
REQUISITO R10 – CARTA DELLA QUALITA'

Il presente documento è redatto al fine di esplicitare e comunicare agli utenti coinvolti nel processo formativo gli impegni che la **CSF SNC di Ing. Ricci Paolo & C. - Centro Servizi Formativi** - assumerà formalmente rispetto alla qualità e alla trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta) ed operativi (obiettivi e standard specifici).

Servizi Formativi Offerti

- a) **formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligo formativo, l' Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- b) **formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Strategia

La carta della qualità della **CSF SNC di Ing. Ricci Paolo & C. - Centro Servizi Formativi** - viene annualmente elaborata, verificata e approvata in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi erogati. Il piano dell'offerta formativa della CSF SNC prevede quindi le seguenti finalità:

- Garantire ai lavoratori occupati lo sviluppo professionale anche al fine di realizzare il miglioramento delle posizioni professionali e dei relativi livelli retributivi;
- Garantire ai datori di lavoro e ai professionisti la realizzazione di corsi di formazione professionale specialistici al fine di sviluppare la cultura manageriale anche allo scopo di favorire lo sviluppo dimensionale ed organizzativo dell'impresa stessa, favorendo i processi di internazionalizzazione delle piccole e medie imprese operanti nel territorio regionale e, più in particolare, nel territorio fermano maceratese;

-
- Garantire ai lavoratori inoccupati, e cioè ai soggetti neo-diplomati o neo-laureti, un percorso formativo specifico rivolto all'acquisizione di competenze specializzanti, necessarie per intraprendere un percorso professionale qualificato e per entrare nel mondo del lavoro occupando profili professionali maggiormente retribuiti. Tutto ciò allo scopo di creare un proficuo collegamento tra la formazione scolastica e il mondo del lavoro, intervenendo con corsi di formazione che sappiano colmare il gap tra le competenze acquisite nel sistema scolastico e le competenze di base richieste dagli operatori economici;
 - Strutturare un sistema informativo che abbia l'obiettivo di mettere in relazione le esigenze e i bisogni dei vari utenti anche al fine primario di incentivare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti la CSF Snc si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Dedicare massima attenzione allo sviluppo e al miglioramento dei processi;
- Valutare i risultati al fine di predisporre le azioni correttive da attuare.

Si intende raggiungere un elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni di categoria;
- lo sviluppo di tecniche formative d'avanguardia;
- Il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;

Organizzazione

La CSF Snc individua sei macroaree organizzative di riferimento ed i relativi responsabili, le suddette aree sono gestite all'interno della struttura formativa accreditata mediante risorse di personale qualificato e specializzato in ciascuna di esse avente rispettivamente specifici referenti:

- AREA SEGRETERIA ORGANIZZATIVA (Resp. Dott.ssa Alesiani Rosita)
- AREA RILEVAZIONE FABBISOGNI (Resp. Dott.ssa Alesiani Rosita- Ing. Ricci Paolo)
- AREA PROGETTAZIONE (Resp. Dott.ssa Alesiani Rosita- Ing. Ricci Paolo)
- AREA TECNICO INFORMATICA (Resp. Ing. Ricci Paolo)
- AREA SICUREZZA (Privacy- Dlgs. 81/08) (Resp. Dott.ssa Rosita Alesiani)
- AREA AMMINISTRATIVA (Resp. Dott.ssa Alesiani Rosita)

In particolare la segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici al fine di favorire l'accessibilità diretta giornaliera. Tutte le informazioni inerenti l'organizzazione, la modulistica, i programmi e le iscrizioni saranno accessibili stabilmente sul sito Web www.csfformazione.it. La rilevazione dei fabbisogni avverrà mediante questionari cartacei ed informatici, studi e statistiche fornite dagli enti di rilevazione nazionali e dalle associazioni di categoria e istituzioni locali nonché da colloqui diretti con gli utenti finali.

Operatività

Gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione operativa dell'attività formativa sono da individuare nei seguenti fattori:

- Accoglienza della clientela;
- Chiarezza delle informazioni;
- Favorire la reperibilità della modulistica;
- Celerità delle procedure;
- Trasparenza;
- Flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico
- Gestione immediata dei reclami;

- Soddisfazione dei partecipanti;
- In caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo, si assicurano inoltre incontri periodici con i servizi preposti alla tutela di tali categorie.
- Messa a disposizione di materiale didattico completo in relazione alla programmazione formativa;

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
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un progetto formativo. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Approvazione e firma del progetto da parte della Direzione Visione del progetto e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.



C.S.F. snc di Ing. Ricci Paolo & C. –Centro Servizi Formativi-
Viale America, 7 63025 Magliano di Tenna (FM)
P.Iva 02026450441
Tel/Fax 0734-633347/065219
email: info@csfformazione.it

Modalità di diffusione della carta

La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti con attestazione di ricevimento
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso con attestazione di ricevimento

Magliano di Tenna (FM), il 19.01.2015

Il Legale Rappresentante e Responsabile Qualità

Ing. Ricci Paolo

