



**Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,  
Istruzione e Politiche Sociali  
Servizio Politiche della Transnazionalità, della  
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo**



## “CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA” Best Ideas Srl

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare ai committenti, agli utenti e gli operatori coinvolti gli impegni che L’Ente di Formazione Best Ideas Srl (di seguito Ente) assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

### **Livello strategico**

#### Politica della qualità:

L’Ente si pone come obiettivi:

- raccordare le finalità istituzionali della formazione con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera, promuovendo in tale ottica attività formativa gestita sia con risorse pubbliche che private;
- erogare servizi formativi di qualità.

L’Istituto si impegna, con opportune strategie:

- ✓ all’ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo, ma tutti 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.

In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- ✓ Aumentare l’efficienza dell’organizzazione
- ✓ Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- ✓ Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dell’utenza (lavoratori, giovani, disoccupati, donne, ecc....)
- ✓ Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- ✓ Migliorare la comunicazione tra gli operatori all’interno dell’Istituto e tra esso e l’ambiente esterno
- ✓ Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Abruzzo

Il Sistema Qualità dell’Ente controlla e gestisce i principali processi:

- analisi dei fabbisogni formativi
- progettazione di massima e di dettaglio;
- erogazione del servizio formativo
- sviluppo professionale dei soggetti responsabili delle funzioni di processo e delle ulteriori risorse umane coinvolte nell'attività formativa
- selezione e qualificazione dei docenti
- selezione dei fornitori
- erogazione di servizi di orientamento;
- livello di soddisfazione e clima d'aula.

L'Ente adotta metodologie e strumenti affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Essi si basano su processi di valutazione, confronto, condivisione e revisione periodica delle politiche attuate, con la partecipazione attiva dei Responsabili di processo e delle ulteriori risorse umane coinvolte nell'attività formativa.

In particolare, si procederà a realizzare:

- a. incontri periodici (con cadenza almeno trimestrale) su tematiche relative alla politica della qualità
- b. somministrazione di questionari
- c. raccolta ed elaborazione dei dati derivanti dai questionari
- d. attuazione di misure integrative e/o migliorative dei processi in atto.

L'Ente, inoltre,

- attua procedure volte a misurare il grado di soddisfazione dell'utente
- gestisce le osservazioni ed i reclami da parte dei soggetti in formazione
- attua procedure di risoluzione tempestiva delle non conformità, prevenendo azioni correttive e di miglioramento continuo.

### **Livello organizzativo**

#### a. Aree di attività:

- FORMAZIONE SUPERIORE
- FORMAZIONE CONTINUA
- ORIENTAMENTO

L'Ente intende attuare corsi di Formazione rivolti a giovani, lavoratori tipici ed atipici, disoccupati, imprenditori, lavoratori autonomi e professionisti, con particolare attenzione al segmento femminile, anche in risposta a bandi di Enti Pubblici e privati (MIUR, FSE, Regione Abruzzo, Provincia e Comuni, etc.), corsi di formazione/aggiornamento per il personale docente al fine di agevolare l'approccio nel sistema socio-economico del territorio e di migliorare le prestazioni lavorative e la situazione occupazionale.

Le attività sopraindicate sono supportate da protocolli di intesa, convenzioni e accordi di programma che vengono stipulati con i partner a seconda delle necessità legate alla realizzazione di progetti formativi complessi.

#### b. Risorse professionali:

L'Ente dispone di personale con curriculum professionale rispondente alle credenziali previste dalla D.G.R. 396/09 (Disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella regione Abruzzo), in riferimento a:

- 5 figure chiamate a presidiare in maniera continuativa le funzioni di Responsabile di Processo;
- 1 incaricato per l'ambito Orientamento. Lo svolgimento delle funzioni di Orientamento è assicurato in rapporto alla durata delle attività e delle azioni preliminari e successive;
- incaricati della docenza e del tutoring per le macrotipologie Formazione Superiore e Formazione Continua, in numero variabile in base alle esigenze scaturenti da tipologia, numero e durata delle attività corsuali. Lo svolgimento delle relative funzioni è assicurato in rapporto alla durata delle attività e delle azioni preliminari e successive.

Elenco degli operatori coinvolti	
D	Direttore
REA	Responsabile della gestione Economica-Amministrativa
REAF	Responsabile Analisi Fabbisogni
REP	Responsabile Progettazione
RES	Responsabile Erogazione del Servizio
RSQ	Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità
IO	Incaricato Orientamento
DOC	Docenti
IT	Incaricato Tutoring

#### c. Risorse logistico-strumentali

L'Ente dispone delle risorse logistico-strutturali rispondenti ai requisiti previsti dalla D.G.R. 396/09 (Disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella regione Abruzzo).

Ai sensi dell'art. 13 della D.G.R. 396/09 si dispone di:

- Spazi per 55,85 mq riservati alle funzioni di governo (direzione/amministrazione, segreteria/accoglienza), oltre ad ulteriori spazi per percorsi e servizi igienici;

Sede formativa composta da:

- Aula didattica di 49,30 mq, al netto delle murature;
- Laboratorio di 67,30 mq, al netto delle murature, adeguato per dimensione ed attrezzature alle specifiche esigenze formative;

Sede orientativa composta da:

- Ufficio per colloqui individuali per un min. di 12,60 mq, al netto delle mura-  
ture;
- Locale "Banche Dati" con 2 PC collegati ad Internet, di 11,20 mq, al netto  
delle murature;
- Aula orientamento di mq 30,55, al netto delle murature.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto delle norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (in particolare, DLgs 81/2008).

I locali sono rispondenti alla normativa vigente in materia di superamento del le barriere architettoniche (L.118/71, DPR 384/78, L. 13/89, L. 104/92, DM 236/89, D.Lgvo 242/96).

#### d. Dichiarazione d'impegno

L'Ente si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

#### **Livello operativo**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Controllo costante della rispondenza dell'offerta formativa ai fabbisogni manifestati dall'utenza potenziale	% di richiedenti soddisfatti	Il 60% dei richiedenti è soddisfatto dell'offerta proposta	questionario di valutazione
Monitoraggio continuo della soddisfazione dei bisogni durante l'attività formativa	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	questionario di valutazione
Predisposizione del materiale didattico e delle attrezzature	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto del materiale didattico proposto e delle attrezzature utilizzate	questionario di valutazione
Analisi finale e valutazione dei risultati dell'azione formativa	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dei risultati conseguiti	questionario di valutazione

Valutazione delle risorse professionali impiegate nell'attività formativa	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	questionario di valutazione
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/utenti	N° gg intercorrenti tra data ricevimento richiesta e data invio risposta	3 gg	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativo/gestionale	N° gg intercorrenti tra data segnalazione di variazione/non conformità e data proposizione azioni correttive	7 gg	Rilevazione a campione dei tempi di attuazione

### **Livello preventivo**

#### a. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'Ente si impegna a progettare ed attivare strumenti finalizzati alla:

- rilevazione del feedback attraverso modalità e strumenti di contatto (attivazione di uno sportello di segreteria a disposizione dell'utenza, indirizzo di posta elettronica, somministrazione di questionari);
- gestione dei reclami attraverso la verifica dell'oggetto delle segnalazioni pervenute (entro 7 gg dal ricevimento del reclamo) e la tempestiva risposta alle stesse;
- realizzazione di azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e l'impiego di nuovi strumenti operativi;
- definizione di clausole di "garanzia dell'utente" in termini di esplicitazione dell'intero percorso che comprenda:
  - tempi
  - finalità
  - risorse professionali, strumentali e logistiche
  - competenze in esito
  - modalità di realizzazione e di documentazione
  - modalità di valutazione e certificazione

### **Condizioni di trasparenza**

#### a. Validazione della Direzione :

(data) 05/11/2009

il Direttore Sig. G. D'Agnesse

(firma) \_\_\_\_\_

b. Validazione del Responsabile del Processo di gestione della qualità

il Direttore Sig. G. D'Agnesse

(data) 05/11/2009

(firma) \_\_\_\_\_

c. Modalità di diffusione al pubblico

L'Istituto si propone di diffondere all'utenza gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti ad essa garantiti relativamente al servizio fornito attraverso:

- pubblicazione sul proprio sito internet: <http://www.bestideas.it>
- affissione nei locali dell'Ente
- esplicitazione al momento dell'iscrizione ai corsi
- esplicitazione in fase di sottoscrizione di convenzioni/protocolli d'intesa /partnership.

d. Modalità di revisione periodica

L'Ente si impegna a revisionare con cadenza almeno biennale l'intera documentazione.

Le procedure di revisione saranno attuate e gestite dal Direttore e dal Responsabile del Processo di gestione della qualità.

L'Ente adotterà metodologie e strumenti affinché l'azione di revisione sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

**Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**a. Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- 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

Il Direttore è responsabile della definizione e attuazione della politica della qualità di tutti i processi coinvolti nell'attività formativa.

Egli definisce e persegue gli obiettivi della qualità stabilendo, con la collaborazione del RSQ, le modalità operative per il raggiungimento degli stessi.

Definisce le strategie organizzative e commerciali per la promozione dei servizi formativi sul territorio regionale in rapporto ai target di utenza individuati.

Il Direttore individua e rende disponibili le risorse umane, le infrastrutture e le condizioni dell'ambiente di lavoro per ottenere la conformità dei servizi formativi e di orientamento professionale agli standard qualitativi individuati.

Pone in essere azioni di intervento sul sistema finalizzate a monitorare e migliorare in modo continuo l'efficacia e l'efficienza, con il fine ultimo di accrescere la soddisfazione di Utenti/Committenti.

Il Direttore analizza le caratteristiche dei servizi per la formazione e per l'orientamento, al fine di verificare che tali caratteristiche:

- soddisfino i Committenti/Utenti;
- soddisfino i criteri per l'accreditamento cui devono attenersi i gestori di interventi di formazione e orientamento finanziati con risorse pubbliche;
- continuino a mantenere nel tempo la soddisfazione dei requisiti.

I risultati delle indagini sulla soddisfazione degli Utenti/Committenti e delle parti interessate e i rapporti dei reclami di Utenti/Committenti elaborati ed espressi sia in forma di relazione di sintesi finale, sia come % di customer satisfaction, sono discussi in sede di riesame direzionale come elementi d'ingresso allo scopo di individuare aree per lo sviluppo di azioni correttive, di azioni preventive e di miglioramento efficaci per la prevenzione delle cause che generano elementi di insoddisfazione e reclami.

Il Direttore, con la collaborazione dei responsabili delle funzioni di processo, sulla base della conformità ai requisiti considerati nei criteri di accreditamento dei soggetti che gestiscono interventi di formazione e orientamento finanziati con risorse pubbliche, dei risultati delle verifiche interne e dei riesami, valuta i fabbisogni riferiti a risorse umane, infrastrutture, risorse tecniche in genere, materiali di consumo e li sottopone a riesame, per pianificarne la disponibilità compatibilmente con le esigenze di budget.

Il Direttore individua, attraverso le segnalazioni dei responsabili e in seguito a verifiche interne, lo stato di conformità delle apparecchiature, degli arredi e l'adeguatezza delle condizioni dell'ambiente di lavoro (sicurezza, superficie necessaria alle attività, separazione degli spazi, condizioni fisiche), definisce le azioni da intraprendere e le comunica al servizio interno di "Prevenzione e Protezione".

Il Direttore gestisce i rapporti con la committenza ponendo particolare attenzione agli aspetti legati a:

- manifestazione di fabbisogni
- erogazione del servizio (modalità, tempistica, standard qualitativi, livelli di soddisfazione)
- contrattualistica
- gestione economico/finanziaria del rapporto
- costituzione di partenariati.

Il Direttore valuta le risorse umane coinvolte, acquisisce e valuta CV, gestisce l'aggiornamento periodico dei Dossier individuali, è responsabile dell'attuazione del Piano annuale di sviluppo professionale.

b. Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- 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.

Il REA:

- sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo - contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti,
- ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo - contabile relativi alla gestione e rendicontazione delle spese afferenti l'attività formativa. Firma tutti gli atti di sua competenza. L'espletamento delle funzioni è volto ad assicurare l'unitarietà della gestione dei servizi amministrativi dell'Ente,
- ha la gestione amministrativa del personale afferente l'attività formativa, nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro,
- ha la gestione della qualità inerente il processo.

Riporta alla Direzione

c. Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

- 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.

Il REAF ha la responsabilità di:

- svolgere attività di indagine a tutto campo (nazionale e/o territoriale), utilizzando anche dati e indagini appositamente predisposte, al fine di raccogliere informazioni quantitative e qualitative utili alla definizione dei fabbisogni formativi nel territorio oggetto dell'indagine. Assumono importanza alcuni ambiti principali di analisi, ovvero:
  - le realtà lavorative
  - i bisogni espliciti e non espressi dagli utenti
  - i bisogni palesi prodotti dal cambiamento del mercato del lavoro, ma non sempre espressi
  - i bisogni latenti richiesti dal mondo del lavoro, ma che non trovano risposta nell'offerta di lavoro
  - i bisogni potenziali individuali
  - i nuovi orientamenti/richieste del mercato
  - l'offerta formativa esistente per l'ambito indagato nel territorio.

Riporta al Direttore ed al Responsabile della progettazione.

d. Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale



- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Il PR ha la responsabilità di:

- acquisire ed analizzare le opportunità colte da fonti ufficiali, quali i siti Web ( MIUR, Regione Abruzzo, Enti locali etc), Gazzetta ufficiale, Bollettini e relativa proposta/vendita del servizio, tramite risposta a bandi per interventi finanziati con risorse pubbliche;
- recepire le informazioni sui bisogni formativi raccolte dall'ANFA
- sviluppare l'intero progetto, incluso il piano operativo delle azioni formative comprensivo anche di percorsi individualizzati ed i criteri di valutazione dell'efficacia formativa negli interventi di formazione.

Riporta al Responsabile del processo di erogazione dei servizi.

e. Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di 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, dell'educazione e dell'orientamento

Il REA ha la responsabilità di:

- seguire le direttive del Direttore rispetto alla politica di qualità e agli obiettivi dei servizi erogati
- pianificare e coordinare le attività di intervento nei processi di orientamento e di formazione
- fare da interfaccia tra il Direttore, il progettista, i tutor, i docenti nella predisposizione delle azioni di orientamento e dei percorsi formativi
- coordinare persone, attività e mezzi coinvolti nell'erogazione del servizio al fine di risultare in sincronia perfetta per l'acquisizione da parte degli utenti delle competenze previste, rimuovendo, al bisogno, i possibili ostacoli al pieno conseguimento del successo formativo
- monitorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni formative in diversi momenti dell'erogazione del servizio (in itinere e finale) apportando, se necessario, le opportune correzioni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e traendo esperienza per i corsi futuri
- gestire l'interfaccia con l'utente o con i partner in corso d'opera.

Riporta al Direttore.