



## **"CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"**

### **PREMESSA**

Il presente documento è frutto dell'elaborazione dello staff del "Centro di formazione MAVECO" s.r.l. al fine di portare a conoscenza del personale e dei collaboratori la politica della Qualità dell'ente, la mission e gli obiettivi gestionali e di verificare e aggiornare le linee strategiche e le politiche qualitative e di intervento in collaborazione con tutti i propri dipendenti e collaboratori. Inoltre, il nuovo personale assunto viene regolarmente formato sulla filosofia di intervento e sulle procedure gestionali in uso presso il centro.

### **LIVELLO STRATEGICO - POLITICA DELLA QUALITÀ E MISSION**

Il "Centro di formazione MAVECO" s.r.l. ha come mission la progettazione e la realizzazione di interventi di formazione, qualificazione, aggiornamento, riqualificazione e sviluppo delle risorse umane, in risposta ai bisogni espressi dal territorio, dai privati e dalle imprese.

L'integrazione dei sistemi formazione-lavoro è la caratteristica che contraddistingue l'ente, così come la costante attenzione alle dinamiche occupazionali del territorio in cui opera, dov'è impegnata in una continua ricerca di momenti d'incontro tra scuole, università, imprese e territorio.

Il "Centro di formazione MAVECO" è istituzionalmente impegnata nella realizzazione di iniziative formative e di orientamento, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema locale, nei settori di rilevanza strategica per lo sviluppo economico, professionale e sociale della Regione Lazio e della Provincia di Rieti, quali:

- **Management e marketing;**
- **Formazione professionale superiore e alta formazione;**
- **Ricerca, selezione e formazione permanente;**
- **Ricerche e studi territoriali e di settore;**
- **Orientamento al lavoro e all'autoimprenditorialità;**
- **Promozione e sviluppo di impresa.**

In particolare, il "Centro di formazione MAVECO" collabora con le **imprese** mediante interventi di:

- formazione continua e permanente per i propri dipendenti;
- aggiornamento e riqualificazione professionale, allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni del personale,
- organizzazione e gestione di stage e tirocini formativi;
- assistenza tecnica in tutte le fasi del processo formativo;
- ricerca di canali di finanziamento;
- promozione e sviluppo.

Supporta i **privati** fornendo interventi di:

- individuazione delle competenze e orientamento del potenziale individuale;
- formazione superiore e aggiornamento professionale;
- orientamento professionale di giovani in cerca di occupazione post-diploma e post-laurea;
- agevolazione e accompagnamento alla creazione d'impresa;
- orientamento all'autoimpiego.

Gli scopi principali dell'ente sono:

- realizzare interventi formativi di qualifica professionale, di aggiornamento delle competenze e di specializzazione per i propri clienti attraverso metodologie didattiche innovative e di qualità, che creano plusvalore;
- Attivare percorsi di formazione rivolti alla riqualificazione ed reinserimento della figura della donna nella società aggiornandola sui mutamenti dei processi produttivi;
- accrescere la professionalità di chi sta già esercitando una professione, offrendo una costante e aggiornata serie di percorsi formativi in grado di garantire una risposta attenta ed efficace a qualsiasi tipo di contesto lavorativo;
- Valorizzare le risorse interne gestendo il proprio personale per offrire servizi formativi con competenza e professionalità, attraverso processi di comunicazione, piani di aggiornamento formativo, coinvolgimento nelle decisioni e consapevolezza dei propri ruoli;
- Recepire i bisogni formativi del mondo sociale e porsi come soggetto attivo di promozione verso gli enti competenti ed il territorio;
- Aumentare il numero e la qualità dei corsi di formazione, ricercando partner per incrementare il coinvolgimento di persone e di aziende, al fine di promuovere iniziative formative di riqualificazione ed aggiornamento per un idoneo inserimento e partecipazione nel tessuto sociale, culturale, economico e produttivo del Paese;
- trasmettere agli allievi un know-how all'avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze;
- rispondere a diverse tipologie di esigenze formative proponendo validi percorsi di orientamento e formativi, flessibili e personalizzati, costruiti intorno al cliente ed alle sue effettive necessità;
- far acquisire competenze specifiche a chi è in cerca di occupazione, con l'intento di favorire un inserimento certo e qualificato nel mondo del lavoro;
- Attivare la logica dei principi della qualità per aumentare la capacità di soddisfare le aspettative dei fruitori del servizio e degli associati.

### **STRUMENTI DI DIFFUSIONE E DI COMPRENSIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ**

Le modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione sono:

- Affissione nei locali, nelle aule, nelle bacheche ubicate nei corridoi o in luoghi preposti all'accoglienza, in spazi comuni della scuola del documento che evidenzia la missione e la politica della qualità del "Centro di formazione MAVECO";
- Pubblicazione sul sito web della Carta della qualità;
- Formazione interna o incontri periodici, ed almeno con cadenza annuale, con i collaboratori per renderli partecipi e incentivare la partecipazione collettiva alla missione aziendale e agli obiettivi della direzione

### **LIVELLO ORGANIZZATIVO – INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI**

Le Aree di attività dell'ente sono:

- interventi di **informazione/orientamento** di carattere consulenziale e individuale, finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale;
- interventi di **formazione** per la prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza. Tali interventi sono intesi come:

1. **Formazione superiore** 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 D.Lgs. 276/2003;
2. **Formazione continua** 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 D.Lgs. 276/2003.

I macro-settori di attività sono:

- Elettricità elettronica;
- Turismo;
- Operatori mass media;
- Consulenza aziendale;
- Lingue estere;
- Lavori d'ufficio;
- Marketing;
- Attività promozionali e pubblicità;
- Ecologia e ambiente;
- Informatica e organizzazione;
- Informatica generale e di base, introduzione all'informatica;
- Sistemi multimediali;
- Servizi sociali e sanitari;
- Stilismo, modellismo, indossatori;
- Sicurezza aziendale;
- Acconciatura estetica;
- Manicure e pedicure;
- Varie.

I committenti possono essere sia privati (imprese, associazioni, ecc.) che pubblici (Pubbliche Amministrazioni, enti locali, ecc.); gli utenti/beneficiari dei corsi possono essere soggetti privati, disoccupati o occupati, ovvero dipendenti degli enti committenti.

Le risorse professionali a disposizione dell'ente sono:

- La direzione aziendale e i responsabili di processo;
- I collaboratori/dipendenti con cui l'ente ha rapporti di lavoro;
- I docenti.

Il "Centro di formazione MAVECO" tiene e mantiene aggiornato l'elenco dei fornitori di servizi professionali e dei docenti per la valutazione costante delle prestazioni e della soddisfazione degli utenti.

Le risorse logistico-strumentali a disposizione dell'ente sono:

- 2 Aule didattiche attrezzate di sedie con supporto per la scrittura, cattedra, lavagna a fogli mobili, pannello per proiezione e altri supporti didattici mobili (proiettore, ecc.);
- Aula di informatica, per le esercitazioni, con 10 PC connessi ad internet, lavagna a muro, cattedra, pannello per proiezione e altri supporti didattici mobili (proiettore, ecc.);
- Laboratorio di estetica con lettini per le esercitazioni, sgabelli, carrelli portaoggetti, lavagna a muro, specchi e postazioni da trucco, macchinari per le esercitazioni di estetica e altri supporti didattici mobili;
- Aula incontri e seminari attrezzata di sedie, lavagna a fogli mobili e altri supporti didattici mobili (proiettore, ecc.);
- un ufficio preposto all'attività di consultazione banca dati;
- un locale di supporto all'attività didattica per l'orientamento individuale;
- Linea telefonica e fax;
- Sito web;

- Tutte le attrezzature extra-didattiche per la gestione e gli uffici (PC, fotocopiatrici, scanner, stampanti, ecc.)

Inoltre la Direzione del “Centro di formazione MAVECO” si impegna a consegnare agli interessati, contestualmente alla presente Carta della Qualità, l’opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

**LIVELLO OPERATIVO**  
**MATRICE DEI FATTORI DI QUALITÀ-INDICATORI-STANDARD-VERIFICHE**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<u>Processo direzionale:</u>  Tempestività nella preparazione degli obiettivi e delle strategie	Numero di giorni necessari per la definizione degli obiettivi e delle strategie (per ogni singolo processo)	Max 30 giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti dal piano annuale	Tempi di preparazione del piano degli obiettivi annuali
<u>Processo direzionale:</u>  Tempestività nella gestione dell'aggiornamento del personale	Tempi di pianificazione ed esecuzione dei piani di aggiornamento del personale	Max 30 giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti dal piano annuale	Tempi di preparazione del piano degli obiettivi annuali
<u>Processo progettazione:</u>  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	Max 30 giorni	Tempi di preparazione dei progetti da consegnare
<u>Processo progettazione/analisi dei fabbisogni:</u>  N° proposte progettuali presentate per ogni richiesta del committente	N° progetti presentati al committente	Min 1 progetto	Rilevazione del numero dei progetti per ogni richiesta (controllo totale)
<u>Processo erogazione:</u>  Controllo apprendimento e verifiche corsi	Numero delle verifiche effettuate per ciascun corso / N° verifiche previste dal progetto didattico presentato	Rapporto compreso tra 0,8 e 1,2	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato
<u>Processo erogazione:</u>  Controllo frequenze allievi ai corsi	Percentuale di presenze sul monte ora totale	Almeno 75%	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato
<u>Processo erogazione:</u>  Controllo ritiri allievi ai corsi	Percentuale di ritiri sul totale degli allievi previsti dal progetto formativo	Max 25%	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato da effettuare al 10% delle ore ed agli esami
<u>Processo progettazione/erogazione:</u>  Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno 75% di utenti soddisfatti	Somministrazione dei questionari di soddisfazione al termine di ogni corso attivato
<u>Processo erogazione:</u>  Soddisfazione dei partecipanti sui docenti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno 75% di utenti soddisfatti	Somministrazione dei questionari di soddisfazione al termine di ogni modulo con numero di ore superiore a 20
<u>Processo economico-amministrativo/erogazione</u>  tempi di preparazione documentazione dei corsi (contratti, incarichi, calendario, ecc.)	Numero di giorni intercorrenti tra la data di avvio attività e la definizione di tutti i documenti	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di preparazione

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<u>Processo economico-amministrativo:</u> <i>tempi di rendicontazione</i>	<i>Numero di giorni previsti per la rendicontazione</i>	<i>Max 10 gg. per le certificazioni trimestrali e 30 gg. per la certificazione finale</i>	<i>Rilevazione dei tempi di rendicontazione per ogni corso attivato</i>

### LIVELLO PREVENTIVO

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

Per ogni modalità di verifica prevista sui risultati e sui feedback viene predisposto un modulo di rilevazione dei risultati con la registrazione dei dati rilevati; tale modulo tiene conto di eventuali reclami e delle azioni poste in essere per la risoluzione dei medesimi e di eventuali altri problemi rilevati in fase di progettazione, gestione ed erogazione dei percorsi formativi. L'aggiornamento del modello di feedback in formato elettronico è costante.

Tale modulo servirà per la gestione del monitoraggio sulle attività formative e di orientamento attivate e/o progettate. Questo assicura il monitoraggio a scopo di miglioramento continuo.

### CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La *Carta della qualità* subisce una revisione periodica annuale ed ogni variazione viene validata dalla Direzione della sede e dal responsabile della qualità dei processi, apponendo la data e la firma.

Alla stessa sono allegati gli obiettivi gestionali annuali dell'ente e il piano di formazione e aggiornamento annuale per il personale e i collaboratori, che seguono la medesima revisione. Tali allegati sono documenti interni e visibili solo dal personale dell'ente, dei committenti e di chi ne faccia espressa richiesta.

Una volta approvata, quindi annualmente, la *Carta della qualità* viene affissa nei locali della scuola, nelle bacheche ubicate nei corridoi o in luoghi preposti all'accoglienza, oltre che pubblicata sul sito web **www.formazione-maveco.it**.

### DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

#### 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;
- 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.

#### 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;
- Gestione della qualità inerente il processo.

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

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (Regione/P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

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;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione e coordinamento del processo di erogazione;
- gestione e coordinamento 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, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI DOCENTI - TUTOR - COORDINATORI**Aree di AttivitàCoordinamento:

- Coordinamento attività gestionali e di docenza attinenti ai corsi;
- Coordinamento della gestione qualità attinente tutti i processi corsuali.

Docenza:

- Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.

Tutoring:

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

Rieti, lì 18/11/2024

La Direzione

