa alla bacheca, oltre che distribuito in prima emissione con il presente Modello di Qualità.

Ai Responsabili dei servizi la Direzione assegna il compito di:

- sostenere l'attuazione della PQ;
- organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la PQ enunciata sia stata compresa e venga applicata;
- proporre azioni idonee al miglioramento e sostegno dell'ODF che verranno discusse nel corso dei riesami dell'ODF stesso.

Gli obiettivi globali della politica, gli strumenti, gli indicatori, sono dettagliatamente descritti nei successivi punti.

Per il conseguimento della sua Mission, Incaform srl si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi definiti, affinché vi sia un miglioramento continuo.

1.1.1 Mission

La mission aziendale si propone in maniera principale di:

- incentrare l'attività formativa sulle effettive richieste del mercato del lavoro onde poter assicurare un concreto inserimento lavorativo;
- organizzare attività di alternanza di formazione/lavoro mediante sinergie con aziende e imprese;
- incentivare la formazione degli apprendisti mirata alla specializzazione sulle innovazioni tecnologiche e/o al proseguimento degli studi superiori/ universitari;

- privilegiare una impostazione operativa fortemente imperniata sull'analisi dei fabbisogni, quindi sulle reali esigenze dell'utenza, persone fisiche e/o organizzazioni, e delle realtà socio economiche del territorio;
- rendere maggiormente efficiente ed efficace l'attività di orientamento e di personalizzazione dei percorsi, sia per l'offerta di formazione continua che di formazione superiore;
- contribuire allo sviluppo della realtà socio economica attraverso lo sviluppo delle risorse umane e offrire servizi formativi integrati e di qualità al territorio provinciale e regionale;
- rafforzare e accrescere i rapporti e gli interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria;
- potenziare in maniera continuativa gli strumenti informatici interni;
- aumentare la professionalità del personale interno attraverso una continua formazione nei settori di principale interesse e sviluppo;
- controllare i servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- misurare il grado di soddisfazione del Cliente (persona o ente del quale vengono presi in considerazione i requisiti e nei confronti del quale viene formulata l'offerta dei servizi) e dell'Utente finale (persona che beneficia dei servizi erogati e, quindi, destinatario finale degli stessi) attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- rendere il più possibile trasparente le caratteristiche delle singole offerte formative, con indicazione esplicita degli impegni che Incaform srl assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;
- monitorare continuativamente i propri processi organizzativi e i risultati ottenuti dai diversi interventi;
- sviluppare attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- ridurre i costi derivanti dalla non qualità.

1.1.2 Obiettivi e compiti

La *Politica per la Qualità* attuata dalla INCAFORM è incentrata su due obiettivi fondamentali:

- Perseguire la strada dell'eccellenza, l'unica capace di futuro.
- Ottenere la soddisfazione dei clienti (committenti e beneficiari).

Al fine di perseguire gli obiettivi sopracitati, la INCAFORM si impegna a:

- applicare il Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2015 in conformità ai requisiti delle norme, come da Certificazione rilasciata da ente indipendente;
- effettuare un'analisi del rischio e delle opportunità prendendo in considerazione gli stakeholders, i fattori interni ed esterni che hanno impatto sull'organizzazione;
- divulgare la Carta di Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione e assicurarsi l'adesione di tutti i collaboratori;
- rendere disponibili per le proprie risorse: mezzi, strumenti, attrezzature e opportunità di sviluppo professionale funzionali al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- promuovere un clima organizzativo che stimoli la cooperazione, l'apprendimento e lo sviluppo, nell'ambito di un approccio centrato sul cliente e sulle sue esigenze;
- effettuare il monitoraggio continuo del proprio sistema di gestione e dei risultati ottenuti, per verificare la rispondenza agli standard di qualità prefissati e per garantire lo sviluppo continuo di ogni funzione organizzativa;
- disporre di una rete di docenti ed esperti, provenienti dal mondo accademico e imprenditoriale, scelti tra i più qualificati a livello nazionale e internazionale;
- garantire lo sviluppo continuo delle risorse professionali ad ogni titolo operanti per la INCAFORM;
- realizzare il monitoraggio della soddisfazione del cliente, sia esso interno che esterno;
- garantire un'efficace gestione dei reclami e dei suggerimenti dei clienti;
- assicurare l'innovazione continua di metodologie e strumenti formativi per ottimizzare i processi di apprendimento e di crescita personale.

1.2 Diffusione della politica per la qualità

La Politica della Qualità viene riesaminata periodicamente per accertarne la sua continua idoneità; in particolare il riesame, condotto dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità, deve valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e definirne di nuovi nell'ottica del miglioramento continuativo dell'efficacia della strategia adottata.

Affinché la Politica per la Qualità sia effettivamente sostenuta, diffusa, compresa e attuata da tutti i livelli aziendali dell'organizzazione, è necessario che la Direzione:

- distribuisca a tutte le funzioni aziendali i documenti che descrivono il “Piano di Gestione per la Qualità” messo in atto dalla stessa. Questi documenti sono redatti per indicare le regole interne per lo svolgimento e la gestione delle attività che compongono i processi aziendali. La loro funzione è rendere chiara e trasparente agli interessati l'attribuzione delle responsabilità e dei compiti, nonché le attese sui risultati
- coinvolga il personale interno, il personale impegnato nelle attività di orientamento e soprattutto i docenti nel raggiungimento degli obiettivi comuni attraverso riunioni e partecipazione nelle decisioni di miglioramento
- promuova e stimoli il personale, a tutti i livelli aziendali, al miglioramento continuo del Politica della Qualità e alla soluzione di qualsiasi problematica inerente la Qualità dei processi e/o servizi.

2 Livello organizzativo

2.1 Le aree di attività

L'attività formativa svolta dalla INCAFORM è articolata nelle seguenti aree/funzioni:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Progettazione formativa
- Erogazione azioni formative
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti
- Certificazione e/o attestazione degli esiti formativi
- Rendicontazione finale.

I prodotti e i servizi formativi offerti sono destinati a enti ed aziende (pubblici e privati), liberi professionisti e privati cittadini. Possono essere a pagamento o finanziati da Enti Pubblici o privati. Per la Formazione Finanziata la INCAFORM offre anche assistenza per l'accesso alle fonti di finanziamento e la gestione delle pratiche connesse.

Relativamente ai servizi formativi e di orientamento, le attività riguardano:

- **Formazione Superiore:** comprende la formazione 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, così come prevista dalla normativa vigente.
- **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. Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quantitative e qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); sostegno, mediante attività formative, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a

stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

➤ **Servizi area Orientamento**

Incaform srl, nell'ambito delle proprie prerogative di carattere istituzionale, eroga servizi orientativi di informazione-formazione-consulenza, mettendo a disposizione le necessarie risorse umane e materiali, in particolare:

- Banche dati dei percorsi formativi e scolastici
- Banche dati di repertori dei profili professionali
- Banche dati sulle opportunità lavorative

Le attività di Incaform srl si rivolgono a persone adulte e a ragazzi di età superiore ai diciotto anni: disoccupati, inoccupati, occupati, migranti e diversamente abili.

La Sede Operativa rappresenta un luogo di incontro e un potenziale fattore di sviluppo in virtù del suo raccordo esplicito con il territorio, essa mantiene contatti periodici con:

- 1) le aziende del territorio e le associazioni di categoria per la formazione continua dei lavoratori;
- 2) con i Centri per l'Impiego delle Province abruzzesi per quanto riguarda il lavoro e la formazione dei giovani e dei disoccupati/inoccupati.

2.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

Allo scopo di garantire un alto livello di qualità dei servizi formativi e di consulenza, la INCAFORM si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e di comprovate e significative esperienze professionali. Per ogni area/funzione di attività (analisi bisogni formativi, progettazione, coordinamento, docenza, tutoring...) vengono infatti individuate risorse professionali qualificate, preventivamente valutate in modo sistematico, in funzione della tipologia di prestazione richiesta.

L'efficacia delle prestazioni di tutto il personale impegnato sono monitorate, sia in itinere che alla fine di ogni attività, anche attraverso la rilevazione del gradimento degli utenti.

N.	TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
1	Direttore	Competenze; Esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio specifico; Anni di servizio.	Trentennale esperienza in attività di: direzione amministrativa, pianificazione strategica, gestione delle risorse umane, servizi alle imprese.	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
4	Responsabili di funzione	Competenze; Esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio specifico; Anni di servizio.	Laurea e/o esperienza almeno decennale in settore congruente con la specifica funzione ricoperta.	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	Orientatore	Competenze; Esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio specifico; Anni di servizio.	Laurea/diploma con comprovata esperienza di almeno cinque anni in settore congruente con la specifica tipologia d'incarico affidato.	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
A seconda dei corsi	Coordinatore	Competenze; Esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio specifico; Anni di servizio.	Laurea/diploma con comprovata esperienza di almeno cinque anni in settore congruente con la specifica tipologia d'incarico affidato.	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
A seconda dei corsi	Formatori	Competenze; Esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio specifico; Anni di servizio.	Laurea/diploma con comprovata esperienza di almeno cinque anni in settore congruente con la specifica tipologia d'incarico affidato.	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
A seconda dei corsi	Esperti settoriali	Competenze; Esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio specifico; Anni di servizio.	Esperti senior del settore specifico, con comprovata esperienza di almeno cinque anni.	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
A seconda dei corsi	Tutor	Competenze; Esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio specifico; Anni di servizio.	Laurea/diploma con comprovata esperienza di almeno cinque anni in settore congruente con la specifica tipologia d'incarico affidato.	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	Personale amm.vo	Competenze; Esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio specifico; Anni di servizio.	Laurea/diploma con comprovata esperienza di almeno cinque anni in settore congruente con la specifica tipologia d'incarico affidato.	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
A seconda delle occorrenze	Personale ausiliario	Competenze; Esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio specifico; Anni di servizio.	Comprovata esperienza di almeno cinque anni nel settore di intervento.	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae

2.2.1 Ambiti di competenza delle risorse utilizzate

TIPOLOGIA	AMBITI DI COMPETENZA
Direttore	<p>La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione. Finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti.</p>
Formatori	<p>Il docente realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti, assicurando l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze. Il docente è responsabile delle attività didattiche assegnategli ed è tenuto a gestirle in coerenza con la progettazione formativa.</p> <p>Concorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission della INCAFORM; - alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione, in attuazione delle specifiche progettuali definite dalla Direzione; - al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività e assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità. <p>Assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa; - il proprio costante aggiornamento per migliorare la competenza didattica e la preparazione tecnico-scientifica relativa alla propria area di impegno.
Esperti settoriali	<p>Gli ambiti di competenza dell'Esperto settoriale sono gli stessi del docente, con la differenza che l'esperto è specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi dell'area di riferimento.</p>
Tutor	<p>Il Tutor integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di gestione di eventuali disagi. Fornisce supporto relativamente agli aspetti organizzativo-procedurali e assicura una costante informazione per il monitoraggio dell'azione formativa.</p>
Coordinatore	<p>Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, supervisiona e interviene relativamente agli aspetti organizzativi e didattici previsti dal progetto. Armonizza le azioni di docenti, esperti e tutor e favorisce la collaborazione di tutte le risorse impiegate per il conseguimento degli obiettivi progettuali, coerentemente con le disposizioni della direzione. Collabora al monitoraggio e valutazione delle attività formative.</p>

Responsabile Gestione Qualità	<p>Il responsabile Gestione della Qualità coordina tutte le attività legate alla gestione del Sistema Qualità dell'Azienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - redige, aggiorna e distribuisce la Carta della Qualità e tutta la documentazione relativa; - predispone e pianifica le verifiche ispettive interne della qualità; - indice e coordina le riunioni del riesame della direzione; - coordina l'iter delle azioni correttive e preventive; - effettua la valutazione dei fornitori e mantiene aggiornata la documentazione di riferimento.
Responsabili di processo	<p>Il Responsabile di processo, nell'ambito delle direttive e/o deleghe della direzione, garantisce il presidio generale delle azioni previste in uno o più processi, riguardanti le aree di: analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, gestione economico-amministrativa.</p> <p>Coordina e supervisiona le attività del processo, ottimizzando tutte le risorse impiegate, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dalla direzione.</p> <p>Gestisce la qualità inerente il processo.</p>
Orientatore	<p>L'Orientatore gestisce le attività di informazione e formazione orientativa. Cura la diffusione di informazioni, mediante supporti sia cartacei che multimediali, relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'offerta formativa - gli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale - i servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro. <p>Individua ed analizza i bisogni formativi espressi dall'utenza e gli eventuali interventi di recupero necessari.</p>
Personale amministrativo	<p>Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti.</p> <p>Collabora alla gestione dei progetti occupandosi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - predisposizione degli atti amministrativi e contabili - preparazione dei rendiconti e gestione documenti per verifiche contabili/rendicontative - verifica e controllo degli stati di avanzamento del budget.
Personale ausiliario	<p>Il Personale ausiliario, nell'ambito delle disposizioni fornite dalla Direzione, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura. Provvede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - manutenzione generale della struttura operativa - manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori - conduzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento. - commissioni esterne.

2.2.2 Attività dei Responsabili dei processi

DIRETTORE

- Definisce gli indirizzi della Politica economica, finanziaria e della Qualità aziendale e ne assicura la comprensione a tutti i livelli della struttura.
- Definisce le strategie organizzative e commerciali e gli standard di servizio.
- È responsabile della gestione dell'azienda e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e di efficienza dei servizi.
- Effettua incontri periodici con i Responsabili di Funzione per la valutazione delle prestazioni e la prevenzione di NC (non conformità) di qualsiasi genere;
- Attiva un adeguato sistema di comunicazione interna ed esterna, che garantisca il feedback sull'andamento dei servizi e le opportunità di miglioramento dei processi.
- Presiede il riesame periodico del Sistema di Gestione aziendale, esaminandone lo stato e promuovendo azioni atte al miglioramento qualitativo delle prestazioni offerte.
- Sviluppa un sistema di processi che garantisca l'identificazione delle esigenze/aspettative del Cliente e la loro traduzione in requisiti, ai fini della loro soddisfazione.
- Informa tutto il personale coinvolto circa le esigenze del Cliente e i requisiti legali e/o regolamentari.
- Mette a disposizione dell'organizzazione le risorse necessarie per il sistema di gestione, approvando gli ordini sia all'acquisto di materiali, che all'approvvigionamento di servizi aziendali.
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative.
- Seleziona il personale e annualmente ne valuta prestazioni e necessità di sviluppo.
- Seleziona e gestisce le varie partnership.
- Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni (con particolare riferimento agli enti finanziatori), i servizi per ^[L]_[SEP] l'impiego e gli attori locali.
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza.
- Promuove e pubblicizza i servizi della struttura, curando altresì l'immagine aziendale.
- Gestisce i reclami di Committenti/beneficiari.
- Si aggiorna sulle evoluzioni delle leggi relative alla formazione aziendale.
- È responsabile della gestione della Qualità inerente tutti i processi. ^[L]_[SEP]

RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICA-AMMINISTRATIVA

- Coordina e supervisiona la gestione contabile e gli adempimenti amministrativo-contabili-fiscali.
- Effettua il controllo economico sulle attività svolte.
- È responsabile della gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche della formazione.
- Si occupa della rendicontazione delle spese, con particolare riferimento ai finanziamenti pubblici nazionali ed europei.
- Gestisce gli acquisti per i materiali di consumo.
- È responsabile della gestione amministrativa del personale.
- È responsabile della gestione della Qualità inerente il processo di amministrazione.

RESPONSABILE DELL'ANALISI DEI FABBISOGNI

- Si aggiorna sulle evoluzioni delle leggi relative alla formazione aziendale.
- Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale.
- Effettua la rilevazione dei fabbisogni formativi a livello territoriale, settoriale, aziendale ed individuale.
- Definisce la strategia formativa sulla base dell'output dell'analisi dei fabbisogni.
- In collaborazione con il ^[L]_{SEP} Responsabile della Progettazione ricerca e valuta bandi, richieste e offerte relativi alla formazione e alle opportunità di finanziamento.
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza.
- È responsabile della gestione della Qualità inerente il processo di analisi dei fabbisogni. ^[L]_{SEP}

RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE

- In collaborazione con il Responsabile dell'Analisi e Definizione dei Fabbisogni ricerca e valuta bandi, richieste e offerte relativi alla formazione e alle opportunità di finanziamento.
- Sviluppa la progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente a fronte di richieste d'offerta pubbliche e/o private, di partecipazione a bandi pubblici, di redazione di offerta formativa a catalogo, di commessa interna.
- Redige e gestisce la progettazione di massima e di dettaglio delle attività formative.
- Esegue la progettazione di interventi formativi individualizzati.
- In collaborazione con il Responsabile amministrativo definisce, per ogni progetto redatto, il budget di riferimento.
- Ricerca ed individua le risorse necessarie al progetto di formazione.
- Svolge i propri compiti in collegamento con formatori, tutor, coordinatori e valutatori.
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione.
- È responsabile della gestione della Qualità inerente il processo di progettazione. ^[L]_{SEP}

RESPONSABILE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

- È responsabile del Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione dei servizi.
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza.
- Si occupa del Monitoraggio dei programmi e delle azioni formative.
- Si occupa della Valutazione dei risultati e dell'identificazione delle azioni di miglioramento.
- È responsabile della gestione della Qualità inerente il processo di erogazione.

RESPONSABILE DELL'ORIENTAMENTO

- analizza le competenze individuali;
- effettua i colloqui con i partecipanti;
- collabora alla gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- eroga i servizi orientativi;
- collabora alla progettazione e realizzazione di stage e tirocini formativi e di orientamento;

- mantiene relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo;
- collabora alla progettazione e al coordinamento di percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

2.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

La INCAFORM presta grande attenzione anche alla qualità delle condizioni logistiche e di sicurezza del luogo di lavoro.

La localizzazione della sede operativa assicura facilità di accesso, con vicinanza di fermate di mezzi pubblici o privati e disponibilità di strutture per i portatori di handicap.

Tutti gli ambienti della struttura sono puliti, accoglienti, sicuri e decorosi, garantendo ad utenti e personale una permanenza assolutamente confortevole.

Per l'erogazione dei servizi formativi la INCAFORM dispone di risorse logistico-strutturali rispondenti ai requisiti previsti dalla D.G.R. 363/09 Regione Abruzzo (Disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Abruzzo).

Pertanto, ai sensi dell'art. 13 della D.G.R. 396/09, dispone di:

- spazi riservati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, accoglienza, servizi e luoghi comuni) dotati di PC per le attività di gestione/amministrazione, linea telefonica, fax, scanner, stampanti, fotocopiatrici, linea internet, servizi igienici per diversamente abili;
- n. 1 aula didattica per attività formativa attrezzata con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.);
- n. 1 laboratorio per attività formativa attrezzata con dotazione standard e Personal Computer (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.);
- n. 1 locale per colloqui individuali per attività di orientamento;
- n. 1 locale per la consultazione di Banche-Dati per attività di orientamento dotato di 1 PC collegato ad internet.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno della struttura è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto delle norme di prevenzione degli infortuni e di tutela della salute (D.Lgs 81/2008).

INCAFORM Srl provvede inoltre a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza delle proprie infrastrutture, attraverso un monitoraggio continuo delle stesse ed un'attenta valutazione di efficacia/efficienza.

2.4 DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

A tutti gli allievi viene rilasciato un attestato di partecipazione utile ai fini degli adempimenti formali che richiedono una specifica preparazione professionale.

La INCAFORM si impegna inoltre a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta della Qualità, 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

3 LIVELLO OPERATIVO

3.1 Fattori di qualità del servizio

Di seguito sono riportati, per ogni macro-attività del processo formativo, i fattori e gli indicatori di qualità, con la specifica dei relativi standard e strumenti di verifica.

Elementi	Descrizione
Fattori di qualità	elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
Indicatori di qualità	criteri di misurazione quantitativa e/o di valutazione qualitativa per programmare e controllare i fattori di qualità da presidiare
Standard di qualità	gli obiettivi di qualità che l'Ente si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
Strumenti di verifica	modalità attraverso cui, sistematicamente o periodicamente, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema committente/beneficiari

MACRO-ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi dei fabbisogni e Costruzione dell'offerta	Efficacia attività di promozione sul territorio	N° imprese committenti N° partecipanti corsi (su base annua)	≥ 30 aziende ≥ 500 partecipanti	Report Risultati Valutazione complessiva di Progetto
	Implementazione strumenti di collaborazione sul territorio	N° proposte di protocollo di intesa/convenzione/accordo di partenariato	Esito positivo di almeno il 50% delle azioni riportate nell'indicatore	Stipule di protocolli di intesa/ convenzioni/ accordi di partenariato
	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione	Adeguate diffusione della Carta della Qualità	Visione della Carta della Qualità da parte del sistema committenti/beneficiari	Affissione della Carta della Qualità nella sede formativa e pubblicazione sul sito web aziendale
	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	5 giorni definiti come tempo target di risposta	Audit interni
Progettazione	Successo della progettazione	N° di progetti approvati su N° progetti presentati	≥ 50%	Report Progetti presentati
	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	5 giorni definiti come tempo target di risposta	Audit interni
	Durata azione formativa	N° ore di formazione per partecipante (valore medio)	≥ 24 ore definite come tempo target di durata di un'azione formativa significativa	Report Risultati Valutazione complessiva di Progetto
Erogazione	Professionalità del personale docente	% soddisfazione degli utenti rispetto ai docenti. Valutazioni espresse dal tutor	% di Abbastanza/Molto soddisfatto (3,5 punteggio target di valutazione positiva) ≥ 80% del totale dei giudizi ≥ 3 punteggio target di valutazione positiva	Report Risultati Questionario di gradimento Resoconti tutor
	Professionalità del tutor	% soddisfazione degli utenti rispetto al tutor	% di Abbastanza/Molto soddisfatto (3,5 punteggio target di valutazione positiva) ≥ 80% del totale dei giudizi	Report Risultati Questionario di gradimento
	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	% di Abbastanza/Molto soddisfatto (3,5 punteggio target di valutazione positiva) ≥ 80% del totale dei giudizi	Report Risultati Questionario di gradimento
	Frequenza dei partecipanti alle azioni formative	Presenze in aula/laboratori	Media ore di presenze non inferiore al 70% sul totale delle ore	Registro presenze
	Successo apprendimento	N° di azioni formative concluse positivamente rispetto alla Rilevazione degli apprendimenti	70% definita come percentuale target di successo dell'apprendimento	Report Risultati Valutazione complessiva di Progetto
	Successo conduzione azione formativa	N° di azioni formative concluse positivamente rispetto alla Rilevazione della Reazione dei partecipanti	60% definita come percentuale target di successo formativo	Report Risultati Valutazione complessiva di Progetto
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	5 giorni definiti come tempo target di intervento	Audit interni
Assistenza ex-post	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	5 giorni definiti come tempo target di risposta	Audit interni
	efficacia/efficienza del servizio	Numero di reclami	Numero di reclami < al 10% del totale dei beneficiari/committenti	Audit interni
Rendicontazione	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	5 giorni definiti come tempo target di risposta	Audit interni
	Efficacia attività di rendicontazione	Necessità di rielaborazioni	< al 20% del totale delle commesse	Audit interni

4 LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Il Sistema di Gestione della Qualità della INCAFORM prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente. In particolare, a tutela di committenti e beneficiari, nell'erogazione dei propri servizi l'Azienda si impegna a:

- rilevare feedback da parte degli utenti attraverso varie modalità e strumenti di contatto (sportello segreteria, posta elettronica, questionari);
- esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità;
- pianificare e condurre verifiche interne in itinere 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.
- identificare e attuare azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo: Via Po 107 San Giovanni Teatino (CH)
- per telefono al n. 085/4463381
- per email all'indirizzo: info@incaform.it
- rivolgendosi direttamente alla segreteria o al coordinatore/tutor del corso.

4.1.1 Gestione dei reclami

La presentazione di reclami è considerata stimolo al miglioramento del servizio.

I reclami possono essere espressi attraverso una comunicazione scritta e firmata dal mittente, da inviare per posta ordinaria, via e-mail ai recapiti sopra indicati, o compilando il *Modulo Contatto* disponibile nel sito www.incaform.it.

I reclami pervenuti vengono trasmessi alla Direzione che ha il compito di analizzare la problematica segnalata, di attivarsi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e di fornire una risposta, sempre in forma scritta, entro e non oltre 5 giorni dalla data del ricevimento.

5 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

5.1 Modalità di diffusione

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti la presente Carta della Qualità viene diffusa, a cura della direzione aziendale, attraverso i seguenti canali:

- affissione in punti strategici della sede dell'ente
- pubblicazione sul sito aziendale www.incaform.it

- consegna diretta al personale docente e ad ogni altro collaboratore al momento della stipula del contratto
- consegna diretta a tutti coloro che ne fanno richiesta.

5.2 Modalità di revisione periodica

La Carta della Qualità è sottoposta annualmente a riesame e viene aggiornata in ogni occasione di variazioni organizzative e strutturali, al fine di garantirne la validità, l'adeguatezza e l'efficacia.

Le procedure di revisione vengono attuate e gestite dal Direttore e dal Responsabile del processo di Gestione della Qualità, i quali condividono la responsabilità di diffondere la versione aggiornata della Carta della Qualità, di illustrarla e di richiederne il rispetto a tutti i livelli dell'organizzazione.

5.3 Validazione

La presente Carta della Qualità è stata stilata dalla Direzione dell'Ente in collaborazione con il Responsabile della Qualità.

Revisione n. 3
data: 09.10.2023

Validazione della Direzione:

Direttore
Elisabetta Di Berardino

Validazione del Responsabile Qualità:

Responsabile Gestione della Qualità
Andrea Talone
