

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA



SA Sicurezza s.r.l.

Sede Legale: Via della Mezzaluna, 60 - 00013 Mentana (RM)

Sede Operativa: Via Leonardo Da Vinci, 2 - 00015 Monterotondo (RM)

Tel. 06.929.565.58 - Fax 06.929.127.31

E-mail: info@sasicurezza.it – Sito web: www.sasicurezza.it

Sommario

ELEMENTI MINIMI	2
LIVELLO STRATEGICO.....	2
Politica della qualità	2
Mission, obiettivi ed impegni che la SA Sicurezza S.r.l. assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente - beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione.....	2
Modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.....	4
LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI	5
Aree di attività	5
Dotazione di risorse professionali	5
Dotazione di risorse logistico-strumentali.....	8
Dichiarazione	8
LIVELLO OPERATIVO	9
Fattori di qualità	9
Indicatori.....	9
Standard di qualità	10
Strumenti di verifica	10
Indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica	11
LIVELLO PREVENTIVO	12
Dispositivi di garanzia e tutela dei beneficiari.....	12
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	13
Validazione	13
Modalità di diffusione	13
Modalità di revisione periodica	13
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI	14
Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione	14
Attività previste per il Responsabile dei Processi economico-amministrativi	14
Attività previste per il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	14
Attività previste per il Responsabile del processo di progettazione	14
Attività previste per il Responsabile del processo di erogazione dei servizi.....	15
VALIDAZIONE CARTA DI QUALITÀ.....	15

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

ELEMENTI MINIMI

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la SA Sicurezza S.r.l. assume nei confronti del cliente o committente, 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 del committente e del beneficiario).

Il Responsabile del processo di gestione della Qualità ha la responsabilità e l'autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nella presente Carta e di verificare che nella SA Sicurezza S.r.l. ve ne sia adeguata conoscenza ed applicazione, al fine di indirizzare l'azienda verso un miglioramento continuo.

LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

La carta della qualità della SA Sicurezza S.r.l. viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

Mission, obiettivi ed impegni che la SA Sicurezza S.r.l. assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente - beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione.

La SA Sicurezza S.r.l. ritiene che il fattore strategico per competere ed avere successo, in considerazione della continua e rapida evoluzione dei servizi, delle richieste e delle esigenze del mercato, sia la soddisfazione del cliente.

Per raggiungere quest'obiettivo fondamentale, l'azienda fornisce servizi formativi finalizzati alla formazione continua, soprattutto mediante metodologie innovative attivate attraverso vari mezzi, mettendo il cliente, discente o committente, al centro del processo progettuale di ogni percorso formativo, garantendo in questo modo una costante attenzione alle sue esigenze e alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di crescita personale e apprendimento. Risulta quindi indispensabile, il massimo impegno e dedizione da parte di ogni collaboratore dell'azienda, al fine di soddisfare le aspettative degli utenti.

Al fine di perseguire e conservare l'elevato livello di qualità del servizio concesso al committente o cliente, anche attraverso azioni pianificate e sistematiche come lo sviluppo dei contesti cognitivi in corrispondenza con le caratteristiche dei partecipanti, letti sia in senso individuale che organizzativo (imprese beneficiarie dirette ed indirette), l'intera struttura è stata organizzata nell'ottica dell'opportuno e conveniente investimento nell'apprendimento.

Ciò comporta un impegno costante nella ricerca di metodi e strumenti innovativi, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, non formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro

ecc.) e lo sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni, nell'ottica del graduale passaggio all'utente ed anche lo sviluppo continuo della qualità delle risorse professionali ad ogni titolo, operanti per e con la SA Sicurezza S.r.l., come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta ai numerosi bisogni delle diverse tipologie di clienti.

La SA Sicurezza S.r.l., ha divulgato tali obiettivi, a tutti i livelli, in modo da sostenere la Politica della Qualità ed assicurare che i requisiti dell'Utente, considerato come committente, collaboratore interno e partecipante ai percorsi formativi, siano individuati e assolti, al fine di accrescere la sua soddisfazione,

Il piano dell'offerta formativa della SA Sicurezza S.r.l. prevede quindi le seguenti finalità:

- ✓ Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;
- ✓ Garantire la formazione, l'aggiornamento e la riqualificazione di figure professionali altamente qualificate, nonché di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione;
- ✓ Garantire una efficace gestione dei consigli e dei reclami dei clienti;
- ✓ Revisione periodica della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- ✓ Particolare attenzione alla modulazione dell'offerta, in relazione con i vincoli temporali posti ai clienti-lavoratori, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD-tutoring individuale ecc.), nella logica dell'offerta di formazione continua ed in generale di educazione permanente;
- ✓ Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività offerte al cliente, inerenti al processo di progettazione e adeguata gestione delle attività formative da loro scaturite;
- ✓ Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo del Servizio fornito;
- ✓ Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti ai processi gestionali delle risorse umane (interne ed esterne) ed agli approvvigionamenti, nonché alle attrezzature;

Il tutto sempre in una logica del pieno soddisfacimento delle necessità del cliente.

La SA Sicurezza S.r.l. intende assicurare il perseguimento dei suddetti obiettivi, attraverso:

- ✓ Una puntuale attenzione alla soddisfazione dell'utente, con una costante rilevazione del suo gradimento;
- ✓ Il controllo accurato dell'erogazione dei servizi offerti e delle fasi di progettazione e realizzazione dei vari corsi di formazione, espresso anche attraverso una continua attenzione a quelle che sono le novità in termini di normative tecniche e di stato dell'arte tecnologico, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e/o potenziali, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni;
- ✓ L'innovazione tecnologica e lo sviluppo tecnico delle proprie risorse;
- ✓ La cura della crescita professionale per tutto il personale aziendale;
- ✓ Un sistema di gestione mirato al miglioramento continuativo per raggiungere livelli di eccellenza sempre più elevati;
- ✓ Lo sviluppo di nuovi servizi che possano meglio soddisfare le esigenze del cliente e possano garantire un rispetto sempre puntuale delle prescrizioni normative in atto e delle procedure amministrative e gestionali;

- ✓ Un sistema di gestione aziendale efficace ed efficiente, anche grazie ad una riduzione dei costi legati a prodotti e processi.

Modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

È presente nell'azienda:

- un aula multimediale, dotata di PC connessi a Internet, stampanti in rete, e altri strumenti informatici;
- una piattaforma online per poter svolgere i corsi di formazione in modalità FAD;
- due aule per la formazione (corsi con lezioni frontali);
- uno spazio esterno per la formazione pratica delle attrezzature da lavoro;
- due laboratori, uno al piano terra e uno al primo piano, per attività di orientamento;
- un aula per la consultazione delle banche dati;
- uffici per accoglienza e assistenza ai clienti;

La SA Sicurezza S.r.l. ha, sin dal principio, fondato i suoi metodi educativi sul contatto “diretto” con la persona, offrendo ad ogni discente la possibilità di scegliere le modalità di svolgimento della sua formazione (FAD o in aula) e di sfruttare al meglio gli elevati livelli quantitativi dei corsi offerti, ed avere al contempo delle attenzioni individuali.

La SA Sicurezza S.r.l. è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità e che i propri collaboratori aziendali costituiscano la principale risorsa a disposizione dell'Azienda, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno e costante coinvolgimento e impegno. A tale scopo, la Direzione si impegna a diffondere e promuovere la qualità in azienda.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

I servizi formativi della SA Sicurezza S.r.l. sono destinati agli enti (pubblici e privati), alle aziende ed ai privati cittadini, prevedendo attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

Aree di attività

- ✓ **Formazione Continua:** Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quantitative e qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con ciò che si delinea a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego); sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

- ✓ **Orientamento:**
L'orientamento, elemento centrale e qualificante dell'offerta formativa, è strutturato ed organizzato sia "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, sia "a valle" dei percorsi, attraverso un monitoraggio continuo, finalizzato a ri/orientare ed accompagnare le successive evoluzioni.

L'azienda, nell'erogazione dei propri servizi formativi, si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia. I servizi e/o attività vengono pubblicizzati con dépliant, manifesti e sito internet (www.sasicurezza.it)

Dotazione di risorse professionali

La SA Sicurezza S.r.l. si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring, in modo da garantire un adeguato ed elevato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza erogati. A tale scopo, tutte le risorse professionali vengono preventivamente esaminate e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazioni fornite.

L'azienda inoltre, stipula convenzioni per collaborazioni fattive con soggetti pubblici e privati o per la costituzioni di raggruppamenti (ATI, ATS, Consorzi etc.), che non siano in conflitto con le sue finalità statutarie. Si rende promotore di iniziative divulgative e di manifestazioni di qualsiasi tipo avviate direttamente o in collaborazione con soggetti terzi.

N.	Tipologia	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
1	LEGALE RAPPRESENTANTE (Datore di Lavoro)	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
5	DOCENTI	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
5	ESPERTI SETTORIALI	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
2	TUTOR	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
2	COORDINATORI	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
5	ORIENTATORI	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
2	PERSONALE AMMINISTRATIVO	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
2	RESPONSABILI DI PROCESSO	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae

TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ
DATORE DI LAVORO	Il datore di lavoro assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti.
DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti; - Gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa; <p>Concorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission della SA Sicurezza S.r.l.; - alla progettazione nel dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità; <p>collabora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dalla Direzione e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative; <p>Assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-pratica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione; - il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-pratica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione e/o con altre iniziative concordate con la direzione stessa.
ESPERTO SETTORIALE	Ha le stesse funzioni generali del docente, con la differenza che l'esperto è appunto specializzato in un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi in atto.
TUTOR	Integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali.
COORDINATORE	Nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le disposizioni della direzione.
ORIENTATORE	<p>Gestisce attività di informazione e formazione orientativa individuali e di gruppo;</p> <p>Illustra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le opportunità formative proposte anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali; <p>Individua ed analizza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i bisogni formativi espressi dall'utenza e l'offerta necessaria per interventi di recupero per gli utenti; <p>Cura l'informazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sull'offerta di azioni di formazione e istruzione; - sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale; - sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro;
RESPONSABILI DI PROCESSO	Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe della direzione, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dalla direzione. Presidia, su delega del Direttore e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.
PERSONALE AMMINISTRATIVO	Cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

La SA Sicurezza S.r.l. garantisce, per l'erogazione dei servizi formativi, la disponibilità di aule per la formazione frontale, aule informatiche attrezzate, laboratori e un'area esterna attrezzata per la formazione pratica.

L'edificio dispone, oltre che di un ufficio per l'accoglienza e il supporto ai clienti, anche di due aule per la normale didattica ordinaria, una aula multimediale con adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet, due laboratori, un'aula per consultazione banche dati, servizi igienici suddivisi per sesso e un bagno per disabili.

All'interno della struttura, per quanto riguarda la sicurezza degli utenti, dei dipendenti e dei visitatori, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto delle norme di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, così come disciplinato dal D.lgs. n.81/08 e s.m.i..

Dichiarazione

Quando richiesto, la SA Sicurezza S.r.l. si impegna a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione chiara e dettagliata, che indichi le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso, di valutazione finale e il valore risultante dalle valutazioni con esito positivo.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità

La SA Sicurezza S.r.l. definisce, sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica, gli standard generali e specifici del servizio formativo offerto.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- ✓ Rapidità nell'elaborazione delle procedure e dei servizi offerti;
- ✓ Trasparenza;
- ✓ Ampia disponibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico;
- ✓ Costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale;
- ✓ Costante controllo delle fasi di ideazione e della programmazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione, della reale soddisfazione dei bisogni;
- ✓ Predisposizione e verifica del materiale didattico e non, consegnato ai corsisti o messo a loro disposizione sulla piattaforma online;
- ✓ Costante monitoraggio della soddisfazione del cliente o committente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative;
- ✓ Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisposizione di attività di miglioramento.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività didattica, comprendono:

- ✓ Soddisfazione dei discenti;
- ✓ Chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- ✓ Svolgimento di seminari di informazione ed orientamento;
- ✓ Efficacia delle attività didattiche: alla conclusione di ogni modulo di insegnamento, le varie attività didattiche saranno oggetto di valutazione da parte del gruppo docenti;
- ✓ Verrà assicurata la presenza di un tutor o di un ulteriore assistente, nel caso in cui siano presenti discenti svantaggiati, in modo tale da far fronte alle specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo;
- ✓ Per i soggetti appartenenti a particolari categorie, la SA Sicurezza S.r.l. garantisce l'accessibilità a spazi privi di barriere architettoniche.

La SA Sicurezza S.r.l., erogatore di servizi formativi, provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo.

Indicatori

La SA Sicurezza S.r.l. utilizza per la misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati, i seguenti criteri:

- 1) Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta dell'attività formativa e la data di formulazione della risposta;
- 2) Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC), reclami e la proposizione ed attuazione di azioni correttive;

- 3) Presenza e diffusione di promozioni dei servizi offerti, adeguata diffusione della Carta della Qualità;
- 4) Valutazione positiva espressa tramite test didattico intermedio;
- 5) Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento;
- 6) Valutazione positiva espressa tramite questionario di valutazione del docente;
- 7) Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali;
- 8) Valutazione positiva espressa tramite test didattico finale;
- 9) Numero di risposte positive.

Standard di qualità

La SA Sicurezza S.r.l. si impegna a raggiungere nel tempo indicato, in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quando committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione, i seguenti obiettivi specifici di qualità:

- 1) Giorni n. 2 definiti come tempo target per la formulazione della risposta, in seguito alla richiesta dell'attività formativa
- 2) Giorni n. 2 definiti come tempo target della risposta a segnalazioni di NC e reclami e la successiva attuazione di azioni correttive;
- 3) Visione delle promozioni dei servizi offerti e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione, tramite promulgazione con congruo anticipo;
- 4) Media generale di risposte esatte date dagli allievi nel test intermedio, superiore al 70%.
- 5) Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore;
- 6) Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore alla sufficienza;
- 7) Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali di verifica del superamento del corso, superiore al 70%;
- 8) Totale risposte positive date nel test finale, superiori all'80% (variabile in relazione al tipo, durata e quantità di domande del corso formativo);
- 9) Spendibilità in campo lavorativo del corso.

Strumenti di verifica

La SA Sicurezza S.r.l., a garanzia e tutela di committente e beneficiari, stabilisce le seguenti modalità per il controllo periodico o continuo del rispetto degli standard fissati:

- 1) Rilevazione a campione dei tempi di risposta;
- 2) Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva;
- 3) Informativa presente sul sito. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati;
- 4) Test di valutazione intermedio;
- 5) Verbali di consultazione con i soggetti riportati nell'indicatore;
- 6) Questionari di gradimento del corso relativi alla didattica del docente;
- 7) Raccolta Test di valutazione finali per il superamento di ogni corso;
- 8) Test di valutazione finali per il superamento di ogni corso;
- 9) Questionari sulle risultanze occupazionali e sulla spendibilità del corso, compilati al termine del corso o inviati tramite mail al discente.

Indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica

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. 2 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	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. 2 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di promozioni dei servizi offerti. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Visione delle promozioni, servizi offerti e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Informativa presente sul sito. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Chiarezza e completezza dell'attività di formazione durante il corso.	Valutazione positiva espressa tramite test.	Media generale di risposte esatte date dagli allievi nel test intermedio, superiore al 70%.	Test di valutazione intermedio.
PROGETTAZIONE, ANALISI DEI FABBISOGNI	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di consultazione con i soggetti riportati nell'indicatore.
RISULTANZE EX-POST.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario.	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore alla sufficienza	Questionari di gradimento del corso. Questionari di gradimento del docente.
	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite ai Test finali di verifica del superamento del corso, superiore al 70%.	Test di valutazione finali per il superamento di ogni corso.
	Risultanze occupazionali.	Numero di risposte positive.	Spendibilità in campo lavorativo del corso.	Questionari sulle risultanze occupazionali e sulla spendibilità del corso.

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela dei beneficiari

La SA Sicurezza S.r.l. assicura al discente le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso, mediante:

- ✓ **Attività di segreteria:** La segreteria garantisce ampi orari di apertura al pubblico dei propri uffici, in relazione alle esigenze dei clienti, comprese le ore pomeridiane.
La segreteria assicura un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente. Nei casi in cui il discente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può richiedere supporto tramite mail, chat online o di essere ricevuto in sede.
- ✓ **Informazione ed orientamento:** La SA Sicurezza S.r.l. assicura, un servizio di orientamento ed informazione, organizzato o preventivamente o successivamente a ciascuna attività formativa. I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:
 - fornire informazioni su programmi delle lezioni, rendendo disponibili per la consultazione, le dispense presenti online e altro materiale relativo alle lezioni (video lezioni);
 - fornire informazioni sui criteri e metodi adottati dai docenti per le prove di valutazione intermedie e le valutazioni finali.
- ✓ **Valutazione del servizio da parte degli utenti:** Per ciascuna attività formativa, ciascun docente predisporre gli strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte del discente, relativamente al proprio corso. I test di gradimento vertono sia sui programmi, sia sulla didattica del docente. L'esito dei test è oggetto di valutazione da parte del gruppo dei docenti;
- ✓ **Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente:** La SA Sicurezza S.r.l. adotta tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative dei discenti disabili e portatori di handicap e che consentano a questi di usufruire di tutti i servizi messi a disposizione del cliente. Il personale, docente e non docente, presta la massima collaborazione a questo scopo. Il discente disabile o portatore di handicap può segnalare il proprio arrivo presso le strutture formative mediante comunicazione telefonica; sarà predisposto personale adeguato per la sua accoglienza al momento dell'arrivo.
- ✓ **Rimedi al disservizio:** Nel caso in cui il corsista non sia ricevuto, nell'ora e nel giorno indicati, da alcun docente o collaboratore abilitato, può segnalare il disservizio al personale di segreteria o al coordinatore del corso. Quest'ultimo, previa verifica, provvederà ad inviare tempestivamente un sostituto.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione

La Carta di Qualità, viene validata tramite l'apposizione di data e firma, da parte della Direzione e dal Responsabile del processo di gestione della Qualità.

Modalità di diffusione

La SA Sicurezza S.r.l. assicura la diffusione della presente Carta di Qualità, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'azienda;
- Affissione nelle aule didattiche ed informatiche;
- Pubblicazione sul sito internet dell'azienda (www.sasicurezza.it);
- Consegna diretta, su richiesta, di copia della carta ai partecipanti iscritti ai vari corsi;
- Consegna, su richiesta, di copia al personale docente e non docente del corso.

Modalità di revisione periodica

La presente Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente dalla Direzione e dal Responsabile del processo di qualità, al fine di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutarne le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati della soddisfazione del cliente, relativi alla politica per la qualità, processi e servizi formativi erogati.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese e le istituzioni;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Attività previste per il Responsabile dei Processi economico-amministrativi

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, amministrativi – fiscali (con la collaborazione dei dipendenti amministrativi);
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo;
- Predisporre le lettere di incarico e i contratti per i consulenti;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il Responsabile del processo di progettazione

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il Responsabile del processo di erogazione dei servizi

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità.

VALIDAZIONE CARTA DI QUALITÀ

Il Datore di Lavoro	Il Responsabile del processo di gestione della Qualità
Tomassetti Alessandra	Tomassetti Alessandra
Revisione n°	Carta aggiornata al
0002	02/01/2018