

# *CARTA DELLA QUALITÀ*

*É severamente vietata la riproduzione, anche parziale,  
senza autorizzazione scritta del Consorzio STEDI*

## 1. PREMESSA

Il presente documento è stato redatto al fine di esplicitare e comunicare agli utenti, agli affidatari e a tutti gli operatori coinvolti gli impegni che il *CONSORZIO STEDI* assume per garantire la qualità e la trasparenza dei propri servizi informativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

Il *CONSORZIO STEDI* è in possesso di certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme ISO Uni EN 9001:2000 nell'area dei servizi formativi classificazione EA settore 37.

Gli impegni di seguito riportati si riferiscono alle attività formative gestite dal Consorzio con finanziamenti sia pubblici che privati.

## 2. LIVELLO STRATEGICO

### 2.1 OBIETTIVI

La carta della qualità del *CONSORZIO STEDI* ha lo scopo di illustrare la struttura e le finalità dell'ente per aiutare gli interessati e gli utenti a reperire e comprendere agevolmente informazioni sui servizi offerti. In essa vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse attività e i servizi sviluppati unitamente alle regole generali che li dirigono. Ha pertanto il fine di esplicitare e comunicare ai committenti e ai beneficiari gli impegni che l'ente di formazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi che eroga.

La carta della qualità viene periodicamente controllata e verificata in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

Il piano dell'offerta formativa si prefigge i seguenti obiettivi:

- garantire una formazione capace di rispondere alle esigenze degli utenti unitamente al mercato del lavoro;
- favorire negli utenti lo sviluppo di un approccio consapevole e informato sulle prospettive offerte dal sistema formativo, sociale e lavorativo locale e nazionale;
- garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro;
- fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di adeguarsi alle innovazioni tecnologiche e ai mutamenti della realtà sociale e del mercato del lavoro;
- ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori del cambiamento;
- favorire la formazione e l'impiego di persone svantaggiate come disoccupati e portatori di handicap.

Le attività del consorzio sono inquadrare nella istituzione di corsi per la formazione professionale di qualificazione, riqualificazione e di aggiornamento di qualunque tipo, in tutti i settori.

In particolare il *CONSORZIO STEDI* propone soluzioni di affermata professionalità realizzata attraverso l'opera di specialisti del settore.

Il *CONSORZIO STEDI* svolge la propria attività mediante l'applicazione del Sistema di gestione aziendale della qualità, operando nel rispetto delle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2000 (fondamenti e terminologia);
- UNI EN ISO 9001:2000;
- UNI EN ISO 9004:2000;
- Legge 196 del 30/06/2003 (c.d. codice della privacy);
- Legge 626/94 (legge sulla sicurezza);
- Leggi dello stato italiano relative agli aspetti fiscali, amministrativi, tecnici e strutturali (uffici, hardware, software, sicurezza, etc.).

I principi sui quali si fonda la politica della qualità del *CONSORZIO STEDI* possono così riassumersi:

- garantire sempre la piena conformità delle attività realizzate a quanto previsto nei contratti e nei capitolati tecnici, facendosi anche parte attiva nella risoluzione di tutte le problematiche in corso d'opera in piena collaborazione con la committenza e la direzione lavori;
- garantire il costante adeguamento delle risorse, sia esse tecniche che umane, mediante:
  - investimenti in programmi di formazione ed addestramento;
  - investimenti in nuove attrezzature e macchinari.
- operare sempre nel pieno rispetto della normativa cogente.

La politica per la qualità è ufficializzata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione del Consorzio di concerto con gli altri membri responsabili delle varie attività.

Essa comunque viene aggiornata in sede di Riesame della Direzione e richiama anche gli obiettivi aziendali raggiunti e da perseguire.

La Politica della qualità viene illustrata durante incontri periodici con le risorse interne e con i collaboratori.

Il responsabile del sistema di gestione della qualità verifica che quanto dichiarato sia compreso ed attuato all'interno dell'organizzazione mediante controlli periodici.

### **3. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

#### **3.1 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI OFFERTI**

I principali servizi offerti dal *CONSORZIO STEDI* consistono in:

- 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.

In particolare, il *CONSORZIO STEDI* realizza percorsi formativi nelle seguenti aree:

- Formazione Superiore, che comprende la formazione post-obbligo formativi, Ifts, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- Formazione Continua, che comprende azioni destinate 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. Per quanto riguarda l' Area dello svantaggio, il *CONSORZIO STEDI* svolge incontri periodici con i servizi (in particolare con i Centri per l'Impiego della Provincia) per essere aggiornata sulla condizione dei soggetti svantaggiati (soggetti disoccupati, inoccupati, extracomunitari ecc..) al fine di conoscere le nuove esigenze di questi ultimi per poter così orientare al meglio la propria offerta formativa.

Il *CONSORZIO STEDI* si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente 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 vengono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento forniti all'utenza.

Inoltre, per tutti i processi di progettazione, organizzazione, gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria, il *CONSORZIO STEDI* si avvale sia di personale interno che esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Per il miglioramento di tutte i processi, sia tecnici che organizzativi, il *CONSORZIO STEDI* dà ampio spazio all'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale coinvolto.

La sede formativa del *CONSORZIO STEDI* è costituita da due aule formative in grado di accogliere 25 utenti nelle quali sono a disposizione dei docenti sistemi multimediali vari, un'aula di informatica dotata di 12 postazioni computer (1 ogni 2 allievi) tutte collegate alla rete, una segreteria corsi, un ufficio destinato all'amministrazione e direzione.

La sede di orientamento del *CONSORZIO STEDI* è costituita da una segreteria, da un ufficio per gli incontri individuali, un'aula per la realizzazione di incontri e seminari ed un locale per la consultazione delle banche dati a disposizione dell'utenza con 2 personal computer collegati ad internet.

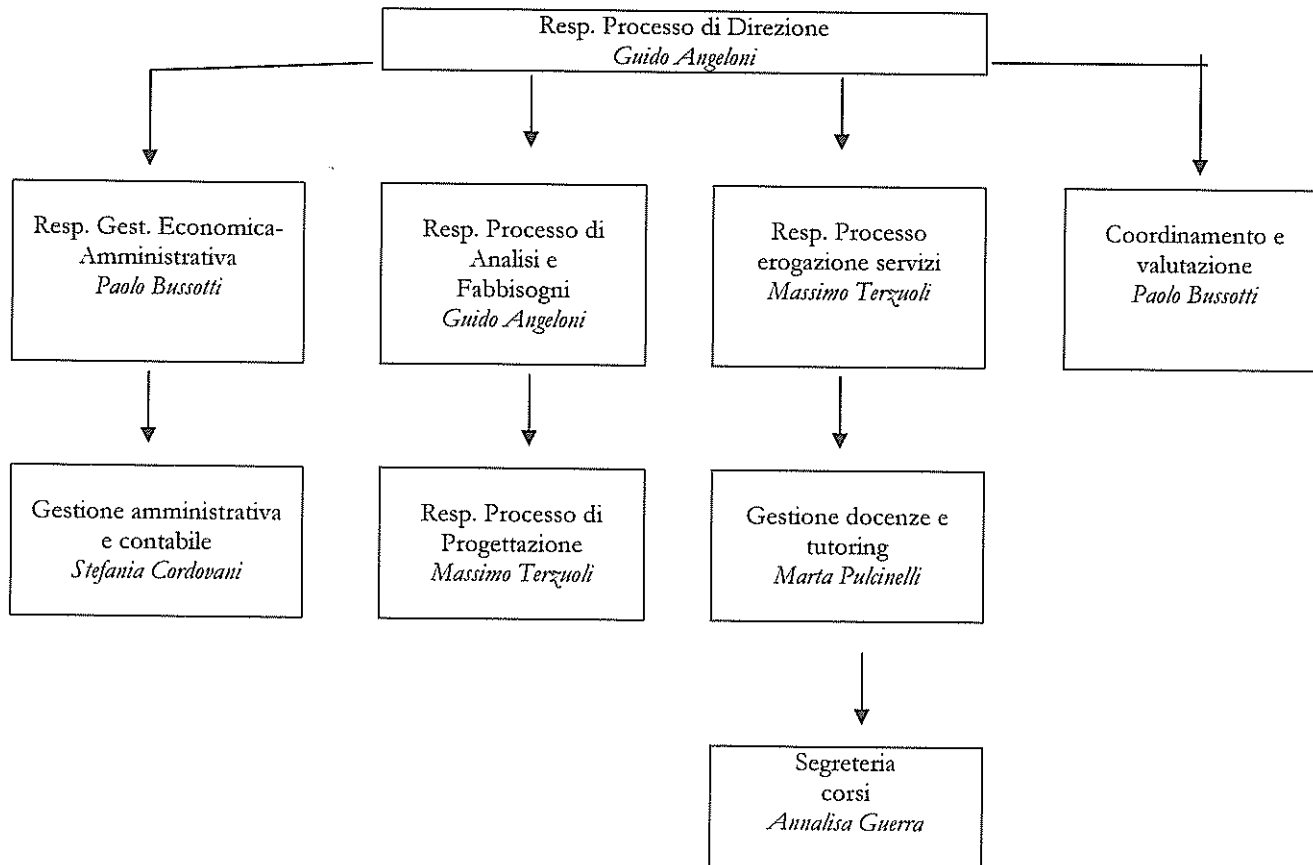
Il presente documento viene consegnato, a cura del responsabile del servizio qualità, ad ogni operatore del settore formativo ed a tutte le risorse professionali esterne coinvolte nei processi stessi indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione, ai clienti pubblici e privati anche potenziali, ai partner, ai beneficiari dei servizi formativi.

La consegna avviene attraverso le seguenti modalità:

- personale interno: la Carta viene consegnata dal responsabile della qualità, in appositi incontri preventivamente stabiliti nei quali vengono illustrate anche le strategie e gli impegni assunti dall'Ente;
- personale esterno: la Carta viene allegata al contratto o lettera d'incarico, ad ogni accensione di rapporto professionale,
- clienti: la Carta viene consegnata in allegato all'offerta di servizi o di predisposizione di progetti. In caso di assegnazione di attività, la Carta costituisce parte integrante del contratto.
- beneficiari dei servizi formativi: la Carta è consegnata all'avvio dell'erogazione del servizio.

### 3.1 ORGANIGRAMMA AZIENDALE

Le risorse professionali interne sono quelle definite in organigramma.



L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi. Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.

Per l'inserimento di una nuova risorsa all'interno dell'organizzazione si eseguono una serie di step quali:

- analisi del curriculum;
- colloquio individuale;
- periodo di prova mediante affiancamento a risorse aziendali e formazione in aula e in campo;
- inserimento in organico.

Il **CONSORZIO STEDI** è sito in Via Luigi Rossi Danielli, 11, a Viterbo, dove vengono svolti i corsi di formazione e dove si trova la sede amministrativa e tecnica della società.

La sede di Viterbo è costituita da due aule per lezioni frontali ed un'aula di informatica con la dotazione di n. 10 personal computer, collegati alla rete, per le esercitazioni necessarie e per lo svolgimento di lezioni tecniche.

Inoltre, nella sede è presente una stanza per la segreteria corsi e la direzione nella quale si svolge anche l'attività amministrativa.

La sede risulta idonea nell'ambiente a garantire il corretto svolgimento delle attività di formazione.

La sede di orientamento del **CONSORZIO STEDI** è situata in Via Belluno, 20 Viterbo.

Oltre alla presente Carta della Qualità, il **CONSORZIO STEDI** si avvale del "Manuale della qualità", redatto in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 e che descrive il sistema di gestione per la qualità dei processi operativi aziendali che riguardano:

- **Processi strategici:**
  - Gestione clienti
  - Processi di realizzazione
  - Gestione della progettazione
  - Acquisti e selezione dei fornitori – Controlli in entrata
  - Gestione delle non conformità
  - Azioni correttive e preventive
- **Processi di supporto**
  - Riesame della direzione
  - Gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità
  - Gestione del personale
  - Verifiche ispettive interne

Il suddetto "Manuale della qualità" è disponibile presso la sede del Consorzio e sul sito internet dell'ente.

#### 4. LIVELLO OPERATIVO

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione e costruzione dell'offerta formativa	Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente.	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte dell'azienda committente	70% di verifiche positive/validazione rispetto alla totalità dei progetti	Procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
Progettazione e costruzione dell'offerta formativa	Coerenza del progetto esecutivo di dettaglio all'offerta formativa	N. gg. Intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva	Verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti	Procedura di verifica della progettazione mediante il Piano di progettazione

		di dettaglio		
<i>Progettazione e costruzione dell'offerta formativa</i>	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti e 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
<i>Erogazione dei servizi</i>	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
	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Soddisfazione e gradimento dei committenti/destinatari	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento	Media dei punteggi	Questionario di gradimento finale
	Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
	Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 60% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina

## 5. ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### 5.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

In linea con i criteri base della normativa applicabile, la qualità è riconosciuta come un impegno che coinvolge la direzione del **CONSORZIO STEDI** e tutti i Centri di Responsabilità.

La direzione aziendale dimostra il proprio impegno verso la qualità attraverso:

- valutazione periodica delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate (clienti, risorse interne, partner esterni, soci);
- definizione annuale della politica per la qualità;
- definizione periodica degli obiettivi per la qualità;
- sensibilizzazione delle risorse interne circa l'importanza di rispettare gli impegni concordati con il cliente e le normative in vigore;

- partecipazione diretta e propositiva durante i periodici Riesami della Direzione;
- costante adeguamento delle risorse tecniche necessarie allo sviluppo dell'organizzazione;
- investimenti in formazione e sviluppo delle risorse umane;
- investimenti in tecnologie informatiche e tecniche di genere.

Le esigenze e le aspettative dei clienti interessano soprattutto il rispetto della programmazione delle attività e dei tempi di consegna. Inoltre, le attività sono svolte con competenza e professionalità delle risorse umane impegnate nei lavori ed in conformità con quanto prescritto contrattualmente.

Oltre alle periodiche riunioni giornaliere e/o settimanali che hanno carattere di aggiornamento interno sull'andamento delle attività formative attive, almeno ogni sei mesi si riunisce il direttore (Presidente del Consiglio di Amministrazione) con i propri collaboratori al fine di valutare l'andamento di gestione per la qualità e definire gli eventuali interventi migliorativi all'interno dell'organizzazione.

In particolare, durante le riunioni direzionali vengono presi in considerazione:

- andamenti dei risultati delle Verifiche Ispettive Interne;
- non conformità rilevate e reclami dei clienti;
- attuazione ed efficacia delle Azioni Correttive e Preventive concordate;
- informazioni acquisite direttamente dai clienti su possibili elementi di soddisfazione/insoddisfazione;
- indici di performances dei fornitori (puntualità, conformità, etc.);
- aspetti commerciali, economici e finanziari;
- prestazioni delle risorse interne;
- analisi del mercato e della concorrenza;
- valutazioni circa lo sviluppo delle normative e delle procedure tecniche;
- analisi dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi in precedenza prefissati.

Inoltre, il Direttore della sede formativa deve:

- coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative in base alle attività da realizzare;
- gestire le relazioni con partner esterni e gli accordi con la committenza;
- valutare lo sviluppo delle risorse umane interne ed esterne e prevedere piani di sviluppo professionale adeguati.

## 5.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

Il responsabile dei processi economico-amministrativi è deputato al controllo ed alla gestione di tutti gli adempimenti contabili ed amministrativo-fiscali a cui il *CONSORZIO STEDI* deve adempiere.

Nella gestione tecnica dell'attività formativa, il responsabile di processo deve controllare l'attività di rendicontazione delle spese, gestire i finanziamenti pubblici per la realizzazione dei progetti e/o dei corsi e gestire la parte amministrativa del personale, coadiuvato dal consulente del lavoro e dal commercialista del *CONSORZIO STEDI*.

Per adempiere al meglio alla propria attività il responsabile del processo amministrativo deve tenersi costantemente aggiornato in materia di rendicontazione di progetti finanziati dal FSE, al fine di garantire la giusta realizzazione dei progetti stessi.

## 5.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni è la figura professionale all'interno del *CONSORZIO STEDI* che individua i fabbisogni professionali nei settori di interesse, incentivando i progetti in quei settori che hanno una maggiore richiesta sul mercato.

## 5.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Il responsabile del processo di progettazione realizza una progettazione di massima all'inizio del progetto, una progettazione esecutiva nel momento in cui l'attività formativa deve partire e definisce i dettagli dell'attività corsale vera e propria. Inoltre, è in grado di progettare i percorsi individualizzate nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### 5.5 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il responsabile del processo di erogazione dei servizi è in grado di:

- pianificare il processo di erogazione;
- gestire le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestire le relazioni e li accordi con la committenza;
- monitorare le azioni e/o i programmi;
- valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

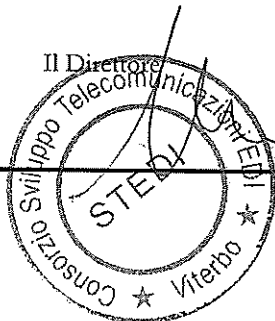
### 6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Il CONSORZIO STEDI si impegna a diffondere la presente carta della qualità mediante le seguenti modalità:

- Affissione della carta nei locali della struttura accreditata deputati alla formazione professionale;
- Pubblicazione sul sito internet dell'Ente;
- Consegna di copia della carta agli allievi iscritti;
- Consegna di copia della carta al personale docente e non docente del corso;
- Consegna di una copia della carta a tutto il personale della struttura sia interno che esterno.

La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità del responsabile della Qualità e del responsabile della direzione. Ogni revisione verrà comunicata ai diversi operatori.

Viterbo, li 10 ottobre 2008



Il Responsabile del Processo di gestione della qualità

---