

Carta della qualità dell'offerta formativa

La Carta della Qualità costituisce un accordo, un patto con gli utenti. La stessa si può considerare come strumento di comunicazione ed informazione. Infatti attraverso la Carta della Qualità gli utenti possono venire a conoscenza dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi e dei livelli di efficienza raggiunti.

La PRE.SIC si caratterizza per il costante perseguimento del miglioramento sia dell'efficacia che dell'efficienza dei servizi offerti; adottando le soluzioni tecnologicamente ed organizzativamente più funzionali.

La Carta della Qualità essendo uno strumento "vivo" di comunicazione con l'utenza sarà aggiornata e modificata in base ai risultati ottenuti almeno ogni due anni.

Livello Strategico

Politica della Qualità

“La preparazione e l’esperienza maturata nel passato è una solida base per affrontare il futuro”

Obiettivi ed Impegni

La Carta della Qualità della PRE.SIC è un documento di garanzia per i propri clienti.

La filosofia del Total Quality Management (TQM) si basa su i seguenti principi fondamentali:

1. L’orientamento ai processi: il presupposto alla base dell’orientamento al processo è che la qualità finale di un servizio dipende da tutti i precedenti processi e sottoprocessi.
2. Questo principio mette in evidenza la necessità di un approccio integrato alla qualità che copra tutta la catena di realizzazione e distribuzione, nonché la necessità di una ottimizzazione delle interfacce cliente/fornitore. Esso sottolinea l’importanza di trovare tutti i processi critici in seno all’organizzazione della PRE-SIC.
3. L’attenzione al cliente: per il corretto orientamento verso il cliente si intende che la priorità assoluta deve essere quella di comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri clienti.
4. La prevenzione dei problemi: mediante opportune misure preventive (elaborazione adeguata, pianificazione appropriata, formazione mirata, attrezzature idonee, comunicazione efficace, etc. etc..) si verificheranno meno errori e i clienti saranno più soddisfatti.
5. L’assicurazione di qualità dei processi interni: ciò implica che verranno fissati degli standard, definite dalle procedure per raggiungerli e ne verrà garantito il successo.
6. Il miglioramento costante: la qualità non ha mai fine pertanto nell’organizzazione prevale un atteggiamento verso una costante ricerca del miglioramento.

Adottando tali principi si otterranno prodotti che soddisfano i fruitori. Attraverso la Carta della Qualità si dimostra come è possibile applicare i principi del TQM alla formazione.

Modalità e Strumenti adottati

Per applicare i principi del TQM la PRE.SIC ha redatto tre checklist che contengono i principali processi da tenere in considerazione:

1. **Avvio** – la nascita dell’idea, analisi iniziale, proposta.

- Verifica dell’idea iniziale del progetto.
- Analisi iniziale del gruppo da formare.
- Analisi del fabbisogno formativo.
- Definizione degli obiettivi formativi.

2. **Progettazione** – pianificazione e progettazione.

- Approccio didattico e strategia formativa.
- Soddiscimento dell’esigenze dell’ente finanziatore.
- Adeguatezza delle risorse del progetto (risorse umane, finanziarie e strumentali).
- Organizzazione e gestione del progetto.
- Diagramma di pianificazione del progetto (gant).

3. **Erogazione e Valutazione** – sviluppo, monitoraggio e certificazione.

- Individuazione delle attività per singolo compito.
- Controllo della fattibilità del progetto in itinere ed eventuale rimodulazione.
- Microprogettazione dell’intervento.
- Monitoraggio del processo di realizzazione: valutazione del corso da parte degli utenti, valutazione del materiale didattico, certificazione e verifica valutativa finale con rapporto del progetto.

I processi sopra elencati verranno utilizzati singolarmente o in maniera complessiva a secondo della tipologia formativa realizzata. Per far fronte a quanto sopra descritto sono stati creati dei fogli di lavoro specifici. Tali strumenti verranno utilizzati quando necessario e messi a disposizioni degli utenti su richiesta.

Livello Organizzativo

Tra le attività svolte dalla PRE.SIC un ruolo preponderante è ricoperto dai corsi di formazione in elenco.

Aree di attività		
Servizi Formativi Offeriti	Tipologia committenti	Tipologia beneficiari
Corsi per Datori di Lavoro che svolgono il ruolo di R.S.P.P. nei casi consentiti dalla legge ai sensi del D.Lgs 81/2008, del D.Lgs 195/2003 e del D.M. 16/01/1997	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Datori di lavoro
Corsi per RSPP e ASPP (Responsabili e Addetti del Servizio Prevenzione e Protezione) Moduli A – B – C ai sensi del D.Lgs 195/2003 e del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Responsabili ed Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale
Corsi per Preposto alla Sicurezza in azienda ai sensi del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Capireparto, capiufficio, capiarea, capisettore ecc.
Corsi per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Lavoratori nominati come Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
Corsi di Formazione per addetti al montaggio e smontaggio di ponteggi metallici fissi e ai lavori	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti,	Preposti ed addetti che montano, trasformano e smontano ponteggi

in quota con l'utilizzo di sistema a fune ai sensi del D.Lgs 235/03	Istituzioni etc..)	metallici fissi ovvero lavorano in quota
Corsi per Coordinatore per la Sicurezza in fase di Progettazione e in fase di Esecuzione dei Lavori ai sensi del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Coloro che possedendo i requisiti stabiliti dalla normativa vigente
Corsi per gli Addetti alle Emergenze, al Pronto Soccorso Aziendale e all'Antincendio ai sensi del D.M. 10/03/1998, del D.M. 388/03 e del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	Addetti alle Emergenze, primo soccorso e antincendio
Corso di Formazione per Addetti alla Movimentazione Meccanica dei Carichi (carrellisti, mulettisti ecc.) ai sensi del D.Lgs. 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	A tutti i dipendenti delle imprese che utilizzano tali attrezzature
Corsi di Formazione ed Informazione al personale ai sensi degli Artt. 36 e 37 del D. Lgs 81/2008	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio (aziende, enti, Istituzioni etc..)	A tutti i dipendenti delle imprese
Corsi di Formazione (HACCP) per gli operatori del settore alimentare ai sensi del Reg. (CE) 852/2008 e del D.G.R. 282/2002	Referenti dei gestori di attività che trattano generi alimentari	Dipendenti e imprenditori del settore alimentare

Altre attività:

SICUREZZA AZIENDALE:

- Nomina di R.S.P.P. Esterno.
- Nomina di Medico Competente e visite mediche in sede.
- Redazione del Documento di Valutazione dei Rischi.
- Redazione del Piano di Emergenza.
- Redazione della Valutazione del Rischio Incendio.

PRATICHE:

- Pratiche ASL.
- Pratiche Vigili del Fuoco.
- Pratiche Provinciali.
- Pratiche Regionali.

CANTIERE:

- Coordinatore per il Progetto ed Esecuzione dell'opera.
- Nomina del Responsabile di Cantiere.
- Redazione del PIMUS.
- Redazione di PSC, POS e PSS.

RILIEVI:

- Fonometrie Ambientali, Ambienti di lavoro e Macchinari.
- Indagini ambientali microclimatiche (Analisi Aria, Acqua, Temperatura, Umidità etc.).
- Documento H.A.C.C.P. e campionamento dei tamponi superficiali.

- Prove di portata impianti idrici antincendio.

Per le attività formative sopra elencate la PRE.SIC si avvale delle seguenti figure professionali.

Risorse professionali	
N.	Tipologia
1	Responsabili del processo di Direzione
1	Responsabile dei processi di Gestione Economico/Amministrativa
1	Responsabile del processo Analisi e definizione dei Fabbisogni
1	Responsabile del processo di progettazione
1	Responsabile del processo di erogazione dei servizi
6	Docenti

Per le attività precedentemente indicate la PRE.SIC utilizza le seguenti risorse logistico strumentali.

Aula didattica per n. 14 allievi

Attrezzature disponibili:

- n. 1 computer per il docente
- n. 1 cattedra
- n. 1 videoproiettore
- n. 14 poltrone
- n. 1 telefono
- n. 1 climatizzatore

Aula informatica per n. 14 allievi

Attrezzature disponibili:

- n. 1 computer per il docente
- n. 1 cattedra
- n. 14 sedie
- n. 6 computer
- n. 1 stampante

- n. 1 telefono
- n. 1 climatizzatore

Sala accoglienza

-
- n. 1 fotocopiatrice/stampante/scanner
- n. 1 telefono/fax
- n. 1 computer
- n. 4 sedie
- n. 1 bancone segretaria

Area Servizi Tecnici

- n. 3 scrivania
- n. 6 sedie
- n. 1 mobile a parete per archivio
- n. 3 computer
- n. 1 rilegatrice
- n. 2 telefono

Stanza 1 (Arch. Laura Petricca)

- n. 1 scrivania
- n. 2 sedie
- n. 1 telefono/fax
- n.1 computer
- n. 1 stampante
- n. 1 mobile per archivio

Stanza 2 (Dott. Simone Marchi)

- n. 1 scrivania
- n. 3 sedie
- n. 1 telefono/fax
- n.1 computer
- n. 1 mobile per archivio

Stanza 3 (Dott. Paolo Ballini)

- n. 1 scrivania
- n. 3 sedie

- n. 1 telefono/fax
- n.1 computer
- n. 1 parete attrezzata per archivio

Stanza Archivio

- n. pareti attrezzate per archivio
- n. 1 server

Rete LAN - Internet

Sala Riunioni

- n 1 scrivania
- n. 6 sedie

Stanza Medico Competente (Dott. Robaud)

- n 1 scrivania
- n. 2 sedie
- n 1 lettino

Servizi Igienici

- n. 1 WC per donne/ disabili
- n. 1 WC uomini

Diffusione della Carta della Qualità e Documentazioni relativi ai corsi di formazione svolti

La Carta della Qualità è disponibile nel sito della PRE.SIC nella sezione dedicata alla formazione;

La Carta della Qualità verrà fatta visionare e/o consegnata all'atto dell'iscrizione ai corsi e a chiunque ne faccia richiesta anche verbale, ad essa sarà allegata un documento in cui saranno descritti:

le caratteristiche del servizio formativo offerto (programma);

le modalità di accesso e valutazioni finali (costi, calendario, modalità di esame);

valore assunto in esito alla valutazione positiva (tipo di attestazione rilasciata).

Nel modulo di iscrizione di ogni corso verrà indicata la dislocazione della Carta della Qualità; viene inoltre predisposta un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della dislocazione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente;

La Carta della Qualità verrà affissa nei locali didattici della PRE.SICe presso la bacheca sita nella sala accoglienza

La Carta della Qualità viene condivisa con il personale docente e non, attraverso riunioni ed incontri appositamente predisposti;

La Carta della Qualità verrà aggiornata almeno ogni due anni sotto la responsabilità del Direttore Esecutivo e/o ogni volta se ne suggerisca l'opportunità

Livello Operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la PRE.SIC intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della soddisfazione del cliente è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possano venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per :

Fattori di qualità - elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità; Indicatori di qualità - criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;

Standard di qualità - corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;

Strumenti di verifica - modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Verifica
Fabbisogno formativo	Indice di incremento di corsi erogati (n. corsi erogati del periodo di riferimento – n. corsi erogati nell'anno precedente/n. corsi erogati nell'anno precedente * 100)	≥ 2%	Monitoraggio annuale attraverso gli indicatori di performance
	Indice di incremento di partecipanti ai corsi (n. di partecipanti nel periodo di riferimento – n. di partecipanti nell'anno precedente/n. di partecipanti nell'anno precedente * 100)	≥ 2%	Monitoraggio annuale attraverso gli indicatori di performance
Progettazione e pianificazione dell'offerta formativa	Indice di efficacia alla Progettazione (n. di progetti validati/n. di progetti chiusi nel periodo di riferimento*100)	50%	Monitoraggio annuale attraverso gli indicatori di performance
Risorse Professionali utilizzate	Indice dei fornitori (n. fornitori non conformi/n. fornitori del periodo di riferimento *100)	≤ 1	Monitoraggio annuale attraverso la gestione del modello reclami
Gestione dell'attività formativa	Indice di soddisfazione dei discenti (punteggio conseguito/punteggio massimo*100)	80%	questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso (modulistica acquisita dal Sac portal)
	Indice dei reclami n. reclami (valore assoluto)	< 4	Monitoraggio annuale la gestione del modello sei reclami
	Successo didattico (n. di attestati rilasciati/n. attestati complessivi*100)	80%	Conteggio degli attestati rilasciati e conteggio degli utenti che termineranno il corso

Livello Preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

La PRE.SIC assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La PRE.SIC prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. La PRE.SIC si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito **CONTRATTO FORMATIVO**, che riporta in dettaglio gli impegni che la PRE.SIC e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto va firmato per accettazione dall'utente. Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

Condizioni di trasparenza

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la PRE.SIC mette a disposizione del pubblico il presente documento attraverso l' affissione nei locali della sede formativa e attraverso la pubblicazione della stessa sul seguente sito web: www.presic.com la PRE.SIC si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso di formazione.

L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente.

La Carta della Qualità verrà aggiornata almeno ogni due anni sotto la responsabilità del Direttore Esecutivo e/o ogni volta se ne suggerisca l'opportunità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

<i>Funzione Aziendale</i>	<i>Responsabilità</i>
Responsabile del processo di Direzione	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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.
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi; - Controllo economico; - Rendicontazione delle spese; - Gestione amministrativa del personale; - Gestione della qualità inerente il processo.
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> - 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 il processo.

<p>Responsabile del processo di Progettazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di massima di un'azione corsuale; - Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale; - Progettazione di un intervento individualizzato; - Gestione della qualità inerente il processo.
<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - Monitoraggio delle azioni e dei programmi; - Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento; - Gestione della qualità inerente il processo.
<p>Docenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione; - Erogazione della formazione; - Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.
<p>Tutor</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

QUALIFICHE della **PRE-SIC**

- *Accreditato EBAFOS (Ente Bilaterale) per la Formazione Professionale sulla Sicurezza aziendale;*
- *Associato AIFOS Associazione Italiana Formatori per la Sicurezza sul Lavoro;*
- *Abilitazione a svolgere il ruolo di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione Aziendale D.Lgs. 81/08;*
- *Abilitazione a svolgere il ruolo di Coordinatore della Sicurezza nei Cantieri D.Lgs. 81/08;*
- *Iscrizione Registro del Ministero dell'Interno 818/84;*
- *Iscrizione Ordine degli Ingegneri di Roma e Provincia;*
- *Iscrizione all'Ordine degli Architetti di Roma e Provincia;*
- *Iscrizione Registro Tecnici Competenti in Acustica Regione Lazio.*

Capena, 19 novembre 2012

Prossimo aggiornamento previsto il 18 novembre 2013

Responsabile della Carta della Qualità

Dott. Simone Marchi