

<b>A.S.</b>  <b>FOR.</b>	<b>CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA</b>	<b>REV. 00</b>
---	--	----------------

## INDICE

1.	LIVELLO STRATEGICO .....	2
1.1	Politica della qualità .....	2
1.2	Mission, obiettivi ed impegni .....	2
1.3	Obiettivi ed impegni .....	2
1.4	Modalità e strumenti adottati .....	2
2.	LIVELLO ORGANIZZATIVO .....	3
2.1	Aree di attività .....	3
2.2	Dotazioni di risorse professionali .....	3
2.3	Dotazioni di risorse logistico-strumentali.....	4
2.4	Dichiarazione di impegno .....	4
3.	LIVELLO OPERATIVO.....	4
4.	LIVELLO PREVENTIVO.....	5
4.1	Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari .....	5
5.	CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	6
6.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI .....	6
6.1	Attività previste per il responsabile del processo di direzione.....	6
6.2	Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi .....	6
6.3	Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni .....	7
6.4	Attività previste per il responsabile del processo di progettazione .....	7
6.5	Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi.....	7

## 1. LIVELLO STRATEGICO

### 1.1 Politica della qualità

Nel corso della sua attività, l'A.S.FOR. si è sempre contraddistinta per aver perseguito la qualità nei servizi e nelle prestazioni offerte alla sua Clientela nell'ottica della "customer satisfaction".

Nell'ottica del miglioramento e dell'evoluzione continua l'azienda oggi si accinge a compiere nuovi ed importanti progressi, dalla cui buona riuscita dipende essenzialmente il suo futuro destino. La Direzione Generale della A.S.FOR. ha avvertito l'esigenza di muoversi verso l'implementazione di un Sistema Qualità Aziendale certificabile in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Il Sistema Qualità implementato sarà, per l'A.S.FOR., uno strumento per il conseguimento di obiettivi che la Direzione Generale si è prefissa di raggiungere, obiettivi intesi non solo come miglioramento degli standard qualitativi dei suoi servizi, ma anche e soprattutto come ampliamento del portafoglio Clienti e rafforzamento dell'attuale rete commerciale.

L'A.S.FOR. ha ottenuto la Certificazione per il **Sistema Qualità ISO 9001:2000 nel settore EA 37 – Formazione professionale**, dall'anno 2004.

### 1.2 Mission

L'A.S.FOR. è un'associazione che opera nel campo della formazione professionale. Il suo compito è quello di accompagnare, attraverso un servizio di orientamento, tutti i clienti che ad essa si rivolgono con l'obiettivo di offrire servizi formativi sempre più rispettosi delle peculiarità culturali, sociali ed economiche dei contesti sociali.

Nell'ambito del servizio formativo e di orientamento la mission diventa quella di garantire ai propri utenti un adeguato livello di "competenze e conoscenze" affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

L'A.S.FOR. redige annualmente il documento descrittivo della mission e degli obiettivi dell'associazione.

### 1.3 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità dell'A.S.FOR. è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione e di orientamento; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che l'A.S.FOR. si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo e di orientamento sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- ✓ La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro
- ✓ L'aggiornamento continuo e l'orientamento degli utenti dei corsi
- ✓ L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie
- ✓ Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete"
- ✓ La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro
- ✓ L'Orientamento come "esperienza" nel sistema della formazione professionale

Per il conseguimento della Mission l'A.S.FOR. si prefigge di monitorare continuamente, attraverso il Sistema Qualità, gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

### 1.4 Modalità e strumenti adottati

- *umento dell'apprendimento da parte dei formandi rilevato a fine corso*
- *umento del gradimento dei corsi da parte dei formandi rilevato a fine corso*
- *riduzione delle Non Conformità*
- *umento della quota di mercato detenuta da A.S.FOR.*

Tali obiettivi saranno definiti in modo misurabile e verificabile, dalla Direzione stessa in fase di Riesame del Sistema Qualità.

La Direzione si assicura che la Politica di Qualità dell'A.S.FOR. sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione del Manuale di Qualità, delle Procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema Qualità e attraverso la promozione di interventi di formazione e che essa sia attuata e sostenuta a tutti i livelli.

La Direzione delega il Responsabile della Qualità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto efficiente il Sistema Qualità. Il Responsabile della Qualità riferisce direttamente alla Direzione sull'andamento del Sistema Qualità stesso, suggerendone gli eventuali adeguamenti. L'approvazione degli stessi spetta sempre e comunque alla Direzione dell'A.S.FOR.

## 2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 2.1 Aree di attività

L'attività formativa svolta dall'A.S.FOR. è così articolata:

- ✓ Analisi dei fabbisogni
- ✓ Informazione e accoglienza per l'orientamento
- ✓ Ideazione e progettazione formativa ad hoc
- ✓ Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- ✓ Erogazione
- ✓ Certificazione e/o attestazioni
- ✓ Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Le attività formative riguardano:

- **Formazione superiore** che comprende la formazione post obbligo formativo, IFTS, Alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.
- **Formazione continua** che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

L'attività di Orientamento riguarda:

- Accoglienza
- Bilancio delle competenze
- Patti formativi individuali
- Tutoraggio
- Autoplacement
- Orientamento al lavoro
- Orientamento formativo e scolastico

Per quanto riguarda l'Area dello Svantaggio, l'A.S.FOR. svolge incontri periodici con associazioni del terzo settore, con la Caritas, con i Centri per l'Impiego, per essere aggiornata sulla condizione dei soggetti svantaggiati (inoccupati, immigrati, disabili, ecc.) al fine di conoscere le nuove esigenze di questi ultimi per poter così orientare al meglio la propria offerta formativa.

I committenti dell'A.S.FOR. possono essere Enti Pubblici (Regione, Provincia, Comuni, Ministeri, Scuole, ecc.), Aziende del territorio o privati.

### 2.2 Dotazioni di risorse professionali

L'A.S.FOR. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano stabilmente con la struttura.

L'A.S.FOR. si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, tutoraggio, direzione e attività di segreteria) di personale qualificato con esperienza pluriennale nel settore.

Le prestazioni di tutti i docenti, nonché dei tutor, dei coordinatori, sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, l'A.S.FOR. dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

- ✓ Responsabile del processo di erogazione: n. 1
- ✓ Coordinatori: n. 3
- ✓ Responsabili dell'analisi dei fabbisogni: n. 1
- ✓ Responsabile della progettazione: n. 1
- ✓ Progettisti: n. 6
- ✓ Responsabile amministrativo: n. 1
- ✓ Addetti alla segreteria: n. 8
- ✓ Tutor: n. 14

- ✓ Valutatori: n. 6
- ✓ Orientatori e consulenti: n. 30
- ✓ Docenti: n. 207 per i diversi settori di accreditamento

## 2.3 Dotazioni di risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza l'A.S.FOR. per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono facilmente accessibili, dotati di ampie aule e di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

Attualmente l'A.S.FOR. dispone di tre sedi operative accreditate, due nella Regione Lazio ed una nella Regione Molise. La sede di Cassino (Fr) dispone di uffici di segreteria e direzione, ufficio per i colloqui individuali, due aule didattiche utili anche per la realizzazione di incontri e seminari, un laboratorio informatico dotato di 11 postazioni collegate ad Internet, un laboratorio per la consultazione di banche dati con una dotazione di 11 postazioni collegate ad Internet.

La sede di Minturno (Lt) dispone di uffici di segreteria e direzione, un'aula didattica, e un laboratorio informatico dotato di 9 postazioni collegate ad Internet.

La sede di Isernia dispone di uffici di segreteria e direzione, un'aula didattica e un laboratorio informatico dotato di 10 postazioni collegate ad Internet.

## 2.4 Dichiarazione di impegno

L'A.S.FOR. si impegna a consegnare agli allievi iscritti e al personale docente e non docente dei corsi, la presente Carta della Qualità e 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

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, l'A.S.FOR. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriale e di creare aspettative nel cliente che possano venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero si intende per:

- ✓ **Fattori di qualità:** elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
- ✓ **Indicatori di qualità:** criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- ✓ **Standard di qualità:** corrispondono all'obiettivo di qualità che l'A.S.FOR. si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- ✓ **Strumenti di verifica:** modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Almeno 3 soggetti presenti sul territorio	N.° convenzioni
Penetrazione di mercato	Chiarezza, completezza e diffusione dell'attività di informazione	Presenza e diffusione di bandi	Iscrizioni superiori agli allievi previsti dal bando del 50%	Moduli di iscrizione
Risultanze ex-post	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 70/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post	Successo didattico.	Dispersione formativa	Ritiro allievi non superiore al 30% dopo il 10% delle ore formative	N. persone ammesse agli esami
Risultanze ex-post	Risultanze occupazionali	N.° occupati	Il 10% dei qualificati	Questionari sulle risultanze occupazionali
Qualità del personale relativo ai corsi	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 80/100	Questionari di Gradimento.
Qualità delle infrastrutture	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 80/100	Questionari di Gradimento.
Acquisizione di competenze	Nuove competenze acquisite	Nuovo personale qualificato nell'anno	Almeno n. 2 nuovi docenti per settore	Elenco dei consulenti qualificati
Scrematura di competenze	Affidabilità dei docenti	Personale annullato nell'anno	----	Elenco dei consulenti qualificati

## 4. LIVELLO PREVENTIVO

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

Strumenti	Modalità
Sportello	Disponibilità di attività di sportello tutti i giorni lavorativi in orari di ufficio
Questionari	Somministrazione questionari
Raccolta reclami	Procedura gestione Non Conformità e Reclami
Azioni correttive	Procedura gestione Azioni correttive e azioni preventive

L'A.S.FOR. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

L'A.S.FOR. si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi attraverso i seguenti canali:

- ✓ per **posta** all'indirizzo A.S.FOR. – Via Rapido 11, 03043 Cassino (Fr)
- ✓ per **fax** al n. 0776.1930126
- ✓ per **email** all'indirizzo info@asforlazio.com
- ✓ **direttamente** allo sportello gestito dal personale non docente dei corsi
- ✓ **tramite il questionario** erogato durante e a fine corso

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'A.S.FOR. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## 5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

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

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, l'A.S.FOR. metterà a disposizione dei beneficiari la presente Carta della qualità attraverso l'affissione nelle aule e pubblicandola sul sito aziendale [www.asfor.eu](http://www.asfor.eu)

La Carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

## 6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### 6.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- Attuare una strategia di sviluppo adeguata con gli obiettivi dell'A.S.FOR
- Individuare gli obiettivi e la politica da attuare in funzione della strategia definita
- Coordinare tutte le figure (coordinatori, progettisti, valutatori, tutor, docenti, amministrativi, ecc.) che collaborano con l'A.S.FOR.
- Individuare ed assegnare i compiti a tutte le figure su citate per la realizzazione dei diversi programmi dell'A.S.FOR.
- Apportare eventuali modifiche ai programmi laddove si riscontrano degli scostamenti con gli obiettivi dell'A.S.FOR.
- Individuare i soggetti del proprio territorio interessati a cooperare con l'A.S.FOR.
- Definire, in collaborazione con il Presidente, un albo dei consulenti attraverso delle valutazioni in ingresso
- Valutare ed aggiornare annualmente l'albo dei consulenti attraverso delle valutazioni annuali
- Prevedere eventuali interventi formativi a cui ritiene sottoporre il personale coinvolto nella realizzazione dei diversi programmi
- Sottoporre al Consiglio Direttivo, per l'eventuale approvazione, gli interventi formativi previsti per il personale coinvolto nei programmi
- Organizzare, in collaborazione con le figure preposte, la sede formativa dell'A.S.FOR.
- Valutare, di volta in volta, i programmi operativi e le iniziative nazionali e comunitarie attraverso i quali canalizzare le proposte di qualificazione, aggiornamento, riqualificazione.
- Prendere contatti con gli Enti del Lavoro, le imprese, le associazioni del terzo settore, le associazioni di categoria, i soggetti pubblici e privati che operano all'interno del mondo scientifico e universitario, al fine di costruire, per ogni intervento, un appropriato approccio bottom up
- Predisporre bozze di convenzione e protocolli d'intesa con quei soggetti che possano rappresentare per l'A.S.FOR. interlocutori privilegiati a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale
- Pianificare tutte le attività di progettazione di dettaglio, coordinare la gestione generale della commessa in collaborazione con il responsabile del processo di erogazione dei servizi
- Curare la rispondenza delle azioni formative alle disposizioni del committente, anche attraverso verifiche costanti in campo
- Predisporre la pianificazione e l'ingegneria finanziaria degli interventi in collaborazione con il responsabile del processo di erogazione dei servizi
- Fissare gli standard qualitativi di progetto, ed organizzare i rapporti con gli organismi ispettivi e di controllo preposti alle singole azioni formative ex ante, in itinere ed ex post
- Relazionare la Presidenza sullo stato di avanzamento dell'attuazione dei progetti

### 6.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- Curare le attività che implicano dati di natura economica
- Predisporre i contratti di collaborazione per le figure coinvolte nell'Associazione
- Predisporre i contratti di affitto locali, attrezzature ed arredi
- Aprire le posizioni degli Enti previdenziali laddove vi sia necessità
- Curare la conservazione delle scritture contabili sia cartacee che su supporti informatici
- Registrare ed archiviare gli ordini di acquisto
- Curare i pagamenti e gli incassi dell'Associazione

- Curare, con il Consiglio Direttivo, la redazione dei bilanci consuntivi e preventivi dell'Associazione
- Presentare i bilanci consuntivi al Revisore dei Conti per la certificazione
- Curare tutti gli oneri fiscali
- Utilizzare strumenti di software gestionale per la contabilità e la rendicontazione
- Coordinare i Rendicontatori e i Segretari collaboratori dell'Associazione
- Valutare la necessità degli acquisti, verificando preventivamente l'eventuale presenza dei materiali presso il magazzino
- Richiedere ai fornitori le richieste di offerta
- Valutare le Offerte a lui pervenute dai fornitori, avvalendosi della collaborazione del RC
- Emettere gli Ordini di acquisto
- Gestire i pagamenti del personale
- Gestire le risorse finanziarie pubbliche inerenti i percorsi di formazione e di orientamento
- Curare la rendicontazione dei corsi con l'ausilio del rendicontatore
- Predisporre il rendiconto finale dei percorsi di formazione e/o di orientamento per la certificazione

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

- Fare una diagnosi a livello nazionale dei fabbisogni professionali e formativi
- Fare una diagnosi a livello regionale e provinciale dei fabbisogni professionali e formativi
- Fare un'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- Creare una mappatura e sistematizzazione dei profili professionali nei diversi settori
- Consultare le banche dati presenti su Internet

### **6.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione**

- Monitorare gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici dagli Enti Regionali e/o Nazionali
- Analizzare i fabbisogni che possono essere punti di forza per le specifiche progettuali: utenza e sede operativa
- Briefing con il Direttore ed il Coordinatore per concordare le varie tipologie di intervento
- Elaborare l'intero progetto, tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse e dei vincoli, dei processi, del controllo delle azioni, della valutazione dei risultati
- Elaborare l'intero progetto strutturando la didattica mediante l'articolazione in moduli e a loro volta in unità didattiche
- Elaborare preventivi finanziari conformi alle normative dei soggetti finanziatori in collaborazione con il responsabile amministrativo
- Accertare la fattibilità, la validità tecnica e l'economicità dei progetti, garantendo il supporto nella gestione degli stessi, controllandone la regolare esecuzione e rispondendo dei risultati conseguiti
- Progettare in termini di obiettivi e contenuti un percorso formativo e/o di orientamento individualizzato
- Svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche della transizione e dell'orientamento e della progettazione didattica

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

- Pianificare il processo di erogazione
- Realizzare l'attività formativa e/o di orientamento così come richiesta dal progetto che gli verrà sottoposto
- Definire la locandina di promozione dell'attività formativa così come richiesta dalle disposizioni Regionali e/o Nazionali
- Gestire le risorse umane coinvolte nel progetto
- Gestire le risorse tecnologiche e finanziarie del progetto approvato
- Gestire i rapporti e le relazioni con la committenza
- Predisporre, in collaborazione con docenti e valutatori, le prove di ingresso per i partecipanti all'azione formativa
- Elaborare il piano d'aula per ogni singola azione formativa e/o di orientamento
- Predisporre la documentazione di avvio corsi (elenco allievi, registri presenze, registri stage, registri materiale consegnato, ecc.)
- Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per i docenti
- Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per gli allievi
- Presentare il corso ed il calendario ai partecipanti

- Erogare le prove intermedie e finali per la valutazione del grado di apprendimento dei partecipanti
- Consegnare i Verbali di Monitoraggio intermedi e/o finali ai Tutor ed ai docenti
- Consegnare il “Questionario Allievi” intermedio e/o finale ai partecipanti dell’azione formativa
- Valutare i risultati delle singole azioni ed identificare le azioni di miglioramento

Cassino, 03 settembre 2010

La Direzione

---

Il Responsabile Qualità

---