

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che **CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO** assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari 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).

La Carta di Qualità rappresenta quindi non solo un efficace strumento volto a garantire un adeguato livello di qualità e di trasparenza dei servizi formativi erogati e strutturati secondo le crescenti esigenze dell'utenza, ma soprattutto è uno strumento posto a testimonianza dell'impegno che l'Associazione ha assunto nei confronti dei beneficiari delle proprie attività formative.

Livello strategico

CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO è una Associazione Sindacale Professionale di categoria. Essa rappresenta ed associa i titolari delle imprese artigiane e delle piccole imprese, i Consorzi, le Cooperative artigiane ed i loro soci, gli esercenti le attività artigianali del territorio e dei Servizi, i piccoli e medi imprenditori autonomi, le imprese ausiliarie del Commercio artigianale, i lavoratori autonomi in genere e gli esercenti le attività artistiche e professionali ed ogni appartenente a categorie che operano nell'ambito degli scopi sociali.

CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO, ha la finalità di erogare servizi legati alla formazione, al lavoro e al settore finanziario.

La rete consolida il processo di concentrazione delle attività all'interno del settore terziario.

Particolare valore aggiunto si riscontra nel ramo delle attività immobiliari, noleggio, informatica e turismo.

CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO si pone inoltre come obiettivo strategico quello di raccordare le finalità formative dell'utenza con i bisogni e le realtà aziendali del territorio in cui opera. Proprio in questa ottica promuove attività di formazione professionale sia nel settore della Sicurezza sul lavoro (formazione obbligatoria) sia in ambito più specifico con corsi mirati alle esigenze specifiche.

Le attività formative, orientate al mercato e finalizzate a far acquisire competenze immediatamente spendibili, consentono di conseguire, attraverso il contatto in aula, in laboratorio ed in cantiere con professionisti ed esperti del settore una professionalità concreta.

Obiettivi formativi:

- realizzare percorsi formativi mirati per i professionisti, datori ed impiegati, operanti nei settori dell'artigianato, dei servizi e del terziario;
- realizzare percorsi formativi d'eccellenza per inoccupati e disoccupati volti all'accrescimento di conoscenze e competenze in vista di un qualificato inserimento nel mercato del lavoro;
- promuovere lo sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- ampliare lo spettro delle attività formative erogabili, per rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze. Si tratta, in sostanza, di necessità sempre più avvertite come imprescindibili nel mercato del lavoro.
- basi tecniche necessarie all'esercizio dell'attività artigianale
- un elevato livello di autonomia professionale, decisionale ed operativa relativamente ai problemi dell'artigianato, dei servizi e del terziario
- la capacità di gestire gli interventi e lo staff di lavoro anche sotto il profilo giuridico ed economico
- la competenza anche informatica utile alla gestione della documentazione obbligatoria
- la capacità di collaborare con le figure professionali specifiche del settore e di comunicare con chiarezza i risultati dell'attività svolta

CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO

Sistemi di gestione di qualità e ambiente, della società CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO, certificati UNI EN ISO 9001 da LRQA

C.F. 97708520586 - P. Iva 13566121003 - Via Orvieto, 12 A - 00071 Pomezia (RM)

Tel. 06 9121394 r.a. - Fax 06 87755830 - Email: formazione@confartigianatopomezia.it

- la conoscenza dei principi deontologici e delle ragioni etiche che sottendono alle scelte operative
- la consapevolezza degli orientamenti più aggiornati a scala internazionale in materia di artigianato e terziario

Nello specifico possiamo elencare alcuni dei corsi svolti:

"Corso di orientamento alla professione di operatore CAF" -
Corso di formazione per aspiranti imprenditori "
Corso di formazione "Marketing per l'internazionalizzazione" per giovani imprenditori artigiani
Corso "Orientamento, potenziamento e assistenza per le PMI"
Corso "Finanza d'Impresa"
Corso "Social Media Marketing"
Corso "Business English"

L'Associazione si impegna con opportune strategie:

- al raggiungimento di un risultato di qualità attraverso il coinvolgimento diretto delle risorse umane a disposizione, che contribuiranno in funzione del proprio ruolo, con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

Si impegna, altresì, a diffondere nel corso delle riunioni con il personale, la propria Politica della qualità a tutta l'organizzazione e ad individuare eventuali carenze che si sono presentate durante le attività operative, elaborando strategie che consentano una più valida propensione ad operare.

Livello organizzativo

Si tratta di formazione a carattere specialistico rivolta a lavoratori e datori di lavoro finalizzata al miglioramento delle conoscenze e delle competenze nella prospettiva di un qualificato inserimento di questi nel mercato del lavoro e di un loro aggiornamento professionale e tecnico-specialistico adeguato ai mutati scenari del settore.

Aree di attività

Relativamente al settore Formazione e Lavoro la società si presenta come:

ente promotore di tirocini formativi;

referente territoriale Lazio dell'Ente Bilaterale Nazionale Artigianato e Terziario Ebinart;

Titolare Conto di rete Fonarcom

Obiettivo principale è la realizzazione di un'azione di sistema nei confronti degli associati che permetta di erogare una gamma di servizi necessari all'impresa, abbattendo i costi di gestione e di

attuazione, e fornendo al tempo stesso, un'azione di raccordo e di coordinamento tra territori/fabbisogni e necessità legate all'operatività corrente.

Il circuito della bilateralità permette di realizzare attività formative “su misura” con la copertura di costi fondamentali (progettazione, erogazione, rendicontazione) e delle attività complementari come: analisi dei fabbisogni formativi, analisi del potenziale, formazione di bilanci di competenze, analisi organizzative.

Inoltre è possibile disimpegnare l'impresa dalla gestione del progetto (presentazione piano, gestione documentale, comunicazioni avvio). Le piccole aziende hanno la possibilità di fruire di opportunità formative che possono essere finanziate solo in un'ottica di rete. Le aziende medio/grandi ottengono maggiore flessibilità con interventi, esclusivi e personalizzati. Le imprese usufruiscono di corsi erogati in orari condivisi nel rispetto di quanto disposto dai CCNL applicati.

Analisi fabbisogni

L'analisi dei fabbisogni formativi è finalizzata alla conoscenza:

- delle caratteristiche interne ed esterne all'organizzazione;
- delle caratteristiche dei processi lavorativi e di produzione di riferimento per l'analisi;
- dei bisogni espressi dagli individui in termini di competenze e motivazioni e dal sistema di attese reciproche tra organizzazione aziendale e soggetti che la compongono;
- del sistema di attese derivanti dall'organizzazione aziendale.

Nella redazione del percorso formativo sono indicati:

- i soggetti che esprimono il fabbisogno formativo;
- le modalità di rilevazione del fabbisogno formativo: interviste, rilevazione attraverso matrici e/o schede di analisi e/o focus group.

La rilevazione del fabbisogno è contestualizzata all'interno di uno specifico ambito professionale attraverso l'identificazione di contesto organizzativo, ruolo lavorativo, attività, competenze.

La matrice d'analisi funzionale alla stesura e rilevazione dei fabbisogni formativi si articola quindi in una serie di items indispensabili alla rilevazione del fabbisogno:

- l'ambito professionale in cui si opera,
- il ruolo che si esercita nel contesto lavorativo,
- le attività che al momento dell'analisi caratterizzano il ruolo esercitato,
- le attività a tendere, ossia quelle attività che si prevede debbano essere svolte per il raggiungimento di uno sviluppo organizzativo,
- le competenze necessarie per agire in modo compiuto il ruolo organizzativo a tendere.

Le metodologie formative si riferiscono a:

- osservazioni guidate
- apprendimento in affiancamento
- esercitazioni strutturate
- attività di laboratorio a piccoli gruppi e/o a livello individuale
- simulazioni di situazioni di lavoro, analisi di casi (case study),
- lezioni frontali

Gli strumenti formativi possono comprendere:

- lucidi, lavagna a fogli mobili per le lezioni frontali,
- utensili, strumenti di lavoro,
- computer, macchinari, impianti ed altre attrezzature analoghe a quelle utilizzate nelle situazioni lavorative di riferimento.

Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi formativi offerti, l'Associazione si avvale di figure professionali in possesso di elevata competenza per lo svolgimento di attività di gestione economico amministrativa, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza.

CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO

Sistemi di gestione di qualità e ambiente, della società CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO, certificati UNI EN ISO 9001 da LRQA

C.F. 97708520586 - P. Iva 13566121003 - Via Orvieto, 12 A - 00071 Pomezia (RM)

Tel. 06 9121394 r.a. - Fax 06 87755830 - Email: formazione@confartigianatopomezia.it

Si elencano di seguito le figure di cui sopra:

1. Responsabile del processo di direzione
2. Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa
3. Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
4. Responsabile del processo di progettazione
5. Responsabile del processo di erogazione dei servizi
6. Docenti per le macrotipologie della formazione

Dotazione di risorse logistico-strumentali

CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO per erogare il servizio formativo ai propri utenti dispone di una struttura logistica strumentale, che risponde pienamente alle prescrizioni normative in materia di tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- Spazi, dislocati all'interno della sede, adibiti alla didattica, che si compongono di n. 2 aule Informatizzate (supporti tecnologici, connessione ad internet, ecc.) e n. 2 laboratori didattici.

Livello operativo

Fattori di qualità

Gli strumenti di monitoraggio sono i seguenti:

“Sistema di Misurazione della Qualità”

- Schede da somministrare agli allievi per una verifica della qualità della formazione ricevuta
- Valutazione del docente per l'attività di orientamento
- Questionario di valutazione degli allievi sui docenti e contenuti erogati

Gli elementi di innovatività previsti riguardano:

- miglioramento continuo della qualità organizzativa;

CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO

Sistemi di gestione di qualità e ambiente, della società CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO, certificati UNI EN ISO 9001 da LRQA

C.F. 97708520586 - P. Iva 13566121003 - Via Orvieto, 12 A - 00071 Pomezia (RM)

Tel. 06 9121394 r.a. - Fax 06 87755830 - Email: formazione@confartigianatopomezia.it

- utilizzo coerente dei social media.

Livello preventivo

La soddisfazione del cliente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibili a:

- professionalità dei docenti
- pulizia dei locali
- efficienza degli strumenti didattici, informatici e dei laboratori
- capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni
- tempi di risposta alle richieste dei clienti
- efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e dei risultati pianificati

Il monitoraggio diretto è conseguito con l'ausilio di questionari appositamente preparati e compilati con e/o dall'utente all'inizio e al termine del corso di studio o, qualora ciò non sia possibile, mediante una raccolta informale di informazioni raccolte a seguito di colloqui e incontri con l'utente.

La gestione dei reclami deve poter seguire vie diverse a seconda delle modalità di ricezione del reclamo: telefono, fax, mail, colloquio, lettera scritta.

In tutti questi casi deve essere compilato un modulo, al quale sarà allegata l'eventuale documentazione scritta. Il modulo deve seguire tutto l'iter di trattamento del reclamo, compresa la verifica dell'efficacia dell'eventuale azione correttiva.

Il modulo una volta compilato da chi riceve il reclamo deve essere consegnato al Responsabile del procedimento che affronta la questione con il gruppo di lavoro.

A garanzia e tutela dell'utente\committente viene altresì fissato come elemento imprescindibile per l'iter di gestione di un reclamo, anche un indicatore di riferimento temporale che è fissato in due giorni lavorativi per problemi relativi ad anomalie o reclami bloccanti il proseguo delle attività formative e una settimana per problemi che inficiano le prestazioni. Ad ogni reclamo dovrà essere comunque data risposta nei modi previsti dal modulo di gestione del reclamo medesimo.

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta di Qualità dell'Associazione CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO viene regolamentata come segue:

- Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative sono esplicitate le indicazioni ove sarà possibile reperire la Carta di Qualità.
- La Carta di Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e sarà pubblicata nel sito Internet dell'Associazione deputato alla formazione professionale e regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
- La Carta di Qualità sarà consegnata ad ogni corsista.
- La Carta di Qualità sarà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La revisione della Carta della Qualità dell'Associazione avviene con cadenza biennale sotto la direzione del Responsabile del processo di direzione in considerazione delle risultanze emerse dai rilevamenti operati annualmente.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Responsabile processo di direzione

- Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza

CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO

Sistemi di gestione di qualità e ambiente, della società CONFARTIGIANATO FORMAZIONE E LAVORO, certificati UNI EN ISO 9001 da LRQA

C.F. 97708520586 - P. Iva 13566121003 - Via Orvieto, 12 A - 00071 Pomezia (RM)

Tel. 06 9121394 r.a. - Fax 06 87755830 - Email: formazione@confartigianatopomezia.it

- Valutazione e sviluppo delle risorse umane

Responsabile processi economico-amministrativi

- Gestione contabile ed adempimenti amministrativo-fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie

Responsabile processo di analisi e fabbisogni

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica (regione/PA) di fabbisogni professionali e formativi in settori e sistemi produttivi territoriali
- Analisi individuale dei bisogni formativi

Responsabile processo di progettazione

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- Progettazione di percorsi nel settore della formazione

Responsabile processo di erogazione dei servizi

- Pianificazione del processo di erogazione
- Gestione delle risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione

Docenti per le macrotipologie della formazione

- Responsabili della progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Effettuano l'erogazione della formazione;
- Responsabili del monitoraggio e della valutazione degli apprendimenti.

Pomezia, 21/01/2019