

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

Politica della qualità

MISSION

La GIMARCEF Associazione Culturale intende offrire possibilità di sviluppo professionale a tutti gli allievi, privilegiando l’implementazione di percorsi formativi interprofessionali, interdisciplinari, pertinenti ai ruoli dei destinatari ed ai loro reali bisogni.

La scuola di formazione professionale GIMARCEF Associazione Culturale individua la propria mission nella formazione di soggetti con requisiti per l'impresa nel mondo dell'artigianato in collaborazione con le istituzioni e le persone a sviluppare il loro potenziale artistico e il conseguente valore economico e sociale, ad affinare le abilità tecniche e gli stili personali, a valorizzare la capacità di interpretare i bisogni del cliente attraverso un' offerta intensa e differenziata e variegata, finalizzata a sviluppare specifiche competenze professionali nelle varie aree (tecniche, linguistiche, informatiche, economiche, organizzative, libero professionali ecc.)

La GIMARCEF Associazione Culturale opererà affinché l'investimento in formazione sia per tutte le categorie di utenti sempre più un investimento in professionalità.

La GIMARCEF Associazione Culturale ha posto in essere, pertanto, azioni che possono considerarsi di aiuto al trasferimento degli apprendimenti dall’aula all’attività lavorativa (formativa, amministrativa, organizzativa):

- nella progettazione didattica si è cercato di andare al di là della fine temporale del corso per pensare a come mantenere nel tempo l'attenzione sui risultati attesi;
- accompagnamento dell'apprendimento in un arco temporale pluriennale;
- sviluppare opportunità per l'auto-formazione (rendere disponibili testi, siti internet, biblioteche virtuali).

Per tutte le tipologie di eventi formativi sono stati individuati dei criteri generali comuni in base ai quali valutare la qualità dei singoli eventi, nella premessa imprescindibile della pertinenza intesa come capacità che deve esercitare il singolo professionista negli atti richiesti dal suo profilo professionale:

- 1) definizione degli obiettivi didattici: per ogni evento vengono indicate in modo analitico le conoscenze, le competenze e le abilità che i discenti dovranno dimostrare con strumenti oggettivi di aver conseguito alla conclusione del percorso formativo;
- 2) scelta di metodologie coerenti con le caratteristiche degli obiettivi predefiniti; 3) costruzione e proposta di prove di verifica oggettiva dell'apprendimento, capacità di misurare efficacemente quanto il discente ha appreso in coerenza con quanto richiesto, ovvero la effettiva capacità di applicare le conoscenze esercitando, così, competenze e abilità professionalmente significative;
- 3) adeguatezza del setting formativo per gli aspetti logistici, per il numero di partecipanti e per la definizione dei tempi di apprendimento.

Al fine di ottimizzare il risultato del percorso formativo verranno adottati strumenti di valutazione e verifica per misurare:

- gradimento del corso, attraverso questionari, relazioni scritte;
- efficacia dell'apprendimento mediante questionari, test, casi, griglie, simulazioni, project work;
- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.

Formazione privata a pagamento

(Elenco attività)

- Qualifica di Acconciatore (1° e 2° anno)
- Specializzazione Acconciatore (3° anno)
- Corsi di aggiornamento professionale Acconciatore
-

Le risorse professionali della GIMARCEF Associazione Culturale

La GIMARCEF Associazione Culturale si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

La **GIMARCEF Associazione Culturale** si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, La **GIMARCEF Associazione Culturale** dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dalla **GIMARCEF Associazione Culturale** per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- 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 per la didattica, con le seguenti specificazioni:
un'aula didattica, per 25 allievi;
un'aula informatica per 25 allievi;

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la **GIMARCEF Associazione Culturale** 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 empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono 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 intendiamo 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 la Società 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

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.</i>
	<i>Conformità della progettazione alla Carta della Qualità</i>	<i>Numero di non conformità rilevate.</i>	<i>Numero di non conformità annuo minore del 10%</i>	<i>Relazione del Responsabile del processo di progettazione</i>
	<i>Successo della progettazione</i>	<i>Numero di progetti realizzati</i>	<i>Incremento dei progetti per attività formative finanziati</i>	<i>Amissione a finanziamento</i>
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</i>	<i>Diffusione dei corsi attivati con media e web</i>	<i>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</i>	<i>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</i>
	<i>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>3 giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
	<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>7giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative</i>	<i>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo</i>
Risultato finale delle azioni formative	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>75% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Risultato finale delle azioni formative	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>55% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>30% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
Tutte le attività	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media</i>	<i>1% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media</i>	<i>Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media</i>

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La **GIMARCEF Associazione Culturale** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La **GIMARCEF Associazione Culturale** 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 sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per **posta** all'indirizzo: Via Venezia Tridentina, 2 – Tivoli (RM)

→ per **fax** al n° 0774/533381

→ **direttamente** al coordinatore del corso: **Sergio FORNACIARI**

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la **GIMARCEF Associazione Culturale** comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (www.scuolamancini.it.)

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione <i>Sergio FORNACIARI</i>	<ul style="list-style-type: none">• definizione di 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• valutazione e sviluppo delle risorse umane
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa <i>Sergio FORNACIARI</i>	<ul style="list-style-type: none">• gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali• controllo economico• rendicontazione delle spese• gestione amministrativa del personale• gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni <i>Franca CHICCA</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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
Responsabile del processo di progettazione <i>Piera LAURI</i>	<ul style="list-style-type: none">• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale• progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi <i>Antonino MORGAVI</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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,

Tivoli (RM) 18 dicembre 2013

Il Responsabile del processo di Direzione
Sergio FORNACIARI