

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		



CONSORZIO INNOPOLIS

Sede Legale: Via Topino, 35 – 00199- Roma

Sede Amministrativa: Via Antonio Vivaldi, 13 – 00043 – Ciampino (RM)

Sedi formative: Via Torrione dei Nobili, snc – 03022 Boville Ernica (FR)

Tel.0775/378080 - 06/45682490 Fax 06.233215283 - E-mail: info@innopolis.it

Via delle Palme, 19/23 - 04011 Aprilia (LT)

Tel.06/83086657 - 06/45682490 - E-mail: info@innopolis.it









	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

Copia a distribuzione: Controllata Non controllata

Copia numero _____ **Data** 26/10/2020

Consegnato a _____ **Funzione** _____

	REDAZIONE	APPROVAZIONE
FUNZIONI	RQ	DG
DATA	26/10/2020	26/10/2020
NOMINATIVO	Valentina Martinelli	Andrea Tavazza
FIRMA		

STATO DI REVISIONE DEL MANUALE QUALITÀ						
Ed	Rev.	Data	Causale	Sezione	Descrizione delle modifiche	Firma DG
1	0	01/09/08	Emissione	Tutte		
1	1	08/07/16	Emissione	Tutte		
1	2	08/08/16	Emissione	Tutte		
1	3	23/12/16	Emissione	2.2	Modifica elenco docenti	
1	4	23/12/18	Emissione	1	Ingresso nuove consorziate	
1	5	23/12/18	Emissione	2.2	Modifica risorse professionali dell'OdF	
1	6	08/07/20	Emissione	2.2	Modifica risorse professionali dell'OdF	
1	7	26/10/20	Emissione	2.2	Inserimento organigramma risorse professionali nuova sede operativa	

*La presente Carta della Qualità è di proprietà dell'Ente di Formazione "Consorzio Innopolis"
e non è riproducibile, neppure parzialmente, senza autorizzazione scritta della Direzione.*

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

INDICE

1 - LIVELLO STRATEGICO

- Presentazione
- 1.1 Mission
- 1.2 Politica della Qualità: obiettivi ed impegni
- 1.3 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

- 2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti dall'Organismo di Formazione
- 2.2 Le risorse professionali
- 2.3 Le risorse logistico - strumentali

3 - LIVELLO OPERATIVO

- 3.1 Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

4 - LIVELLO PREVENTIVO

- 4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli Utenti/Clienti

5 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

1 - LIVELLO STRATEGICO

La Carta della qualità dell'Organismo di Formazione Consorzio Innopolis si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri utenti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e di trasparenza.

La Carta della qualità è un documento di informazione e documentazione che l'Organismo di Formazione (OdF / Consorzio Innopolis) utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l'esterno con i propri Utenti/Clienti.

Presentazione del Consorzio Innopolis

Il Consorzio Innopolis con attività esterna senza scopo di lucro si propone di favorire la crescita socio-economica del Paese, tramite un approccio multidisciplinare che consenta di valorizzare le risorse esistenti e di sostenere le attività di sviluppo promosse dagli Enti pubblici e privati.

L'obiettivo prioritario è quello di contribuire allo sviluppo socio-economico delle Realtà locali, realizzando interventi di ricerca, attività formative e fornendo consulenza specialistica ai diversi Soggetti attivi del Territorio.

Il Consorzio Innopolis nasce dalla sinergia e dall'unione di Istituti di Ricerca, Agenzie Formative e Società di Consulenza operanti in diversi settori di intervento:

- **EDC - European Development Consulting Srl**, società di consulenza costituita da un gruppo di professionisti provenienti dal mondo accademico, della ricerca e della consulenza, e orientata a supportare le Amministrazioni dello Stato, gli Enti locali, le varie Associazioni di categoria e imprenditoriali e le Realtà del Terzo settore;
- **CESAR - Centro Europeo di Sviluppo delle Autonomie e della Ricerca**, associazione senza scopo di lucro attiva nel campo della formazione finanziata;
- **Orienta formazione società a responsabilità limitata semplificata**, che opera nel mondo della Formazione. Organizza corsi sulla sicurezza sul lavoro, con validità sul territorio Nazionale, grazie ad accordi con organismo paritetico ed Università.
- **Globul s.r.l.**, gruppo di professionisti con esperienza acquisita negli anni nei settori della Sicurezza, della Qualità e della Formazione.

1.1 Mission

L'OdF ha identificato la propria Mission nel:

- promuovere e sviluppare la cultura, la formazione professionale, l'istruzione e l'orientamento, la riqualificazione e l'aggiornamento del personale, l'avviamento al lavoro, la promozione dell'autoimpiego;
- proporre e promuovere la realizzazione di corsi di formazione professionali finanziati da enti pubblici e/o privati;

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

- promuovere convegni-studio sull'occupazione e sulla formazione, effettuare attività di ricerca sui fabbisogni formativi e ricerche di mercato in genere;
- elaborare, autonomamente o su incarico di enti pubblici ed organismi privati, provvedimenti utili per realizzare le finalità di cui ai punti precedenti;
- organizzare corsi, attività di formazione professionale, cercando di coinvolgere sempre di più il sistema d'impresa, stimolando ad utilizzare le risorse Comunitarie, Statali, Regionali e di qualsiasi ente locale;
- collegare in modo più forte i sistemi di Ricerca e Sviluppo ai sistemi formativi diversi dai modelli tradizionali;
- cooperare con tutti coloro che, nei più svariati campi della vita sociale e culturale, operano in difesa della dignità umana, della pace, dell'ambiente, della cultura, della formazione, dello sviluppo industriale e per la solidarietà tra gli uomini e i popoli.

1.2 Politica della Qualità: obiettivi ed impegni

La Carta della qualità dell'OdF è un documento di garanzia per i propri Utenti/Clienti; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che l'OdF s'impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente, efficace e rispondente alle esigenze ed aspettative del Cliente, in termini di affidabilità e conformità alle specifiche.

L'OdF fonda la propria Politica per la Qualità sui seguenti punti:

- ottenere il completo soddisfacimento dei requisiti cogenti relativi alla progettazione ed erogazione dei servizi di formazione;
- ottenere il completo soddisfacimento delle esigenze dell'Utente/Cliente;
- ottenere un ottimo clima di collaborazione mediante un'adeguata politica di gestione e crescita professionale del proprio staff;
- dare il massimo impegno nel servirsi di Fornitori di prodotti e di servizi opportunamente qualificati;
- promuovere ed implementare programmi di formazione/aggiornamento del personale, mantenendone il giusto livello di competenza e preparazione (addestramento) al fine di fare sempre fronte alle esigenze richieste, al mutare delle esigenze e alle innovazioni di mercato;
- garantire che tutte le operazioni si svolgano in condizioni di adeguata sicurezza;
- attivare un adeguato sistema di autocontrollo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- riesaminare la presente politica per la qualità, durante il processo di riesame della Direzione, per verificarne la continua validità;
- gestire gli, eventuali, reclami in un periodo di tempo prestabilito;
- perseguire il miglioramento continuo.

Per il conseguimento della propria Politica per la Qualità, l'OdF si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli Utenti/Clienti.

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

1.3 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta

La Direzione mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento della politica per la qualità (mission ed obiettivi), garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento.

La Direzione, per verificare il raggiungimento degli obiettivi, definisce gli indicatori di misura e i responsabili del loro controllo. Il valore degli indicatori viene fissato ogni anno dalla Direzione, in occasione del primo "Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità" effettuato nell'anno. Il controllo dei valori è affidato al Responsabile del processo di gestione della Qualità.

Per il perseguimento della propria Politica della Qualità e della propria Mission, l'OdF ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; il Responsabile del processo di Direzione, s'impegna a diffondere la Politica della qualità a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale.

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti dall'OdF

Aree di attività:

L'OdF eroga corsi di formazione nelle seguenti aree:

- corsi di *formazione iniziale*, rivolti a giovani che hanno ultimato l'obbligo scolastico e si preparano all'ingresso nel mercato del lavoro;
- corsi di *formazione superiore*, rivolti a persone in possesso di titoli scolastici di livello maturità o equivalente, oppure in possesso di titoli inferiori abbinati ad una esperienza lavorativa riconosciuta come equivalente relativamente alle competenze possedute.
- corsi di *formazione continua*, rivolti a persone adulte già inserite professionalmente.
- corsi di *formazione mista*, cioè, corsi inseriti in percorsi misti di formazione e di lavoro, come i contratti "per causa mista" di apprendistato e i C.F.L. (contratti di formazione e lavoro), che prevedono moduli obbligatori di formazione sia esterni all'impresa che interni con modalità di affiancamento "on the job";
- *progetti integrati*, cioè, insieme di azioni a carattere economico e sociale tra loro coordinate, finalizzate a promuovere o sostenere lo sviluppo dell'occupazione e dell'economia per un settore economico specifico o per un'area territoriale.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Destinatari

I destinatari dei corsi sono tutti coloro, singoli o aggregati, che hanno bisogno di formazione/aggiornamento professionale.

In particolare il Consorzio si rivolge a:

- giovani che abbiano assolto l'obbligo scolastico e che desiderino ottenere una qualifica professionale;
- giovani e adulti qualificati che desiderino approfondire le proprie conoscenze e ricalificare le proprie competenze;
- personale occupato di enti e aziende pubbliche e private;
- disoccupati a vari livelli.

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

Tab. 01 - Servizi offerti e committenti/beneficiari

Prodotto/servizio	Committenti/beneficiari
Corsi di formazione a catalogo	Privati singoli, aziende, enti pubblici
Sportello di orientamento	Privati singoli, aziende, enti pubblici
Supporto alla creazione di impresa	Privati singoli, aziende, enti pubblici
Counseling per il placement e la creazione di impresa	Privati singoli, aziende, enti pubblici

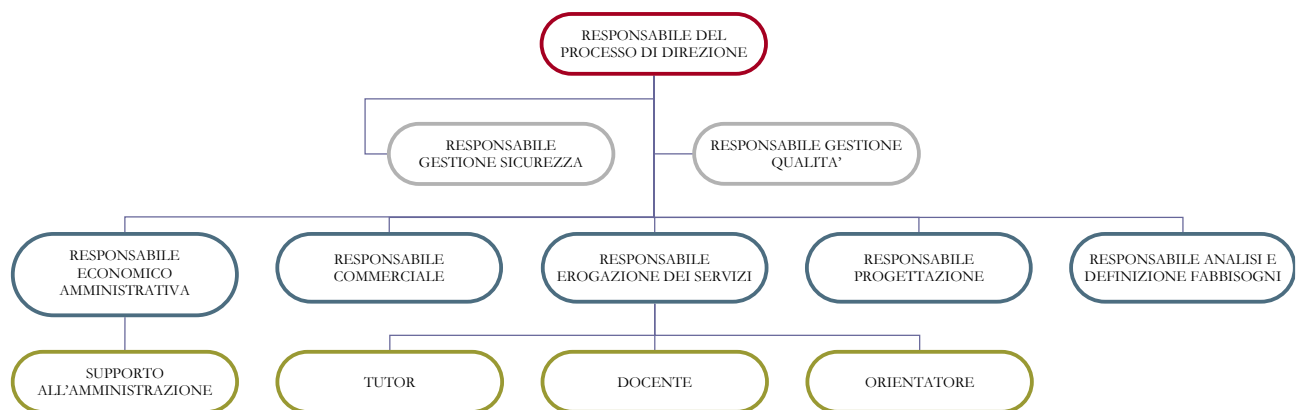
Caratteristiche generali del servizio formativo offerto

- Il numero dei partecipanti ai corsi è fissato dal progetto.
- L'iscrizione ai corsi è libera e la domanda di partecipazione avviene tramite apposito modulo allegato a CV formato europeo. Qualora il numero degli iscritti superi i posti disponibili, si ricorrerà a prove di selezione.
- Durante i corsi si prevede l'utilizzo di appositi registri di classe per monitorare le assenze degli allievi che non dovranno superare determinati limiti, al fine dell'ottenimento dell'attestato di qualifica o frequenza.
- Durante ogni corso sono previste una verifica intermedia e una finale per valutare il livello di apprendimento degli allievi. Le modalità di somministrazione delle verifiche sono scelte a discrezione dei docenti (prove scritte, questionari, prove orali...).
- Al termine dei corsi in cui si prevede una specializzazione è previsto un esame finale per il conseguimento della Qualifica.
- Al termine dei corsi in cui non è prevista una qualifica sarà rilasciato un attestato di frequenza.
- Per ogni corso è previsto un numero massimo di assenze di lezione; all'allievo che supera tale limite non viene rilasciato attestato di frequenza o di qualifica.
- Ogni corso prevede al suo interno un numero di ore dedicato all'accoglienza e all'orientamento dei corsisti, al fine realizzare un buon clima d'aula, fare un bilancio delle proprie potenzialità e competenze rispetto al ruolo per cui ci si sta formando e offrire strumenti di orientamento professionale.
- Stages: per i corsi in cui si prevede la realizzazione di stages, essi non devono avere durata inferiore al 10% delle ore complessive dell'intervento formativo.

2.2 Le risorse professionali dell'Organismo di Formazione

Organizzazione

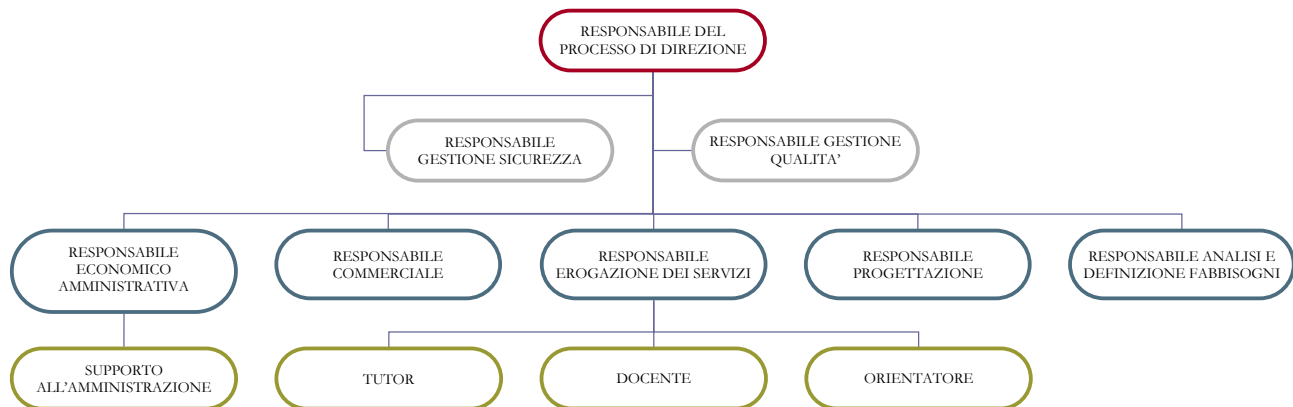
Fig. 1 - Organigramma sede di Boville Ernica, Via Torrione dei Nobili - snc.



Responsabile del processo di direzione	DG	Andrea Tavazza
Responsabile del processo di gestione della qualità	RQ	Valentina Martinelli
Responsabile del processo di gestione della sicurezza	RSP	Michela Campana
Responsabile del processo Commerciale	RCOM	Andrea Tavazza
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	RT	Michela Campana
Responsabile dei processi economico-amministrativi	RA	Bianca Servino
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	RAF	Vincenzina Foceri
Responsabile del processo di progettazione	RP	Raffaella Fumanti
Tutor		Vanessa Palmigiani, Raffaella Fumanti
Orientatori		Raffaella Fumanti

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

Fig. 2 - Organigramma sede di Aprilia, Via delle Palme n.19/23.



Responsabile del processo di direzione	DG	Andrea Tavazza
Responsabile del processo di gestione della qualità	RQ	Valentina Martinelli
Responsabile del processo di gestione della sicurezza	RSPP	Michela Campana
Responsabile del processo Commerciale	RCOM	Andrea Tavazza
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	RT	Giusi Leo
Responsabile dei processi economico-amministrativi	RA	Laura Baldi
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	RAF	Laura Baldi
Responsabile del processo di progettazione	RP	Laura Baldi
Orientatori		Laura Baldi, Carla Dell'agli

Le mansioni e le responsabilità delle Funzioni, indicate nell'Organigramma (Fig. 1), sono descritte in dettaglio nel Mansionario del Sistema di Gestione per la Qualità (All. 05.5-C) e solo in modo sintetico qui di seguito.

Il Responsabile del processo di direzione (DG) esercita la sua azione direttiva su tutte le FA e ad esso spetta il compito di stabilire la Politica e gli obiettivi da raggiungere.

In particolare, le aree di attività per il Responsabile del processo di Direzione riguardano la:

- 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;

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- gestione della qualità inerente tutti i processi.

Il Responsabile del processo di gestione della qualità (RQ) agisce in staff al DG in veste di rappresentante incaricato della gestione del Sistema di Gestione per la Qualità e del coordinamento e controllo dell'operato di tutte le Funzioni Aziendali coinvolte nella sua implementazione.

Il RQ, in veste anche di Rappresentante della Direzione (RD), si occupa delle attività di gestione e coordinamento del Sistema di Gestione per la Qualità, con le seguenti autorità:

- verificare che tutte le attività dell'OdF siano adeguatamente condotte nel rispetto delle Procedure e degli obiettivi (Politica per la Qualità), tramite la pianificazione ed esecuzione di opportuni programmi di Verifiche Ispettive Interne;
- verificare e registrare le variazioni e le modifiche della documentazione di Sistema;
- sviluppare adeguati programmi di formazione e addestramento relativi alla Gestione della Qualità;
- intervenire, quando necessario, per correggere le situazioni di non conformità, attuando le necessarie Azioni Correttive (o Preventive), in accordo con i Responsabili di Funzione coinvolti.

Anche se il RQ si trova in staff al DG, non ha poteri gerarchici diretti sulle Funzioni Aziendali sottostanti per tutto ciò che esula dalle tematiche proprie di gestione del Sistema.

Il Responsabile dei processi economico-amministrativi (RA) cura gli aspetti finanziari, contabili, amministrativi e fiscali dell'OdF. Inoltre ha il compito di procedere all'approvvigionamento di materiali e componenti conformi a specifiche di acquisto prestabilite.

In particolare, le aree di attività per il Responsabile del processo economico-amministrativo riguardano la:

- gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione della qualità inerente al processo.

Il RA si avvale della collaborazione del Rendicontatore/ per ottenere tutte le informazioni relative alle spese.

Il Rendicontatore/Supporto all'amministrazione (Ren) gestisce la parte di rendicontazione dei progetti.

Il Responsabile Commerciale (RC) ha il compito di sviluppare i rapporti con i Clienti (potenziali e/o acquisiti) e di promuovere le vendite, individuando e cogliendo le opportunità offerte dal mercato in rapporto alle capacità effettive e potenziali dell'Organizzazione. Il RC è l'autorità e l'interfaccia primaria nei rapporti tra l'OdF e il Cliente ed è responsabile della chiara e corretta definizione dei rapporti contrattuali.

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni deve rilevare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e aziendale attingendo da tutte le fonti informative sul sistema socio – economico disponibili (internet, letteratura specialistica, indagini e ricerche condotte direttamente ecc.), cioè individuare quante e quali nuove figure professionali, o nuovi compiti per coloro che sono già occupati, il sistema socio – economico locale intende assorbire.

Deve, inoltre, rilevare il fabbisogno formativo, con riferimento alle risultanze dell’analisi precedente (sul fabbisogno occupazionale) per definire, anche in relazione all’offerta formativa – professionale territoriale, la strategia normativa più coerente con i fabbisogni individuati

In particolare, le aree di attività per il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni riguardano la:

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- definizione della strategia formativa;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- gestione della qualità inerente al processo.

Il Responsabile di erogazione dei servizi (RT) gestisce il processo di erogazione del servizio e le risorse che gli vengono affidate sia in fase di progettazione che durante l’esecuzione del progetto.

In particolare, le aree di attività per il Responsabile di erogazione dei servizi riguardano:

- il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- il monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- la valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- la gestione della qualità inerente al processo.

Il Responsabile del processo di progettazione (RP) gestisce i progetti, dalla compilazione all’accettazione delle offerte (Progettazione di massima - Progettazione esecutiva e di dettaglio - Progettazione percorsi individualizzati).

In particolare, le aree di attività per il Responsabile del processo di progettazione riguardano la:

- progettazione di massima di un’azione corsuale;
- progettazione di dettaglio di un’azione corsuale;
- progettazione di un intervento individualizzato;
- gestione della qualità inerente al processo.

L’Orientatore gestisce le attività di accoglienza/screening dell’utenza e l’erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza).

In particolare, le aree di attività per l’Orientatore riguardano:

- la gestione dell’accoglienza e dello screening dell’utenza;
- l’erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza);
- l’animazione e facilitazione dell’apprendimento individuale e di gruppo;

INDICE

- la progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- l'analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- il coordinamento dei diversi attori del processo educativo e formativo (genitori, docenti formatori, tutor aziendali, agenzie educative del territorio, ecc.
- le relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo
- il supporto personalizzato agli allievi;
- la progettazione e coordinamento di percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

Il Docente gestisce le attività di Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione, l'Erogazione della formazione ed il Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.

In particolare, le aree di attività per il Docente riguardano:

- l'erogazione della formazione;
- il monitoraggio e valutazione degli apprendimenti e delle competenze in uscita;
- la compilazione del portfolio e determinazione dei crediti formativi;
- la progettazione e verifica collegiale del piano formativo;
- la progettazione dei piani personalizzati di studio;
- la produzione e gestione del materiale e della documentazione didattica;
- la raccolta e trasmissione dei dati relativi al monitoraggio territoriale dell'offerta formativa.

Il Tutor gestisce le attività di Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo, la Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento, l'Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo e le Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.

Tutti i RF hanno la responsabilità di mettere in pratica giornalmente la politica per la Qualità dell'OdF.

È politica dell'OdF delegare le autorità e responsabilità definendole e documentandole formalmente.

La Matrice delle Responsabilità (All 05.5-B al Sistema di Gestione Qualità), riassume le responsabilità delle Funzioni per i processi chiave del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'OdF, inoltre, si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi, del personale docente interno, del personale docente esterno, di docenti universitari, di esperti provenienti dal mondo del lavoro, di orientatori, di tutor e di tecnici di laboratorio. Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, l'OdF dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale. L'OdF dispone di docenti qualificati, attraverso apposita procedura di qualifica (P07-3), relativamente alle seguenti aree:

- Area linguistico-storico-letteraria;
- Area matematico-scientifica;
- Area giuridico-economica;
- Area tecnico-professionale;
- Area matematico-informatica;

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

- Area marketing e comunicazione
- Area comportamentale e relazionale

Il Responsabile del Processo di Direzione, al fine del mantenimento del livello di competenza dell'Organizzazione, garantisce la formazione adeguata di tutte le risorse interne aventi influenza sulla Qualità del servizio erogato, e la loro qualificazione in rapporto alle responsabilità che gli sono state conferite ed alle funzioni svolte.

In base alle necessità il Responsabile del Processo di Direzione, in collaborazione con il Responsabile del processo di Gestione della Qualità, sviluppano opportuni "Piani di Formazione/Sviluppo professionale" (Mod. 6.2-A), tenendo conto di vari fattori incidenti sui servizi dell'Organizzazione e sul suo Sistema di Gestione per la Qualità. L'esigenza di una formazione può derivare dal rilievo di situazioni anomale nel corso delle Verifiche Ispettive Interne, in seguito a NC e/o reclami da parte dei Clienti/Utenti e riconducibili a scarsa competenza tecnico/operativa del personale, oppure a variazioni significative del contesto operativo (nuovi servizi, nuovi metodi di lavoro, ecc..).

La partecipazione ad attività di aggiornamento e formazione da parte delle risorse interne all'OdF viene certificata mediante attestati, contenenti data e luogo in cui si è tenuto il corso o si è svolta la riunione, nome del partecipante, argomento trattato e mediante la compilazione del "Verbale di formazione" (Mod 6.2-B).

La formazione/addestramento del personale dell'OdF viene realizzato con i seguenti metodi:

- corsi di formazione interni/esterni;
- corsi di aggiornamento interni/esterni;
- affiancamento a personale esperto;
- affidamento di incarichi specifici controllati.

L'affiancamento è normalmente applicato per addestrare personale che, pur mostrando attitudine per specifiche mansioni, ha bisogno di acquisire un maggior livello di pratica, sicurezza e d'autonomia.

Le attività di addestramento e formazione possono riguardare la *formazione professionale metodologica* (metodologie per le attività di docenza), la *formazione professionale specialistica* (approfondimento di contenuti specifici), la *formazione di base* (conoscenza sul SGQ, normativa volontaria e certificazione) e quella *specialistica sulla Qualità* (qualifica ed aggiornamento per specifiche attività di gestione del SGQ).

La valutazione dell'efficacia del processo di formazione/addestramento è curata dal RQ, che provvede a ricevere la documentazione attestante l'esito di ogni partecipante ed esamina i risultati ottenuti attraverso colloqui e verifiche sul campo. Qualora si rendessero necessarie ulteriori sessioni di formazione/addestramento, il RQ pianifica le successive attività formative.

2.3 Le risorse logistico-strumentali

La dotazione logistica e strumentale riguarda la possibilità di utilizzare software di eccellente qualità e sicuramente "spendibili" in futuro; hardware di pari qualità e tutti gli strumenti necessari al corretto svolgimento dei programmi (computer, stampanti, proiettore, materiali per realizzazioni pratiche, ecc..).

Particolare attenzione è dedicata alla FAD, espletata tramite l'utilizzo di una piattaforma che permette la comunicazione e lo scambio di dati tra docenti e discenti, superando così le eventuali difficoltà di spostamento e di orari.

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

Per le attività formative, sono a disposizione locali a norma ed attrezzati anche per l'accoglienza dei disabili, facilmente raggiungibili anche dai mezzi pubblici.

In particolare, in ogni sede accreditata il Consorzio Innopolis dispone di due aule, di cui una dedicata all'informatica, e dei locali necessari all'attività di accoglienza, gestione e direzione.

L'OdF dispone, inoltre, dei seguenti strumenti didattici:

- PC portatili;
- lavagne luminose;
- videoregistratori mobili;
- videoproiettori.

2.4 Contatti periodici con i servizi sociali

In caso di attivazione di corsi aventi come destinatari le utenze speciali il Consorzio Innopolis interagirà con i servizi sociali dedicati con riunioni periodiche con i responsabili e gli operatori dei servizi stessi.

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

3 - LIVELLO OPERATIVO

3.1 Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

Di seguito sono riportati i fattori di qualità e i relativi standards, inerenti alle macro-attività dell'intero processo formativo:

FASE 1- Comunicazione dell'offerta formativa

La comunicazione dell'offerta formativa ai possibili beneficiari avviene attraverso diversi mezzi di comunicazione (sito internet, manifesti murali e locandine, annunci sui giornali).

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Pubblicizzazione dell'offerta	Tipologia dei mezzi utilizzati	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
Diffusione nel territorio	Numero comuni raggiunti	Copertura del 70%del territorio interessato	
Presenza sito Internet	SI/NO	SI	

FASE 2- Progettazione del servizio formativo

Realizzazione di corsi coerenti con la normativa vigente e rispondenti ai requisiti espressi dall'analisi dei bisogni formativi del territorio e dei beneficiari.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
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 incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Tirocinio o stage, se previsto dal corso	Ore attività di tirocinio su ore totali	Attività di tirocinio non inferiore al 10% delle ore	Orario del corso

FASE 3- Erogazione del servizio formativo

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Regolarità d'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Registrazioni delle variazioni
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	10 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Chiarezza e completezza dell'attività di accoglienza e orientamento	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

	Carta della Qualità.	CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra richieste o segnalazioni di non conformità e relative risposte o azioni correttive	Giorni n. 30 definiti come tempo massimo della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni risposta o azione correttiva
Coinvolgimento delle risorse professionali nel processo formativo	Partecipazione a focus group e riunioni di confronto sul tema della qualità	Almeno 60% di presenze sul tot delle risorse umane	Verbali di riunioni con firme di presenza
Frequenza degli allievi	N. assenze sul n. tot delle ore	Assenze non superiori al 25 % delle ore tot.	Verifica registri
Successo didattico	% allievi che raggiungono qualifica o attestato di frequenza per ogni corso	Almeno 70% allievi raggiunge qualifica o conclude il corso	Verifica registri, verbali scrutinio e verbali esami

FASE 4- Customer Satisfaction

Particolare attenzione viene rivolta alla soddisfazione sia degli Utenti/Clienti che dei docenti dei propri corsi.

La misura della soddisfazione del Cliente è la misura più significativa e diretta della Qualità effettivamente erogata, rispetto a quella realmente percepita dall'Utente/Cliente stesso.

Il RQ ed il RC hanno la responsabilità di assicurare che le comunicazioni con il Cliente siano mantenute e che i dati relativi alla soddisfazione del Cliente siano raccolti, analizzati e utilizzati secondo quanto previsto dalla Procedura P07-1 "Gestione della Comunicazione".

Per la misurazione del grado di soddisfazione del Cliente, l'OdF utilizza appositi questionari, somministrati ai clienti-partecipanti durante diverse fasi di erogazione del servizio (all'inizio, in itinere e al termine del corso).

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza dei requisiti alle attese del beneficiario	% di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore a 60%	Apposito questionario
Soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo formativo (allievi, docenti, tutor, aziende)	% soggetti soddisfatti	Almeno 60% dei soggetti soddisfatti	Questionari di gradimento somministrati secondo la procedura P08-1 "Misura, analisi e miglioramento"
Percezione della professionalità del personale	% di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 60%	Apposito questionario
Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti	Questionari sulle risultanze occupazionali

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

4 - LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

Il Consorzio Innopolis assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Queste rilevazioni vengono effettuate attraverso i questionari di gradimento e i moduli per i reclami/suggerimenti; i risultati vengono monitorati costantemente.

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, l'OdF s'impegna a rendere disponibile per la consultazione una copia della carta della qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso di formazione.

L'OdF s'impegna, inoltre, a consegnare l'opportuna documentazione contenente indicazioni sulle principali caratteristiche del servizio formativo offerto e sulle modalità di valutazione.

L'OdF s'impegna a gestire i reclami scritti degli Utenti/Clienti entro 30 giorni; ed a comunicare agli Utenti/Clienti ogni eventuale variazione relativa agli orari del servizio formativo offerto.

	CARTA DELLA QUALITÀ	CdQ
INDICE		

5 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- al fine di una massima pubblicizzazione preventiva, all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità;
- la Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti Internet dell'OdF deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento;
- la Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione;
- la Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale 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 Carta della Qualità verrà consegnata, ad ogni revisione, al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità ed è validata dal Responsabile del Processo di Direzione considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nel Riesame della Direzione Generale.