



Speha fresia

“CARTA DELLA QUALITA’ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

PREMESSA

La SPEHA FRESIA, al fine di qualificare le sue attività nel settore della formazione e dell'orientamento, ha focalizzato il suo agire sulla soddisfazione delle attese dei committenti e dei beneficiari finali. Il lavoro dei soci e dei collaboratori è mirato ad esplicitare e comunicare gli impegni che la cooperativa assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi ed orientativi erogati.

La SPEHA FRESIA si propone di stimolare ed accrescere il patrimonio professionale di persone ed organizzazioni attraverso servizi formativi efficaci, innovativi e rispettosi delle differenze; di essere all'altezza dei livelli prestazionali attesi dai suoi committenti/beneficiari, e anzi precederne l'evoluzione.

LIVELLO STRATEGICO

Il principio a cui si ispira la *Carta della Qualità* è quello della **QUALITA’ TOTALE**.

Con la **QUALITA’ TOTALE** si vuole far saper **conoscere, orientare, precedere e soddisfare le aspettative dei committenti/beneficiari**, che si evolvono nel tempo.

Il **MIGLIORAMENTO CONTINUO** e l'**INNOVAZIONE** sono i due strumenti a disposizione per fare fronte con successo a questo impegno.

Gli orientamenti strategici per ottenere la **QUALITA’ TOTALE** sono:

COINVOLGIMENTO DEI SOCI E COLLABORATORI

Coerentemente alla struttura societaria prescelta, la Speha Fresia considera le sue risorse umane, con il loro patrimonio di conoscenze ed esperienze individuali e collettive, il fondamento della cooperativa, e ne promuove la crescita professionale con l'intento di perseguire la generazione di occupazione professionale, rafforzare stabilmente i punti di incontro tra gli obiettivi personali individuali e gli obiettivi aziendali collettivi e di creare i presupposti per il lavoro di gruppo e il “far bene al primo colpo”.

MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI PROCESSI E DEI PRODOTTI

Speha Fresia opera nella direzione del miglioramento continuo dei suoi processi aziendali e dei suoi prodotti applicando regole semplici e condivise da tutti con un approccio concreto ai dati e ai fatti, orientato alla risoluzione dei problemi.

INTEGRAZIONE DEI PROCESSI INTERNI ED ESTERNI

Speha Fresia vuole favorire il miglioramento continuo nei suoi ambiti operativi di intervento attraverso la flessibilità organizzativa e la focalizzazione sugli obiettivi del committente, in un percorso di sviluppo personale e professionale determinato a generare competenze e capacità individuali e collettive.

INNOVAZIONE

Speha Fresia è orientata ad elaborare soluzioni innovative che innalzino la qualità e le prestazioni dei servizi offerti e precedano l'evoluzione della richiesta dei committenti/beneficiari.

Affinché questi orientamenti siano un impegno concreto per tutta la cooperativa, l'Assemblea dei Soci della cooperativa svilupperà ed attuerà con costante attenzione i piani operativi coerenti con essi. Inoltre la Carta della Qualità dell'offerta formativa qui enunciata è coerente con la politica per la qualità della certificazione ISO 9001-2000 che la cooperativa ha acquisito già da cinque anni.

A tal fine il Consiglio di Amministrazione (CdA) della Speha Fresia si impegna a sviluppare e mettere in atto questo Sistema di Gestione Qualità (SGQ) e a migliorare continuamente la sua efficacia con azioni mirate e consapevoli, e cioè:

- ♦ promuovendo tra tutto il personale della cooperativa la consapevolezza dell'importanza di ottemperare ai requisiti del committente, alle norme di legge e all'insieme delle regole adottate volontariamente dalla cooperativa, mediante:
 - *riunioni periodiche e momenti di incontro anche informali ai diversi livelli dell'organizzazione,
 - *azioni mirate a sensibilizzare il personale in occasione di problematiche particolari,
 - *valutazione delle specifiche esigenze formative e dell'efficacia della formazione erogata;
- ♦ stabilendo e diffondendo la politica per la qualità, pubblicando i relativi documenti e tenendo una riunione con tutto il personale al momento della pubblicazione;
- ♦ definendo gli obiettivi per la qualità coerentemente con la politica per la qualità, mediante l'assegnazione di indicatori e relativi valori che favoriscono il perseguimento di questa politica e la tenuta sotto controllo degli obiettivi assegnati;
- ♦ effettuando riesami periodici del sistema, valutando espressamente lo stato di applicazione del SGQ e richiedendo le opportune azioni correttive;
- ♦ valutando le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi fissati e renderle disponibili quando occorrono.

Il CdA della Speha Fresia ritiene che il coinvolgimento di tutto il personale per l'applicazione ed il miglioramento del SGQ sia indispensabile a sostenere ed accrescere la soddisfazione del committente relativamente al prodotto fornito. Pertanto la Speha Fresia ritiene fondamentali i suggerimenti di tutto il personale per migliorare continuamente il sistema operativo e la qualità del servizio fornito, promuove la partecipazione del personale alle idee di miglioramento, individuali o collettive, che valuta tempestivamente ed applica quando vantaggioso.

MISSION

La SPEHA FRESIA società cooperativa opera nella convinzione che la formazione e l'orientamento siano leve fondamentali dello sviluppo locale.

In coerenza con questo principio la cooperativa intende sviluppare proposte formative progettate in accordo con le imprese, le associazioni e le amministrazioni locali che siano in grado di anticipare ed accompagnare le linee di sviluppo economico e sociale della Regione Lazio.

La cooperativa mette al centro dei suoi interventi i beneficiari, supportandoli nei percorsi di valutazione delle proprie potenzialità e competenze verso un percorso di inserimento lavorativo e/o di sviluppo professionale.

La cooperativa si impegna a promuovere le pari opportunità e la valorizzazione dei

contesti in un'ottica di genere.

La cooperativa per garantire la qualità dei progetti e degli interventi intende realizzare un continuo aggiornamento sulle dinamiche economiche e sociali territoriali e sull'innovazione nei processi di apprendimento e di valutazione a tutti i lavoratori e collaboratori.

Obiettivi:

- Promuovere e collaborare :
 1. allo sviluppo di reti territoriale per l'analisi dei bisogni per lo sviluppo dell'occupabilità nell'aree di riferimento
 2. allo sviluppo di partenariato per il trasferimento di buone prassi.
- Progettare e realizzare:
 1. interventi formativi in coerenza con le richieste del mercato del lavoro.
 2. azioni di empowerment, di apprendimento auto – organizzato e di educazione degli adulti
 3. interventi di orientamento finalizzati alla ricerca attiva del lavoro e alla scelta imprenditoriale
 4. interventi di aggiornamento e riqualificazione dei lavoratori che sostengano la competitività del sistema imprenditoriale regionale, il terzo settore e la pubblica amministrazione
 5. interventi di sostegno (orientativo e formativo) alla creazione di impresa, alla riconversione e alle crisi aziendali
 6. azioni positive contro le discriminazioni e gli stereotipi culturali.
- Studiare e analizzare:
 1. le dinamiche economiche e sociali territoriali
 2. gli andamenti e le tendenze dei settori economici
 3. l'innovazione metodologica e strumentale nei processi d'apprendimento
 4. le tendenze del mercato del lavoro
 5. i fabbisogni orientativi e/o formativi.

SCOPO

Scopo della Carta della Qualità è quello di definire gli impegni che la SPEHA FRESIA assume nei confronti dei committenti e dei destinatari dei servizi formativi da essa erogati a garanzia della loro qualità e trasparenza.

La presente carta della qualità si applica a tutti i servizi formativi erogati su commissione dell'Ente Pubblico e/o da esso finanziati compresi quelli di formazione a distanza.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L'offerta formativa della SPEHA FRESIA è orientata verso due direttive:

- A- promozione dell'individuo e delle sue potenzialità
- B- sviluppo delle potenzialità e delle opportunità collegate al territorio della Regione Lazio

Servizi offerti:

- AREA DELLA FORMAZIONE CONTINUA
- AREA DELLA FORMAZIONE SUPERIORE
- AREA DELLA FORMAZIONE PERMANENTE
- ORIENTAMENTO

Elemento centrale e qualificante dell'offerta formativa è l'ORIENTAMENTO, strutturato:

- a sostegno dei processi formativi: “ a monte” del percorso formativo, finalizzato all'attenta lettura dei percorsi personali e professionali degli utenti dei servizi, ottimizzando i processi formativi in “progetti” operativi di sviluppo e di inserimento; “ a valle” dei percorsi attraverso un monitoraggio continuo finalizzato a riorientare ed accompagnare le successive evoluzioni.
- a supporto delle politiche attive del lavoro e per accompagnare le persone nei momenti di transizione della vita formativa e lavorativa.

Nella erogazione dei propri servizi, la SPEHA FRESIA si ispira ai principi di uguaglianza e pari opportunità.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La SPEHA FRESIA opera a Roma in Piazza Fernando De Lucia N° 20. Il presidio delle funzioni strategiche della sede operativa sono garantite da:

- 1 Direttore
- 1 Responsabile della Gestione Economica-Amministrativa
- 1 Responsabile dell'Analisi e definizione dei Fabbisogni
- 1 Responsabile Progettazione
- 1 Responsabile Erogazione dei Servizi

Nella struttura operano inoltre:

- 1 Addetta di Segreteria
- 1 Addetta alla Rendicontazione
- 1 Addetta all'Amministrazione
- Soci esperti di formazione e orientamento

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e orientamento, la SPEHA FRESIA si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, orientamento, docenza e tutoring.

I professionisti ritenuti idonei dalla Speha Fresia per svolgere le prestazioni necessarie allo sviluppo delle varie attività sono contenuti nell'Albo Fornitori professionali della cooperativa. Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico. Per l'aggiornamento dell'Albo dei fornitori professionali si rimanda alla specifica procedura del SGQ della cooperativa.

DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO STRUMENTALI

La SPEHA FRESIA per la realizzazione dei suoi servizi formativi dispone, presso la sede operativa di Piazza Fernando De Lucia n° 20, di:

1 Aula informatica di 31,4 mq per 15 persone con una dotazione strumentale di 8 personal computer, 1 stampante di rete, 1 stampante, 1 data show.

1 Aula didattica di 30 mq per la formazione (superiore, continua) e le attività di orientamento (incontri collettivi e seminari), dotata di un personal computer e di un data show.

1 ufficio per colloqui individuali di orientamento di 17,5 mq dotato di due personal computer.

1 locale per la consultazione di banche dati di 17,2 mq dotata di due postazioni con personal computer collegati ad internet.

1 ufficio di 28 mq adibito a Direzione, amministrazione e segreteria e altri spazi comuni per complessivi 42,8 mq.

Inoltre sono in dotazione della sede: sistema multifunzione printer/scanner, video proiettore, registratore digitale

Ove richiesto la SPEHA FRESIA si impegna a consegnare, 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.

LIVELLO OPERATIVO

La tabella allegata riporta gli elementi che la SPEHA FRESIA identifica come fattori strategici per assicurare la qualità nei processi di formazione.

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel SGQ i fattori di qualità, gli indicatori, gli standard e gli strumenti di verifica.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alla richiesta del committente	Numero di giorni intercorsi tra la data di richiesta/pubblicazione bando e la formulazione della proposta	Tempi previsti dalla pubblicazione	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di gg intercorsi tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive	20 gg	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa, un documento di convenzione,	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti	Verbale d'incontro con i soggetti e/o Protocolli, convenzioni e/o Progettazioni in partenariato.
Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex ante	Presenza e diffusione di un bando tramite mezzi tradizionali ed informatizzati Adeguata diffusione della carta della qualità	Firma del bando da parte della direzione. Visione del bando e della Carta della Qualità da parte dell'utenza	Bandi Moduli d'iscrizione sottoscritti dai candidati
Soddisfazione dei partecipanti rispetto ai servizi erogati	Valutazione positiva espressa tramite questionari	Almeno 80% di utenti intervistati Rispetto del valore obiettivo fissato dalla Regione Lazio, annualmente.	Questionario di gradimento fine corso Questionario di soddisfazione percorsi e servizi orientativi
Attenzione agli esiti occupazionali	Valutazione di impatto sugli esiti occupazionali dei percorsi formativi qualificanti	Almeno 80% di utenti intervistati Rispetto del valore obiettivo fissato dalla Regione Lazio, annualmente.	Questionario rilevazione esiti occupazionali
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione	Media del gradimento superiore al 50%	Questionario di gradimento Valutazione del tutor
Risultanze amministrative	Coerenza previsto/realizzato	Requisiti previsti dalle direttive regionali relativamente all'efficacia - efficienza	Modulo di efficacia - efficienza tab. D - 2.

LIVELLO PREVENTIVO

Il SGQ della SPEHA FRESIA prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferiti a processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità. Qualsiasi reclamo della committenza/utenza verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti a supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità è ritenuta valida se contiene la data e la firma del Direttore della sede formativa e del Responsabile del Sistema Qualità della Cooperativa.

La diffusione della Carta della Qualità della Speha Fresia viene regolamentata come segue:

Verrà affissa nei locali, nelle aule della sede formativa e pubblicata sul sito web

Verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, all'**ASSESSORATO ISTRUZIONE, FORMAZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO DELLA REGIONE LAZIO** e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

La revisione della Carta della Qualità avviene con scadenza almeno biennale sotto la responsabilità del Direttore e del responsabile di Qualità della struttura considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione alla qualità redatta annualmente.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

I ruoli – responsabilità e compiti.

- 1. Processo di direzione.** Responsabile incaricato: Paola Decini, si occupa di definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard di servizio della sede operativa, in raccordo con il consiglio di amministrazione della cooperativa. Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, supportata dal responsabile della produzione della cooperativa, dal responsabile della funzione di analisi e definizione dei fabbisogni e dal responsabile della gestione economica e finanziaria. Supervisiona il processo di manutenzione e miglioramento del servizio, in raccordo con il responsabile della qualità della cooperativa. Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza e con eventuali partner. E' responsabile dello sviluppo delle risorse umane e della loro valutazione (redige, in tal senso, il piano annuale di sviluppo professionale), in coerenza le specifiche di qualità previste relativamente alla valutazione professionale delle risorse umane. Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli altri stakeholder. Definisce le strategie di promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura, considerando i diversi pubblici di riferimento e le norme che regola tale attività. Gestisce la qualità relativamente al processo.

2. **Processo di gestione economico – finanziario.** Responsabile incaricato: Maria Concetta Rizzo, gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi, in raccordo con le attività realizzate dall'ufficio amministrativo interno, supportata in tale funzione anche da consulenti esterni. Esercita il controllo economico delle attività dalla fase di budgettizzazione a quella di rendicontazione. Redige la rendicontazione delle spese, con il supporto dell'ufficio amministrativo e contabile della cooperativa. E' responsabile della gestione amministrativa del personale. Gestisce la qualità inerente il processo.
3. **Processo di analisi e definizione dei fabbisogni.** Responsabile incaricato: Felice Lombardi, definisce, di concerto con la direzione della sede e con il cda della cooperativa, le modalità per sviluppare azioni di analisi e di lettura del territorio di riferimento, considerando, anche, le specifiche previste dal sistema di accreditamento. Realizza, periodicamente, azione di lettura ed interpretazione: dei fabbisogni occupazionali a livello territoriale, settoriale e aziendale; delle dinamiche territoriali relativamente a specifiche rilevanze economico – sociali. Effettua rilevazioni di dettaglio dei fabbisogni formativi e/o orientativi relativamente a settori, target, sistemi territoriali. Definisce le strategie formative coerentemente alle risultanti emerse dall'analisi dei fabbisogni. Gestisce, con la super visione della direzione, relazioni e accordi con la committenza. Gestisce la qualità inerente il processo.
4. **Processo di progettazione.** Responsabile incaricato: Elisabetta Cannova, è responsabile delle attività inerenti la progettazione di massima di un azione corsuale, intervenendo in tutte le fasi utili a tale progettazione: dalla interpretazione delle specifiche tecniche richieste dal cliente, partecipazione a net work progettuali di attività realizzate in partenariato, alla stesura del piano di massima. Progetta, nel dettaglio, le azioni corsuali e i piani di intervento individualizzati, considerando i vincoli operativi, organizzativi e le specifiche richieste dal cliente. Gestisce la qualità inerente il processo.
5. **Processo di erogazione del servizio.** Responsabile incaricato: Stefano Irsuti, coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione, supportato dalla funzione amministrativa e da quella di progettazione. Gestisce, nella fase operativa di erogazione del servizio, i rapporti tecnici con la committenza e con gli eventuali partner. E' responsabile del monitoraggio delle azioni e dei programmi e del rispetto delle specifiche richieste, a questo proposito, dal sistema di accreditamento. Redige un rapporto di valutazione alla fine dell'azione o del programma, identificando eventuali azioni di miglioramento. Gestisce la qualità inerente il processo.

Roma li: 19/09/2008

Il Direttore e RQ Sede Formativa
(Paola Decini)



Il RSQ della Cooperativa
(Maria Concetta Rizzo)

