

# Carta della qualità dell'Offerta formativa

Natura della Modifica prima emissione	Riesame ( <i>Responsabile Sistema di Gestione</i> )	Approvazione ( <i>Presidente</i> )
--	--	---------------------------------------

## SOMMARIO

<b>1. Premessa</b>	<b>2</b>
<b>2. Livello strategico</b>	<b>2</b>
2.1. Politica per la qualità	2
2.1.1. Mission	2
2.1.2. Obiettivi ed impegni	2
2.2. Modalità e strumenti per la diffusione della politica	3
<b>3. Livello organizzativo</b>	<b>3</b>
3.1. Presentazione del Formedil Pescara	3
3.2. Come contattarci	3
3.3. Le aree di attività del Formedil Pescara	3
3.3.1. Formazione	3
3.3.2. Orientamento	5
3.3.3. Partnership locale e di sviluppo	5
3.3.4. Committenti e beneficiari	6
3.4. Dotazione di risorse professionali	6
3.5. Dotazione di risorse logistico-strumentali	8
3.6. Dichiarazione di impegno	8
<b>4. Livello operativo</b>	<b>8</b>
4.1. Fattori di qualità del servizio:	8
<b>5. Livello preventivo</b>	<b>10</b>
<b>5.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari</b>	<b>10</b>
5.1.1. Premessa	10
5.1.2. Garanzie a tutela dei committenti	10
5.1.3. Modalità e strumenti di rilevazione dei feed-back relativi alla percezione della qualità offerta e dell'occupazione	10
5.1.4. Gestione dei reclami	10
5.1.5. Azioni correttive	10
5.1.6. Clausole di garanzia dell'utente	10
<b>5.2. Condizioni di trasparenza</b>	<b>11</b>
5.2.1. Validazione	11
5.2.2. Diffusione	11
5.2.3. Revisione	11
5.3. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi	11

## 1. Premessa

Il presente documento, denominato "Carta della qualità dell'offerta formativa", è stato adottato dall'Ente Formedil Pescara in attuazione *all'Allegato A Modello per la redazione della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa del nuovo regolamento per l'Accreditamento Emesso dalla Regione Abruzzo*.

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'ente 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). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative ed orientative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

La presente carta risulta inoltre integrata all'interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa dell'Ente, nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2008.

## 2. Livello strategico

### 2.1. Politica per la qualità

#### 2.1.1. Mission

La missione del Formedil Pescara è la qualificazione professionalizzante cercando di avvicinare formazione e mondo del lavoro, offrendo l'opportunità di aggiornamento continuo legato alle esigenze sia delle imprese che dei lavoratori e garantendo ai suoi allievi una prospettiva occupazionale sicura, in un settore, quello delle costruzioni, che offre livelli retributivi più interessanti di altri e che oggi è strutturato con tecnologie e processi produttivi moderni ed industriali.

L'Ente che non ha fini di lucro, ha tra le proprie finalità istituzionali la promozione, l'organizzazione, l'attuazione, nel proprio ambito territoriale di iniziative di formazione superiore, formazione continua, area svantaggio, per i giovani che entrano nel settore edile, iniziative di formazione continua, qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento per operai, impiegati amministrativi, tecnici e quadri secondo le esigenze del mercato del lavoro con particolare attenzione ai soggetti svantaggiati nonché a tutti gli aspetti relativi all'infortunistica ed all'igiene del lavoro.

#### 2.1.2. Obiettivi ed impegni

La politica del Formedil Pescara è incentrata sul duplice obiettivo:

⇒ Formativo :

il conseguimento del successo degli allievi inteso come sviluppo integrale della personalità e acquisizione delle conoscenze, competenze, necessarie per potersi muovere nel mondo del lavoro.

⇒ Gestionale/organizzativo:

il miglioramento qualitativo del servizio offerto attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e realizzazione di azioni volte ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati

Tutto questo in concreto significa:

- 1) Orientare le nostre azioni considerando i bisogni e le attese del cliente-utente, puntando alla soddisfazione dello stesso e alla sua misurazione per trarre indicazioni per il miglioramento continuo
- 2) Migliorare i servizi sia in termini quantitativi che qualitativi, attraverso il monitoraggio dei fabbisogni del territorio, migliorando il collegamento tra utente e territorio, formando le competenze necessarie per garantire l'affidabilità del servizio
- 3) Migliorare continuamente l'organizzazione, perseguendone l'efficacia e l'efficienza, attraverso il controllo dei propri processi e attività e garantendo il rispetto delle prescrizioni normative e dei requisiti cogenti applicabili

Al fine di perseguire gli obiettivi sopracitati, l'Ente si impegna a sostenere le seguenti politiche di sviluppo:

- rendere più flessibile l'assetto organizzativo per fronteggiare le sollecitazioni espresse dalle condizioni di mutamento del quadro normativo nazionale/ regionale in materia di formazione professionale
- attivare i servizi di supporto alla formazione (servizi orientativi – servizi a sostegno dell'inserimento socio-lavorativo degli utenti, in particolare dei giovani in condizione di svantaggio sociale)

- promuovere interventi, sottoscrizione di accordi, protocolli di intesa in un'ottica di 'sistema' che coinvolgono i diversi attori delle politiche di sviluppo delle risorse umane (formazione – istruzione – lavoro), in particolare con:
  - organismi pubblici e privati
  - soggetti che favoriscano l'integrazione (scuola, organismi non profit e altre agenzie di assistenza sociale, attori istituzionalizzati)
  - con le parti sociali (imprese e organismi che le rappresentano, società interinali, patti territoriali, sindacati di categoria) che collaborano nell'identificazione di opportunità di lavoro e nella promozione dello sviluppo locale
- valorizzare le professionalità specifiche degli operatori al fine di disporre di competenze professionali in attività di direzione, amministrazione, docenza, coordinamento, analisi e progettazione
- presidiare i servizi formativi con un sistema di monitoraggio e valutazione permanente al fine di migliorare i livelli di efficacia ed efficienza del sistema regionale dell'Ente

### ***2.2. Modalità e strumenti per la diffusione della politica***

La Direzione del Formedil Pescara diffonde e illustra a tutti i livelli dell'organizzazione tale politica per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso l'affissione nei punti strategici nelle diverse sedi, la distribuzione del documento a tutto il personale, la conduzione di riunioni collegiali per la sua presentazione, spiegazione, condivisione, la pubblicazione sul sito internet istituzionale dell'ente.

## **3. Livello organizzativo**

### ***3.1. Presentazione del Formedil Pescara***

Formedil Pescara ha avviato la sua attività nel 1982 come Ente Scuola Edile Pescara, iniziando a promuovere i primi corsi di formazione e aggiornamento professionale nel settore dell'edilizia. Nel 2004 si fonde con il CPT Pescara (Comitato Paritetico Territoriale per la Sicurezza e l'Igiene sul Lavoro) così la scuola, oltre a estendere e ampliare le sue competenze, cambia nome in Ente Formazione Sicurezza Edile Pescara (Esep). Dal 1° gennaio 2009, dopo 26 anni di attività nel settore delle costruzioni, la necessità di essere più vicini alle esigenze delle imprese e di fornire risposte ancora più tempestive a chi fa vita di cantiere, ha portato ad un rinnovamento strutturale dell'Ente. La nuova denominazione infatti, oltre ad offrire una maggiore riconoscibilità, è la sintesi di una crescita inerente la struttura interna e il conseguente ampliamento dell'offerta formativa.

Formedil Pescara aderisce inoltre al CNCPT, (Commissione nazionale per prevenzione infortuni, l'igiene e l'ambiente di lavoro) cui sono affidate le funzioni di indirizzo, controllo e coordinamento dei Comitati paritetici territoriali e di interrelazione con gli altri Organismi nazionali competenti in materia di sicurezza e prevenzione, e al Formedil nazionale (Ente nazionale per l'addestramento professionale nell'edilizia) avente come scopo la promozione e l'attuazione su scala nazionale delle iniziative di formazione e qualificazione professionale nell'edilizia, il primo settore in Italia ad organizzare e autofinanziare proprie scuole con frequenza gratuita per le maestranze delle imprese.

### ***3.2. Come contattarci***

Formedil Pescara

Via Prati, 29 – 65124 PESCARA (PE)

Telefono: 085/413200

Fax: 085/4155344

E-mail: [info@formedilpescara.it](mailto:info@formedilpescara.it)

Sito internet: [www.formedilpescara.it](http://www.formedilpescara.it)

### ***3.3. Le aree di attività del Formedil Pescara***

Il Formedil Pescara eroga servizi di:

#### ***3.3.1. Formazione***

- formazione superiore  
La formazione superiore comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Tecnica Superiore prevista dalla L.144/99 art. 69, l'alta formazione, relativa a interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.  
Le attività formative hanno l'obiettivo di arricchire di nuovi contenuti specialistici e mirati il bagaglio di competenze di figure professionali che operano in settori a forte innovazione tecnologica.

I corsi sono finalizzati all'acquisizione di conoscenze tecnologicamente e scientificamente avanzate, in settori nei quali l'innovazione tecnologica impone un costante aggiornamento della professionalità.

▪ formazione continua

La formazione continua è destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità e per disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, disoccupati adulti, nonché apprendisti.

Si tratta di interventi finalizzati al mantenimento ed allo sviluppo delle competenze professionali in presenza di una domanda espressa dalle imprese pubbliche e private che abbiano esigenze di innovazione e di sviluppo della competitività.

I principali obiettivi dell'intervento formativo sono:

- consolidare le professionalità dei lavoratori coinvolti nei processi di innovazione, adeguando le stesse trasformazioni tecnologiche e produttive;
- prevenire situazioni di disoccupazione ;
- accompagnare eventuali processi di mobilità, con percorsi formativi utili ad una ricollocazione lavorativa.

▪ formazione UtENZE speciali

E' una formazione finalizzata a fornire risposte formative, specificamente progettate, a persone che, per diversi motivi, si trovano in posizione di debolezza sociale.

In particolare le attività di formazione sono rivolte a :

- Giovani inoccupati o disoccupati da avviare al lavoro nel settore edile ivi compresi i soggetti svantaggiati e gli extracomunitari;
- Giovani diplomati o laureati;
- Giovani titolari di contratti di apprendistati (istruzione complementare) o formazione lavoro (formazione teorica);
- Personale (operai, impiegati tecnici e quadri) dipendente da imprese;
- Manodopera femminile e per facilitarne l'inserimento nel mondo del lavoro;
- Lavoratori in mobilità e/o CIG, LSU.

L'Ente, organizza ed attua attività di formazione specifica ed integrata per la sicurezza.

In particolare, in conformità a quanto stabilito dalla contrattazione collettiva nazionale stipulata dalle Associazioni nazionali cui aderiscono quelle territoriali nonché dalla contrattazione integrativa stipulata dalle Associazioni territoriali medesime, tale formazione si rivolge a:

- Lavoratori che si inseriscono per la prima volta nel settore;
- Lavoratori assunti con contratto di apprendistato o di formazione lavoro;
- Tecnici, capisquadra, capicantiere e preposti;
- Lavoratori occupati;
- Tecnici dei Comitati paritetici territoriali per la prevenzione infortuni, l'igiene e l'ambiente di lavoro;
- Coordinatori in materia di sicurezza e salute, rappresentante dei lavoratori per la sicurezza ed Responsabili del servizio di protezione e prevenzione.

I servizi formativi comprendono due macromodalità:

**A - formazione corsuale di gruppo:** intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali da parte di un gruppo omogeneo di utenti, mediante sistemi di formazione in presenza, alternati a stage aziendali, sulla base di una progettazione e pianificazione definite. La formazione corsuale, nella sua articolazione più complessa, si articola in tre momenti:

- *accoglienza* → azioni finalizzate alla conoscenza delle proprie potenzialità, alla rimotivazione, alla socializzazione e all'integrazione del gruppo-corso, alla conoscenza del contesto e del progetto formativo, alla definizione e condivisione del "patto formativo", anche in applicazione della carta dei servizi
- *formazione* → azioni di acquisizione di competenze professionali secondo una predefinita sequenza di moduli formativi (UFC: Unità Formative Capitalizzate) realizzati in aula, laboratorio, stage
- *formazione per l'inserimento* → azioni finalizzate all'acquisizione di competenze metodologiche per attivare strategie personali di entrata nel mondo del lavoro come lavoratore dipendente o autonomo

**B - formazione individualizzata:** intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali, mediante:

- *partecipazione individuale a formazione corsuale* con la utilizzazione di bonus finanziari e/o la fruizione di congedi lavorativi
- *tutoring sul lavoro* ad individui o piccoli gruppi da parte di esperti
- *utilizzazione di FAD* con materiale cartaceo e/o multimediale

### 3.3.1.1. UTENZE SPECIALI

Il Formedil Pescara, è estremamente sensibile alle esigenze degli utenti con bisogni speciali, quali i disoccupati, gli extracomunitari, gli emarginati, i disabili, i detenuti, i giovani a rischio e tutte le altre categorie svantaggiate.

Il Formedil Pescara partecipa a diverse iniziative promosse da Movimenti, Organizzazioni, Enti Pubblici e Privati senza scopo di lucro, finalizzate al recupero e reinserimento dei soggetti appartenenti a fasce deboli o socialmente esclusi, in particolare i giovani in condizioni svantaggiate. Nell'ambito di queste iniziative, l'Ente gestisce diverse tipologie di servizi quali attività formative, orientative, ludiche e culturali.

L'Ente sviluppa e coordina progetti di orientamento e formazione per queste categorie, prevedendo specifiche misure di sostegno, garantendo l'integrazione sociale e lavorativa delle persone in condizione di debolezza.

Al fine di garantire l'efficacia dell'azione formativa e il coordinamento con altre eventuali azioni per integrare il percorso rivolto alle utenze speciali, il Formedil Pescara effettua in funzione dei bandi emanati dalla Pubblica amministrazione incontri annuali con i servizi sociali dell'amministrazione comunale e provinciale, con le carceri e con il Ministero di Grazia e Giustizia (direzione delle case circondariali), e con cooperative sociali e le imprese del territorio, con i quali l'ente ha in atto convenzioni e protocolli di intesa.

### 3.3.2. Orientamento

Inoltre l'ente svolge attività di orientamento intendendo con questa interventi finalizzati a favorire le scelte della persona in presenza delle transizioni importanti del suo percorso di vita/lavoro. Tale attività, può svolgersi durante il percorso formativo, nel passaggio dalla scuola al lavoro, ma anche lungo il percorso lavorativo e tra il momento di inazione ed il lavoro. Può effettuarsi sia nel momento della scelta (del corso, del lavoro) sia in accompagnamento ovvero con incontri periodici lungo il percorso di formazione ed inserimento lavorativo. I servizi orientativi comprendono generalmente le seguenti tipologie di intervento:

- **informazione orientativa:** si compone di accoglienza dell'utente e prima informazione, nonché di un sistema informativo strutturato, cartaceo e/o multimediale, su opportunità di formazione e di lavoro, aperto ai bisogni informativi dell'utenza e accessibile mediante esplorazioni personali e/o con l'assistenza di un esperto
- **consulenza orientativa:** azione di gruppo o individuale che attraverso colloqui e l'utilizzo di strumenti appositi (es: test attitudinali..) mira a favorire la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini, capacità, interessi e la chiarificazione delle motivazioni per giungere a definire un proprio progetto professionale e/o formativo e a individuare le vie per attuarlo.
- **incrocio domanda e offerta:** attività svolta nell'ambito di azioni di stage all'interno di corsi di formazione progettati. Consiste in una serie di azioni che vanno dall'analisi del profilo professionale dell'utente, in relazione al tipo di impiego ricercato ed alle esigenze delle imprese aderenti alle attività di stage, all'attività di incrocio tra esigenze degli utenti e delle aziende ("domanda/offerta").
- **formazione orientativa:** erogazione di moduli brevi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni informativo-formativi, su particolari aree tematiche connesse al processo orientativo all'interno dei corsi di formazione progettati.

### 3.3.3. Partnership locale e di sviluppo

Nell'ambito dei progetti formativi e di orientamento gestiti, l'Ente ricerca, coltiva e sviluppa un forte legame con il territorio, allo scopo di incentivare l'evoluzione del rapporto tra mondo dell'impresa, mondo scolastico e utenza inoccupata/ disoccupata, per un armonico progresso delle condizioni sociali, occupazionali e culturali della propria regione.

A tal proposito, il Formedil Pescara intrattiene rapporti consolidati con:

- CNCPT, (Commissione nazionale per prevenzione infortuni, l'igiene e l'ambiente di lavoro)
- Centri per l'impiego e l'orientamento
- Formedil nazionale
- Istituti scolastici di formazione dell'obbligo e superiore
- Università
- Imprese di qualsiasi dimensione del settore edile, soprattutto quelle iscritte alla Cassa edile
- Enti ed Imprese che operano nel sociale (cooperative, terzo settore, carcere, ...)
- Ministero di grazia e giustizia (Direzione case circondariale)
- Società di consulenza

Le oltre 1000 imprese iscritte alla Cassa Edile di Pescara, unite ad un costante monitoraggio delle offerte di lavoro nel settore, consentono di garantire sbocchi occupazionali certi al termine del percorso formativo. Questo è costruito in modo da creare figure professionalmente preparate attraverso corsi specifici, che mirano anche a far maturare nel futuro lavoratore la coscienza del lavorare sicuri, in ambienti sani e protetti.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008
	<b>Carta della qualità dell'offerta formativa</b>

Pagina 6 di 14  
 Rev.0 del 27.10.09

### 3.3.4. *Committenti e beneficiari*

Il Formedil Pescara eroga servizi di progettazione, formazione ed orientamento, secondo le seguenti macrotipologie:

- a Bando (formazione superiore, continua, obbligo formativo, fasce deboli ed orientamento): erogata a seguito di vincita di gare indette dalla Pubblica amministrazione ed in linea di massima finanziata mediante risorse del Fondo sociale europeo
- non a bando: formazione (superiore e continua) erogata a privati discenti, aziende, enti pubblici e da questi finanziata

I committenti dell'Ente sono:

- Regione Abruzzo
- Amministrazioni Comunali e Provinciali
- Ministeri
- Imprese del territorio
- Singoli privati

I Beneficiari dei servizi:

- l'azienda
- Singoli privati/corsisti, anche nelle forme di disagio o di handicap fisico o mentale.

### 3.4. *Dotazione di risorse professionali*

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi erogati, il Formedil Pescara si avvale di risorse in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza e tutoring. L'ente si avvale di collaborazioni esterne in relazione a specifiche esigenze relative alle attività formative ed orientative.

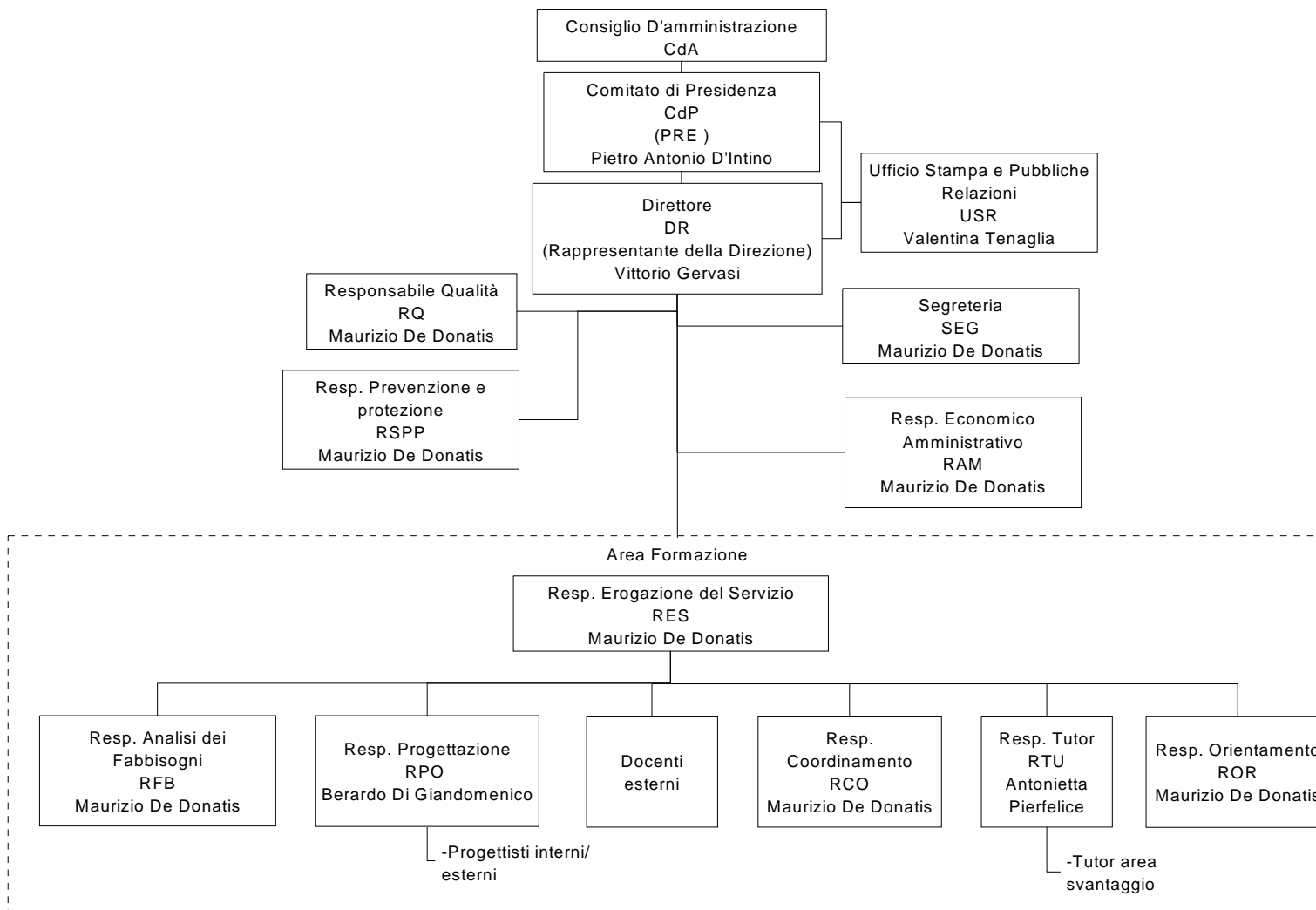
Le funzioni impiegate nelle iniziative formative ed orientative sono le seguenti:

- 1 Presidente che è anche legale rappresentante dell'Ente
- 1 Direttore che è anche Rappresentante della Direzione per la qualità
- 1 Responsabile della qualità
- 1 Responsabile della sicurezza prevenzione e protezione (RSPP)
- 1 Responsabile dell'ufficio stampa
- 1 Responsabile economico - amministrativo
- 1 responsabile della segreteria
- 1 Responsabile Analisi dei fabbisogni per le seguenti tipologie formative: formazione superiore, continua e fasce deboli
- 1 Responsabile della progettazione per le seguenti tipologie formative: formazione superiore, continua e fasce deboli.
- 1 Responsabile Erogazione del servizio
- 1 Responsabile del coordinamento
- 1 Responsabile tutor
- 1 Resp. dell'orientamento che è anche psicologo

La struttura organizzativa del nostro Ente, è la seguente:

**Carta della qualità dell'offerta formativa**

Rev.0 del 27.10.09



### 3.5. Dotazione di risorse logistico-strumentali

Il Formedil Pescara dispone di una propria struttura formativa che sorge su un'area di circa 3.000 mq, con 1.000 mq dedicati a:

- 1 aula informatica dotata di 15 PC collegati in rete e ad internet, un plotter, una stampante, programmi Cad.
- 2 aule multimediali dotate della normale attrezzatura didattica, lavagna a fogli mobili, videoproiettore, 1 PC con collegamento in rete e ad internet
- 1 aula per i colloqui individuali
- 1 aula per la consultazione di banche dati cartacee ed informatiche
- uffici adibiti a segreteria, amministrazione e presidenza.

e 2.000 mq all'aperto dedicati alle esercitazioni tecnico-pratiche: Piccoli cantieri edili vengono attrezzati in modo da ospitare corsi per carpentieri, ferraioli e muratori, ma c'è anche la possibilità di svolgere corsi per operatori macchine movimento terra e sollevamento presso strutture collegate. A tal fine l'ente dispone a titolo illustrativo ma non esaustivo della seguente attrezzatura: molazza, compressore, martello pneumatico, martello demolitore, bobcart, miniescavatore, ponteggi...

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza nelle strutture dell'Ente confortevole per gli utenti e per il personale.

L'attività si svolge innanzi tutto all'interno di aule didattiche misurate ed organizzate per l'accoglienza funzionale dell'utenza e per l'attività svolta dal Formatore.

Per le attività specifiche, si utilizzano laboratori specializzati corredati della tecnologia necessaria mantenuta efficiente da specifiche attività di manutenzione e controllo. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutti gli impianti presenti nella struttura rispettano i requisiti di legge in materia di sicurezza

La sede è dotata di una biblioteca che mette a disposizione numerosi volumi, videocassette e dvd, adatte per lo studio di tutte le discipline relativi al settore edile. Sono presenti inoltre numerose riviste di carattere tecnico – scientifico riguardanti le aree di specializzazione alle quali il nostro Ente è abbonato. La biblioteca è a disposizione dell'utenza su richiesta, offrendone la libera consultazione.

### 3.6. Dichiarazione di impegno

Il Formedil Pescara si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta della qualità dell'offerta formativa, la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio formativo ed orientativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## 4. Livello operativo

### 4.1. Fattori di qualità del servizio:

Di seguito sono riportati i fattori di qualità e i relativi standards, inerenti alle macro- attività dell'intero processo formativo ed orientativo

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi dei fabbisogni	attenzione al contesto di riferimento	N° di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa/convenzione	Parere positivo di almeno il 50%dei soggetti riportati nell'indicatore.	Convenzioni/adesioni, progetti prodotti in partenariato
Commerciale /Progettazione	correttezza della progettazione	N° progetti presentati/N° progetti approvati	almeno 50%	Notifica di approvazione dei progetti
Erogazione e monitoraggio della formazione	efficacia ed efficienza	Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività di formazione	pari al 5%	Rilevazione dei dati attraverso analisi dei fatturati

**Carta della qualità dell'offerta formativa**

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
	Flessibilità dell'organizzazione	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	≤ 5 gg proposizione AC ≤ 30 gg attuazione AC	Rilevazione dei tempi di intervento di ogni azione correttiva
	frequenza allievi	% Livello medio di abbandono tra le sedi (% allievi con assenze superiori al 30%)	entro il 20%	riepilogo presenze al termine del progetto
	attuazione dell'azione formativa	N° di ore utenti rendicontati/N° di ore utenti approvati inizialmente del progetto	Per formazione superiore/continua: almeno 70% oppure valore di rapporto ≥ 0,7	Valutazione rendiconto approvato
	attuazione dell'azione formativa	N° utenti al termine + n° utenti passati ad altri canali di istruzione-formazione o che trovano occupazione/N° utenti inizialmente autorizzati	Per formazione superiore/continua: almeno 70% oppure valore di rapporto ≥ 0,7	Rilevazione dati al termine di ogni progetto, riepilogo presenze
	efficienza dell'azione formativa	costo totale rendicontato/utenti rendicontati	compreso tra 60 e 120%	Valutazione rendiconto approvato
	successo formativo	% allievi che superano le prove finali (allievi che superano le prove finali/allievi ammessi all'esame)	almeno l'80%	Valutazione prove finali
	successo formativo	N° allievi formati/N° iscritti	Almeno 80%	Valutazione schede di monitoraggio regionale
	efficacia dell'azione formativa	Percentuale utenti impiegati entro un anno	50% definita come percentuale target di personale impiegato	Rilevazione dati
Approvvigionamento	professionalità personale docente	% soddisfazione utenti sui docenti	almeno 70%	Valutazione questionari di gradimento
Orientamento	efficacia dell'azione orientativa	N° di utenti coinvolti in attività di orientamento/N° utenti previsti nei progetti approvati	almeno 80%	Rilevamento dati dall'anagrafica utenti
	efficienza dell'azione orientativa	costo totale rendicontato/costo totale inizialmente approvato	almeno 90% oppure valore di rapporto ≥ 0,9	Valutazione rendiconto approvato
	efficacia dell'azione orientativa	Percentuale utenti impiegati entro un anno	50% definita come percentuale target di personale impiegato	Rilevazione dati
Monitoraggio e Valutazione	qualità dell'azione formativa	Punteggio medio di soddisfazione utenti per area qualità attività svolta	almeno 3,5 (più che buono)	Valutazione questionari di gradimento
	qualità dell'azione formativa	punteggio medio gradimento espresso dagli utenti sul docente (area insegnamento)	almeno 3,5 (più che buono)	Valutazione questionari di gradimento
	qualità dell'azione formativa	Punteggio medio gradimento espresso dagli utenti relativamente alle Risorse tecniche/infrastrutture	almeno 3,5 (più che buono)	Valutazione questionari di gradimento
	efficacia dell'azione formativa	% media di utenti soddisfatti delle prestazioni erogate dall'ente	target definito dalla Regione Abruzzo	Valutazione questionari di gradimento
	efficienza della comunicazione	tempo medio risposta ai reclami	30 gg	valutazione archivio reclami

## 5. Livello preventivo

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

#### 5.1.1. Premessa

L'Ente ha istituito un Sistema di gestione per la qualità come mezzo per assicurare che i servizi offerti siano conformi a requisiti espressi dall'organizzazione e specificati dai clienti o da ambiti documentati e per conseguire un miglioramento continuativo dei processi aziendali.

#### 5.1.2. Garanzie a tutela dei committenti

Il Formedil Pescara realizza la progettazione dell'offerta formativa secondo una procedura che prevede:

- acquisizione delle informazioni/documenti necessari all'elaborazione dell'offerta
  - elaborazione dell'offerta
  - riesame dei requisiti prima della emissione di offerta o della accettazione di un contratto/convenzione,
- al fine di assicurarsi che questa risponda alle richieste del committente, che sia chiara e completa e che l'Ente abbia le capacità e le risorse per rispettare i requisiti stabiliti.

#### 5.1.3. Modalità e strumenti di rilevazione dei feed-back relativi alla percezione della qualità offerta e dell'occupazione

Sono, attivati dispositivi per la rilevazione delle attese degli utenti e il grado di soddisfazione degli stessi in merito al servizio offerto. Tali dispositivi consistono nella distribuzione di questionari durante e al termine di ogni intervento formativo da parte del personale addetto.

I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi delle non conformità forniscono all'Ente indicatori utili ai fini della misurazione del livello del servizio e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione. Le azioni preventive di norma sono individuate dalla Direzione durante riunioni formali a cui partecipano tutti i membri dell'organizzazione.

Inoltre il Formedil Pescara controlla l'inserimento lavorativo degli allievi qualificati per valutare l'efficacia delle azioni formative, tale controllo è demandato alle sedi orientative, mediante interviste apposite.

#### 5.1.4. Gestione dei reclami

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

I reclami possono essere espressi:

1. in forma scritta: per posta ordinaria, per posta elettronica, via fax, su Modulo Reclamo disponibile presso la segreteria della sede dell'Ente
2. in forma verbale: telefonicamente (tali reclami devono, successivamente, essere sottoscritti).

I reclami devono comunque essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

In ogni caso il reclamo viene formalizzato da parte dell'operatore che lo ha acquisito sempre sul Modulo Reclamo, che viene trasmesso al Direttore della sede di competenza dell'Ente.

Quest'ultimo ha il compito, a seguito dell'analisi svolta in merito alla problematica e alle eventuali decisioni intraprese, di rispondere, sempre in forma scritta a chi ha segnalato il reclamo entro e non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Ente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Responsabile Qualità del Formedil Pescara formula per la Direzione una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

#### 5.1.5. Azioni correttive

Le attività di controllo delle non conformità all'interno del Formedil Pescara comprendono: la identificazione, la documentazione, l'esame e le modalità di trattamento delle non conformità rilevate, la verifica della loro risoluzione e la rispettiva notifica e comunicazione alle funzioni interessate.

Ogni singola non conformità rilevata è esaminata per valutarne l'impatto che questa può avere in relazione ad aspetti quali i costi dei singoli processi coinvolti, le prestazioni, l'affidabilità, la sicurezza e la soddisfazione degli allievi e delle altre parti interessate. L'esito di tale attività di monitoraggio consiste nella formulazione di un'azione correttiva idonea ed adeguata al raggiungimento dei requisiti dichiarati

#### 5.1.6. Clausole di garanzia dell'utente

 <p>FORMAZIONE E SICUREZZA NELL'EDILIZIA</p> <p>ESEF ENTE SCUOLA EDILE PESCARA</p> <p>CPI COMITATO PARITETICO TERRITORIALE PESCARA</p>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008
	<p><b>Carta della qualità dell'offerta formativa</b></p>

A tutela dell'utenza, il rapporto tra corsista e Formedil Pescara viene esplicitato nel *Patto Formativo* che indica:

- l'offerta formativa (obiettivi, contenuti del corso, Metodologie didattiche utilizzate, modalità di verificadel percorso formativo)
- le condizioni per l'iscrizione e la partecipazione alle attività formative
- i diritti ed i doveri sia assunti dai corsisti che dal Formedil Pescara

## 5.2. Condizioni di trasparenza

### 5.2.1. Validazione

La Carta della qualità dell'offerta formativa del Formedil Pescara viene redatta e riesaminata/validata a cura del Responsabile qualità che la sottopone all'approvazione/Validazione del Presidente (direzione). L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi sulla prima pagina del documento.

### 5.2.2. Diffusione

La carta viene diffusa al pubblico mediante:

- messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la Segreteria
- pubblicazione sul proprio sito internet [www.formedilpescara.it](http://www.formedilpescara.it)
- invio, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali;

### 5.2.3. Revisione

Il riesame della Carta avviene perlomeno con frequenza annuale, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull'intero sistema di gestione per la qualità adottato, stabilendo la necessità di apportare eventuali revisioni/ aggiornamenti. Questi ultimi terranno in debito conto delle esigenze espresse e latenti degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell'organizzazione del Formedil Pescara.

## 5.3. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	COMPITI
1 Presidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• amministra il patrimonio dell'ente e provvede all'aggiornamento ed all'inventario dello stesso, nonché supervisiona l'andamento finanziario dello stesso;</li> <li>• definisce le strategie organizzative, commerciali e di standard del servizio;</li> <li>• definisce in collaborazione con il Direttore, la Politica e gli obiettivi per la qualità nel rispetto del Sistema di gestione per la Qualità e delle strategie dell'ente;</li> <li>• presiede i Riesami del Sistema di gestione per la Qualità, intraprendendo nel contempo le opportune azioni correttive e preventive;</li> <li>• destina, in collaborazione con il Direttore sufficienti risorse tecnologiche e finanziarie ai fini dell'esecuzione delle attività gestionali ed operative relative alla qualità dell'ente, provvedendo a tutti gli investimenti strutturali per il miglioramento organizzativo e produttivo;</li> <li>• garantisce l'utilizzo ottimale e lo sviluppo professionale delle risorse umane dell'ente, assegnando risorse adeguate al mantenimento del Sistema di gestione per la Qualità e approvando il piano di formazione</li> <li>• assume il personale e risolve i rapporti di lavoro;</li> <li>• riesamina richieste di offerta da parte dei clienti, supporta il Direttore nell'elaborazione delle offerte e le riesamina prima dell'emissione, acquisisce e riesamina gli ordini dei clienti committenti, gestisce le fasi di definizione e riesame delle modifiche contrattuali;</li> <li>• individua opportunità di miglioramento del servizio offerto attraverso l'analisi attenta delle esigenze del mercato, dei dati di customer satisfaction e la valutazione delle azioni correttive e preventive da intraprendere</li> </ul>
1 Direttore (Rappresentante della Direzione della qualità)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cura i rapporti con gli enti istituzionali, con le aziende del settore edile, con le associazioni sindacali e imprenditoriali di settore; stabilisce contatti con la regione e con gli altri soggetti pubblici coinvolti nell'attuazione delle politiche del lavoro e della formazione, costituire partenariati ed accordi di collaborazione con altri soggetti;</li> <li>• diffonde e sostiene le strategie organizzative, commerciali e di standard del servizio, nonché la Politica e gli obiettivi per la qualità nel rispetto di quanto definito dal Presidente</li> <li>• supervisiona e coordina le attività di tutte le funzioni dell'ente;</li> <li>• adotta tutte le misure possibili e necessarie per garantire la corretta motivazione del personale che opera</li> </ul>

## Carta della qualità dell'offerta formativa

Rev.0 del 27.10.09

FUNZIONE	COMPITI
	<p>nell'ente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• supporta la Direzione in fase di definizione della politica per la qualità e degli obiettivi di qualità</li> <li>• svolgere il ruolo di Rappresentante della Direzione per la qualità, con il compito di sorvegliare e riferire sulla corretta attuazione del Sistema Qualità, nonché curare la diffusione della cultura della qualità presso tutte le funzioni dell'ente e i fornitori</li> </ul>
1 Responsabile ufficio stampa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestisce l'ufficio stampa e pubbliche relazioni.</li> <li>• Intrattiene i rapporti continuativi con la stampa ed i vari interlocutori istituzionali.</li> <li>• Effettua un sondaggio sulla qualità del servizio erogato e monitorare il fabbisogno formativo delle imprese.</li> <li>• Organizza un archivio stampa da mettere sul sito web istituzionale per mettere a disposizione on line tutti i comunicati e la rassegna stampa.</li> <li>• Visita i titolari o loro delegati delle imprese edili per promuovere la conoscenza dei servizi erogati dall'Ente.</li> <li>• Gestisce eventi istituzionali che amplifichino la conoscenza delle attività dell'Ente ricercando partnership e sponsor.</li> </ul>
1 Responsabile qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• collabora nell'implementazione del Sistema di gestione per la qualità</li> <li>• analizza le non conformità relative al servizio ed al sistema di gestione attivando azioni atte a prevenire il verificarsi</li> <li>• assicura che i processi del sistema vengano definiti, attuati e tenuti aggiornati</li> <li>• promuove azioni atte a prevenire il verificarsi di non conformità</li> <li>• verifica che le azioni correttive e preventive vengano messe in atto e risultino efficaci nei termini previsti e con esito positivo</li> <li>• cura le attività operative di formazione ed addestramento del personale</li> <li>• Gestisce il sistema informativo-informatizzato dell'ente, gli utenti per i problemi relativi alla rete, ne verifica la funzionalità e segue le attività di manutenzione e riparazione, collabora alla gestione delle banche dati, supporta DR nelle scelte relative ai piani di sviluppo ed aggiornamento dei sistemi in funzione della loro ottimizzazione tecnica ed economica.</li> </ul>
1 Responsabile della sicurezza prevenzione e protezione (RSPP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• coordina le attività relative all'applicazione del TU 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni all'interno della sede operativa;</li> <li>• Effettua la valutazione del rischio e cerca di eliminarli alla fonte;</li> <li>• Verifica che gli operatori rispettino i principi e le disposizioni necessarie per garantire la sicurezza nell'ambiente di lavoro;</li> <li>• Provvede alla formazione ed informazione del personale relativa alla Sicurezza;</li> </ul>
1 Responsabile economico-amministrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• controllo della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-contabili- fiscali</li> <li>• controllo economico</li> <li>• rendicontazione delle spese</li> <li>• gestione amministrativa del personale</li> <li>• gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento <ul style="list-style-type: none"> <li>• cura le fasi di approvvigionamento dei prodotti e servizi di propria competenza</li> <li>• gestire la fase di qualificazione/valutazione e monitoraggio dei fornitori e mantiene aggiornato l'elenco dei fornitori qualificati</li> <li>• archiviare la documentazione amministrativa e legale dell'Ente</li> </ul> </li> </ul>
1 Resp. della Segreteria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cura le relazioni ed i rapporti con i partecipanti, sia per quanto riguarda le richieste di informazioni, che l'assolvimento degli obiettivi burocratici durante l'erogazione dei servizi</li> <li>• supporta i ruoli della struttura nelle attività di redazione della documentazione e nella gestione e mantenimento degli archivi</li> <li>• ricevere e smistare le telefonate</li> <li>• gestisce la corrispondenza dall'esterno e verso l'esterno per quanto di propria competenza</li> <li>• controlla al ricevimento i prodotti acquistati di propria competenza, secondo quanto stabilito dalle procedure di riferimento</li> <li>• gestire la prima nota di cassa;</li> </ul>
1 Responsabile dell'Analisi dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cura la diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure competenze professionali</li> <li>• cura la diagnosi specifica (regione/P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese</li> </ul>

## Carta della qualità dell'offerta formativa

Rev.0 del 27.10.09

FUNZIONE	COMPITI
	<ul style="list-style-type: none"> <li>cura l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento</li> <li>definisce in collaborazione con il direttore e con il Presidente la strategia formativa da adottare</li> </ul>
1 Responsabile della progettazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>E' il responsabile delle attività di progettazione di massima e di dettaglio e di architettura del sistema, assicurando il raggiungimento di obiettivi di costo, tempo e qualità</li> <li>E' espressione delle politiche formative dell'ente sul piano tecnico, organizzativo e gestionale della programmazione</li> <li>imposta, sviluppa, realizza nell'ambito delle strategie dell'Ente, i progetti ed i piani di sviluppo della progettazione formativa, ottimizzando le risorse</li> <li>Pianifica e coordina l'attività dei progettisti impiegati nella progettazione degli interventi formativi</li> <li>effettuare le verifiche, riesami di progetto laddove previsto, gestire le eventuali modifiche ai progetti e nonchè validazione degli stessi</li> <li>verifica l'efficacia e l'efficienza delle azioni formative, in collaborazione con il responsabile del monitoraggio e Valutazione</li> </ul>
1 Responsabile Erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>In collaborazione con il Direttore coordina le attività amministrative e di gestione relative ai corsi, gestisce ed ottimizza lo svolgimento delle stesse nel rispetto degli obiettivi posti</li> <li>Sovrintende all'attuazione dei progetti e/o dei programmi operativi, assicurandone il raggiungimento degli obiettivi</li> <li>coordinare l'erogazione dei servizi, con la collaborazione dei docenti, pianificandone la qualità e monitorandone continuamente sia lo stato di avanzamento che la corretta esecuzione delle operazioni</li> <li>assicura il rispetto della tempistica pianificata per le attività formative, attraverso una verifica puntuale dell'evoluzione delle stesse</li> <li>E' responsabile dell'attuazione della politica e delle strategie così come definita dalla direzione, nell'ambito delle aree operative da lui coordinate</li> <li>Assicura l'impiego efficace delle risorse umane, tecniche ed organizzative rese disponibili dalla direzione per l'erogazione dell'attività formativa</li> <li>Collabora alla progettazione di attività e servizi formativi, alla redazione di budget e piani finanziari, di consuntivi delle attività svolte</li> <li>Collabora alla gestione delle relazioni con il territorio allo scopo di identificare gli elementi di innovazione presenti nei processi produttivi e adeguare ad essi gli itinerari formativi</li> <li>Presidia e assicura la corretta trasmissione delle informazioni e dei documenti ai soggetti coinvolti nell'attività</li> <li>cura la valutazione, qualificazione e monitoraggio dei professional</li> <li>E' responsabile della valutazione delle azioni formative</li> <li>Gestisce il sistema di monitoraggio e controllo qualitativo delle azioni e dei programmi di formazione</li> <li>Valuta il livello di soddisfazione degli utenti</li> <li>Valuta l'efficienza e l'efficacia delle attività formative realizzate in relazione agli obiettivi programmati</li> <li>Identifica i punti di forza e di debolezza delle azioni corsuali attuate</li> <li>elabora ed analizza dati statistici in merito ai risultati ottenuti</li> </ul>
1 Responsabile del coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordina l'attività di gestione degli utenti, tutor, e docenti favorendone la collaborazione e partecipazione</li> <li>Realizza le attività di gestione operativa previste per l'erogazione del corso</li> <li>Predisporre i calendari didattici in collaborazione con i docenti</li> <li>E' collegamento tra equipe di formatori, tutor e direzione a livello amministrativo/organizzativo</li> <li>Ha il compito di garantire il regolare svolgimento del percorso individuato in sede di progettazione nonchè il pieno rispetto (quando richiesto) delle normative di riferimento durante lo svolgimento delle attività corsuali</li> <li>Sovrintende all'attuazione dei progetti e/o programmi formativi, collabora alla redazione dei consuntivi delle attività svolte;</li> <li>Assicura la corretta trasmissione delle informazioni agli operatori di cui coordina l'attività;</li> <li>Verifica la disponibilità ed il funzionamento delle risorse tecniche necessarie alla realizzazione dell'intervento, nonchè la disponibilità delle risorse umane e in caso di necessità attiva il processo di acquisto;</li> <li>Verifica costantemente i fabbisogni di materiali didattici</li> <li>Organizza l'esame finale</li> <li>Inoltra all'ente finanziatore i dati e le informazioni necessarie per l'inizio attività, i calendari didattici, i dati</li> </ul>

FUNZIONE	COMPITI
	<p>e le informazioni per le comunicazioni relative agli stage, nonché i dati della selezione degli allievi, i dati necessari alla redazione delle convenzioni docenti e con eventuali strutture ospitanti e/o per attrezzature, nonché i dati per la redazione delle convenzioni con le aziende per gli stage;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornisce al Tutor le informazioni sui materiali didattici da consegnare e gestire, nonché le schede di valutazione da somministrare agli allievi a fine modulo</li> </ul>
1 Responsabile tutor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicura la gestione dell'attività d'aula e di stage e ne verifica il corretto funzionamento</li> <li>• Costituisce elemento di raccordo tra i formatori (docenti) ed il coordinatore didattico</li> <li>• interagisce con gli utenti delle attività corsali</li> <li>• Provvede alla rilevazione delle presenze degli allievi e verifica la corretta compilazione del registro presenze;</li> <li>• Collaborare con i docenti per assicurare il raggiungimento degli obiettivi didattici prefissati,</li> <li>• Nel caso di stage: predispone tutta la documentazione necessaria e si preoccupa di effettuare l'abbinamento tra utente e azienda</li> <li>• Gestisce e relazioni tra il tutor aziendale e gli stagisti</li> <li>• Collabora col tutor aziendale alla definizione della verifica finale dello stage</li> <li>• gestire le relazioni locali con le imprese, servizi per l'impiego, istituzioni ed attori locali.</li> </ul>
Formatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• effettuare, ove richiesto, la progettazione di dettaglio delle singole azioni o sessioni di formazione</li> <li>• Garantire il trasferimento e l'acquisizione delle competenze agli utenti del servizio formativo;</li> <li>• svolgere direttamente l'insegnamento e partecipare alla realizzazione dello stage;</li> <li>• progettare e produrre strumenti di apprendimento e sviluppo</li> <li>• verificare il livello di apprendimento dei partecipanti</li> <li>• elaborare (quando previsto) sussidi didattici sulla base di quanto definito in progetto</li> </ul>
1 Responsabile orientamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' responsabile del coordinamento e progettazione di interventi di orientamento all'interno dei curricula formativi rivolti a tutte le tipologie di utenza, al fine di favorire processi di motivazione, autoimprenditorialità e padronanza delle problematiche del mercato del lavoro e delle professioni.</li> <li>• Promuove modelli di attività orientative, socializzanti, di animazione culturale, soprattutto per gli utenti in situazioni di disagio;</li> <li>• Informa e fornisce servizi di orientamento professionale ai partecipanti dei corsi, si occupa della presentazione ed illustrazione del percorso formativo, degli obiettivi dello stesso</li> <li>• gestire l'accoglienza</li> </ul>