



R10

Pag. 1 di 6

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che FUTURE CONSULTING assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Premessa

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento di FUTURE CONSULTING.

Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Ogni due anni la carta della qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Servizi formativi offerti

L'Ente realizza percorsi formativi nelle seguenti aree:

a) **formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

b) **formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro;



R10

Pag. 2 di 6

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

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.

c) Obbligo Formativo: comprende i percorsi previsti dalla L. 144/99 art. 68 comma 1 lett. b) e c) realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato.

Livello strategico

FUTURE CONSULTING ha come propria **MISSIONE:**

- *Elevare attraverso l'attivazione dei percorsi formativi le conoscenze e competenze al fine di permettere l'ingresso nel mondo del lavoro, il riposizionamento, la gestione del cambiamento.*

L'OBIETTIVO PRINCIPALE è quello di sviluppare il settore della formazione professionale ingenerale attraverso:

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con "l'evento: Information Technology".
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine delle crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

L'IMPEGNO

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti FUTURE CONSULTING si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

FUTURE CONSULTING intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;

- investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;
- il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), dove tutta la struttura aziendale e la Direzione Generale si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

Il proprio **Sistema Qualità** (d'ora in poi: **SQ**), codificato nell'apposita manualistica depositata presso FUTURE CONSULTING, rappresenta il **principale strumento** affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area Formazione.

Livello organizzativo

I principali servizi FORMATIVI di FUTURE CONSULTING consistono in attività di analisi del contesto socioeconomico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati. I servizi e i prodotti forniti ad aziende ed enti di varie dimensioni sono così sintetizzabili:

- Formazione del personale
- Affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.

I servizi e i prodotti forniti a privati sono così sintetizzabili:

- Formazione a vari livelli (BASE, INTERMEDIO ED ADVANCED) nelle aree della gestione aziendale.
- Consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

OBBLIGO FORMATIVO

- 1) Diritti connessi al passaggio fra sistemi: in relazione allo sviluppo di accesso all'apprendimento, FUTURE CONSULTING si impegna ad applicare la normativa di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "documento di indirizzo della programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99 art.68" del G.R. Marche 1798 del 06/09/2000.

La suddetta normativa prevede, per l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età varie possibilità di percorso:

- La prosecuzione degli studi nel sistema scolastico;
- La frequenza di corsi di formazione professionale regionali;
- L'alternazione formazione lavoro nell'apprendistato;
- L'apprendimento in percorsi integrati di istruzione e formazione, con i quali si può ottenere contemporaneamente il diploma di istruzione e formazione e una qualifica professionale regionale (tale opportunità presuppone intese tra sistema scolastico e sistema formativo).

In tale ottica FUTURE CONSULTING prevede stretta collaborazione con i centri per l'Impiego per organizzare al meglio l'assolvimento dell'obbligo formativo al di fuori del sistema scolastico, il riconoscimento dei crediti di istruzione o di formazione che facilitino e permettano il passaggio da un sistema all'altro.

ORIENTAMENTO

- 2) Le attività di orientamento alla scelta dei percorsi formativi saranno affrontate da FUTURE CONSULTING, secondo quanto detta la normativa, in sintonia con gli Enti del territorio istituzionalmente proposti a tale compito e in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni Provinciali. Si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'Impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani sia per quanto riguarda l'assolvimento dell'obbligo formativo sia per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro.

RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

- 3) Gli incontri con i genitori degli studenti per l'obbligo formativo saranno finalizzati alla comunicazione reciproca di informazioni sui bisogni, sulle modalità di scelta e di acquisizione della qualifica, del tipo di corso da seguire e delle competenze da possedere per un buon inserimento nel mondo del lavoro ed eventuali problemi. Gli incontri consistono in:
 - Colloqui programmati per inizio corso di formazione, con presentazione del progetto di orientamento ed esame;
 - A metà corso colloqui informativi.

In caso di necessità di consultazione docenti verrà redatto e comunicato un calendario stabilito di ricevimento.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

STAGE

- 4) In merito agli interventi per l'obbligo formativo, FUTURE CONSULTING prevede per tutti gli studenti l'attuazione di periodi di stage proporzionati alla durata dell'intervento formativo. A tal fine si stabilisce la durata dello stage e le strutture recettive, idonee dal punto di vista delle risorse strumentali e organizzative, in relazione alle competenze specifiche da sviluppare provvedendo alla stipula di protocolli di intesa con le strutture e alla individuazione di un tutor che seguirà l'esperienza formativa.
- FUTURE CONSULTING si avvale anche di risorse logistico-strumentali.

Livello operativo

La tabella allegata riporta i principali elementi che FUTURE CONSULTING identifica come **FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ** nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel SQ di FUTURE CONSULTING gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

Livello preventivo

Il SQ di FUTURE CONSULTING 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. Inoltre, la stessa

procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

Impegni particolari

Relativamente all'**AREA DELLO SVANTAGGIO**, FUTURE CONSULTING si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato nell'ambito DAFORM al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

È possibile rivolgersi alla sede operativa di FUTURE CONSULTING, VIA EINAUDI 108, 62012 CIVITANOVA MARCHE per la visione di tutta la documentazione che attesti quanto affermato.

Nella realizzazione di tutte le attività formative FUTURE CONSULTING prevede:

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

- almeno un incontro di programmazione con i corsisti per attività a finanziamento privato (IDP);
- incontri periodici sulle problematiche che sorgono in itinere;
- relativamente ai corsi finanziati e con autorizzazione, un attento monitoraggio delle assenze;
- ispezioni periodiche, per attività a finanziamento privato, a cura del Direttore/Coordinatore Didattico per valutazione/verifica dell'efficacia dell'intervento formativo;
- redazione, emissione e diffusione della Nota informativa (d'ora in poi: NOTINF) in cui vengono esplicitati i requisiti e modalità di accesso all'attività formativa, le modalità di fruizione, il programma didattico, la natura dell'eventuale titolo conseguito e la sua collocazione nel contesto socio-economico.

Condizioni di trasparenza

La **DIFFUSIONE** della Carta della Qualità di FUTURE CONSULTING viene regolamentata come segue.

I. 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.

II. La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti Internet di FUTURE CONSULTING deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.

III. La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

IV. La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Marche e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

V. La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La **REVISIONE** della Carta della Qualità di FUTURE CONSULTING avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale.

Data di aggiornamento del documento: 18/02/2016

Decreto Accreditamento n. 8/SIM del 12/01/2015

Il responsabile qualità
Dott.ssa Adele Pirro

FUTURE CONSULTING
Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Adele Pirro