



## PREMESSA

Il documento “Carta della Qualità” nasce dall’esigenza di esplicitare ed informare il sistema dei committenti/beneficiari sugli elementi minimi di qualità che l’Ente si impegna ad assumere nell’offerta formativa. Si divide in quattro differenti livelli:

- il **livello strategico**, che mira a chiarire la politica progettuale e programmatica della qualità dei servizi erogati;
- il **livello organizzativo** documenta gli impegni assunti nell’erogazione dell’offerta;
- il **livello operativo** si occupa degli obiettivi e degli standard specifici di qualità;
- il **livello preventivo** delinea i dispositivi di garanzia a tutela dei committenti/beneficiari.

## DEFINIZIONE DI QUALITÀ

Questa Carta intende individuare e delineare i principi ispiratori minimi perchè al servizio proposto corrisponda un elevato standard di qualità nell’offerta formativa. **Efficacia, efficienza e trasparenza** in ogni singola fase del procedimento – da quella di rilevamento del fabbisogno formativo, a quella costruzione dell’offerta formativa, alla valutazione ed al monitoraggio in itinere ed al termine di ogni intervento – saranno la base di tutto il lavoro dell’organismo di formazione.



## Livello strategico

### PRESENTAZIONE

L'Associazione Onlus “**Cante di Montevercchio**” è la continuazione dell'Istituto Cante di Montevercchio, fondato nel 1919 e destinato a combattere la diffusione della tubercolosi.

Eretto nel 1931 ad ente morale, ha conseguito personalità giuridica di diritto privato nel 1995. Riunisce al suo interno, ad oggi, quattro comunità alloggio per minori e ragazze madri in difficoltà, una casa di riposo per anziani (autosufficienti e non) ed un laboratorio di ricerca genetica sulle malattie rare.

### FORMAZIONE

L'Associazione rivolge le proprie attività principalmente nella direzione dell'assistenza sociale e socio-sanitaria di minori ed anziani, ed intende ora svolgere anche **attività di formazione** indirizzando, indicativamente, i propri interessi verso gli ambiti del:

- settore socio-assistenziale
  - sottosettore del disagio (comunità accoglienza...)
  - sottosettore dell'handicap (fisico, mentale, psicofisico...)
  - sottosettore delle dipendenze (dipendenze da sostanze stupefacenti, alcoliche, sessuali...)
- settore sanitario e assistenziale (Residenze protette e Case di accoglienza per anziani)
- settore della ricerca (Ricerche genomiche e diagnosi malattie rare)

Le macrotipologie formative per cui ha ricevuto accreditamento sono quelle della **formazione superiore** e della **formazione continua**, raccogliendo in questa maniera le

esigenze di chi è in cerca di qualificazione o specializzazione, di lavoro perché inoccupato o perché disoccupato.

L'impegno dell'Associazione si rivolge alla **formazione** (strictu sensu) ed alla **divulgazione** attraverso – rispettivamente – l'organizzazione di corsi di formazione, specializzazione o aggiornamento e di seminari, convegni, giornate studio, etc...

### **Livello organizzativo**

L'Associazione Cante di Montevercchio, nell'approntare le risorse per la programmazione e la gestione di attività di formazione professionale, si è dotata delle strutture essenziali alle necessità didattico/formative di base. Dispone, infatti, di aule, attrezzature e risorse umane idonee allo sviluppo dei percorsi di insegnamento.

La politica sostenuta dall'Associazione si incentra sulla professionalizzazione qualificata dei beneficiari della formazione ed è concordata attraverso un costante e coordinato impegno di gruppo. Tale concertazione è effetto di una strutturazione trasversale ed integrata del lavoro, imperniata sull'informazione, sul confronto e sull'attività di sintesi di tutto il personale occupato.

L'organico coinvolto nel lavoro di analisi, progettazione, esecuzione e valutazione degli interventi formativi è costituito da professionalità riconosciute, ciascuna specificamente qualificata in ordine alle fasi del procedimento di erogazione dei servizi a cui è preposta.

Il **lavoro** dell'Associazione, nell'ambito della formazione professionale, si sviluppa attraverso le seguenti **fasi**:

**(SCHEDA 1) LE FASI DEL LAVORO DI FORMAZIONE**

1	RILEVAMENTO DEL FABBISOGNO FORMATIVO	Osservazione ed analisi dei fabbisogni formativi
2	Costruzione DELL'OFFERTA FORMATIVA	Progettazione dell'intervento formativo
3	REALIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA	Programmazione, direzione e coordinamento esecutivo dell'intervento formativo
4	VALUTAZIONE DEL PROGETTO DI FORMAZIONE	Valutazione ed analisi dei risultati

Le équipes di lavoro sono strutturate in relazione ai seguenti **procedimenti chiave**:

**(SCHEDA 2) I PROCEDIMENTI CHIAVE E LE RISPETTIVE MANSIONI**

**PROCEDIMENTI CHIAVE**

**MANSIONI**

<b>DIREZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DEFINIZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ DELL'ENTE DI FORMAZIONE.</li> <li>RESPONSABILITÀ DELLA QUALITÀ E DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI EROGATI.</li> </ul>
<b>AMMINISTRAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GESTIONE AMMINISTRATIVA DELL'ENTE DI FORMAZIONE.</li> <li>CORRETTO SVOLGIMENTO AMMINISTRATIVO DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE E DELLA STRUTTURA FORMATIVA.</li> <li>ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE INERENTE AL LAVORO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.</li> <li>GESTIONE ECONOMICA DEL SERVIZIO.</li> <li>PREDISPOSIZIONE E RENDICONTAZIONE DEI BILANCI.</li> </ul>
<b>ANALISI DEL FABBISOGNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ORGANIZZAZIONE DELL'ANALISI DEL FABBISOGNO FORMATIVO E DELLA COSTRUZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE.</li> <li>OSSERVAZIONE, STUDIO E SINTESI DEI FATTORI QUALI-QUANTITATIVI ANALIZZATI. PROSPETTIVE DI FORMAZIONE.</li> <li>RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO</li> </ul>
<b>PROGETTAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RACCOLTA DEL FABBISOGNO FORMATIVO (BRAINSTORMING CON GLI ANALISTI DEL FABBISOGNO).</li> <li>ANALISI DELLA BANDISTICA DI SETTORE.</li> <li>PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELL'INTERVENTO.</li> <li>RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO</li> </ul>
<b>ORIENTAMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ATTIVITÀ DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI MOMENTI DI ORIENTAMENTO PROPEDEUTICI AD OGNI INTERVENTO FORMATIVO.</li> <li>RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO.</li> </ul>
<b>COORDINAMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DEFINIZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI FORMAZIONE.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RESPONSABILITÀ DELLA QUALITÀ DEI PERCORSI FORMATIVI.</li> <li>• LAVORO DI RACCOLTÀ DELLE CRITICITÀ EMERSE E LAVORO DI RIALLINEAMENTO.</li> <li>• RESPONSABILITÀ DELLE VERIFICHE IN ITINERE E FINALI.</li> <li>• RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO.</li> </ul>
<b>DOCENZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ATTIVITÀ DI DOCENZA.</li> <li>• FORNITURA MATERIALE BIBLIOGRAFICO.</li> <li>• IMPEGNO DI RICEVIMENTO (ORARIO DI RICEVIMENTO, INDIRIZZO MAIL...).</li> <li>• PREDISPOSIZIONE, IN CONCERTO CON I COORDINATORI, DELLE PROVE D'ESAME.</li> <li>• DISPONIBILITÀ ALLE SESSIONI D'ESAME.</li> <li>• VALUTAZIONE (RELAZIONE) DEL LAVORO SVOLTO.</li> </ul>
<b>TUTORING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE TRA DOCENTI E DISCENTI.</li> <li>• ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO ED ACCOMPAGNAMENTO DEI BENEFICIARI DELL'INTERVENTO FORMATIVO DAL PRINCIPIO ALLA VERIFICA FINALE.</li> <li>• RILEVAMENTO CRITICITÀ IN ITINERE.</li> </ul>
<b>QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE.</li> <li>• SUPERVISIONE TECNICA DEI PROCESSI FORMATIVI.</li> <li>• RESPONSABILITÀ DEI PROCEDIMENTI DI RIALLINEAMENTO DELLE CRITICITÀ.</li> </ul>
<b>VALUTAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORGANIZZAZIONE DEL MONITORAGGIO ANTE, IN ITINERE E POST FORMAZIONE.</li> </ul>
<b>INFORMATICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA WEB DEL SETTORE FORMAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE (COSTRUZIONE DI UN SITO E AGGIORNAMENTO).</li> <li>• ORGANIZZAZIONE DELLA INTERAZIONE FRA FORNITORE DEL SERVIZIO ED UTENTI-BENEFICIARI (FORMAZIONE A DISTANZA).</li> </ul>

Il lavoro di équipe consta di periodici e costanti appuntamenti, brainstorming e riunioni di verifica, confronto e valutazione del lavoro in atto e svolto.

L'impegno di ciascun gruppo si concretizza, inoltre, nella documentazione di ogni fase del procedimento, il cui prodotto viene classificato, catalogato e raccolto nella sede dell'Associazione.

### Livello operativo

L'impegno che l'Ente erogatore riconosce nella costruzione e nella gestione dei servizi formativi, viene verificato attraverso gli indicatori di qualità di seguito schematizzati:

**(SCHEDA 3) FATTORI DI QUALITÀ E LORO INDICATORI**

FASI	FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>RILEVAMENTO DEL FABBISOGNO FORMATIVO</b>	Attenzione al contesto di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento (R.9).</li> <li>Network di relazioni con soggetti significativi che forniscono parere sul documento di osservazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento e mantenimento rete di relazioni significative.</li> <li>Valutazione positiva del documento di osservazione superiore al 50%.</li> </ul>	Verifica presenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>network</li> <li>documento</li> <li>pareri positivi</li> </ul>
	Rispondenza al fabbisogno formativo	Numero di domande / numero posti disponibili	Risultato rapporto superiore a 2 ( $\geq 2$ )	Rilevazione domande e vaglio rapporto
<b>Costruzione dell'offerta formativa</b>	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	15 giorni definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Efficacia dell'attività di informazione ed orientamento	Numero di richieste di informazione sui corsi/numero posti disponibili	Risultato rapporto superiore a 3 ( $\geq 3$ )	Ricevimento e catalogazione richieste informative
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Almeno 80% dei progetti elaborati	Verifica e relazione da parte della direzione
<b>Realizzazione dell'offerta formativa</b>	Soddisfazione <i>in itinere</i> dei partecipanti al progetto: (docenti/discenti; coordinatore/tutors)	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Soglia minima della soddisfazione corrispondente al 60% dei questionari (R.12)	Questionario di valutazione del grado di soddisfazione dei beneficiari (R.12)
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di "varianze/non conformità" e la proposizione/attuazione di azioni correttive	10 giorni definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi d'intervento per ogni azione correttiva
<b>Valutazione del progetto di formazione</b>	Soddisfazione <i>ex post</i> dei partecipanti al progetto (docenti/discenti; coordinatore/tutors)	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Soglia minima della soddisfazione corrispondente al 60% dei questionari	Questionario di valutazione del grado di soddisfazione dei beneficiari (R.12)
	Successo didattico/formativo	Risultati conseguiti alle prove in itinere e finali per ogni intervento formativo	Soglia minima percentuale di valutazioni positive all'esito delle prove superiore al 80%	Rilevazione dell'andamento delle prove.



### Livello preventivo

A **garanzia** ed a tutela dei beneficiari e della committenza, l'Associazione Cante di Monteverchio si impegna *in primis* a rispettare ed a conservare le condizioni necessarie per il mantenimento dell'accreditamento regionale come struttura di formazione.

Mette, *in secundis*, a disposizione di coloro che usufruiranno dei servizi di formazione una relazione annuale consuntiva di riepilogo e verifica del lavoro svolto.

Il rilevamento, durante tutto il corso del procedimento formativo, delle criticità e delle non conformità avviene – oltre che sulla base dell'attività di monitoraggio dei processi e di feed-back – anche attraverso il costante impegno di accompagnamento del tutoring e la messa a disposizione di un numero verde ed un Servizio di front-off telefonico. Il lavoro di individuazione e realizzazione delle azioni correttive che ne consegue, è centrato sulla tempestività, l'efficienza e l'efficacia di ciascuna risposta.

Per ciò che riguarda l'effettivo diritto di accesso all'apprendimento di tutti i soggetti, l'Associazione Cante Di Monteverchio si impegna a garantire, nel caso di progetti relativi ad attività riguardanti persone appartenenti ad **aree** cosiddette **di svantaggio**, il coordinamento con i servizi preposti attraverso incontri periodici



## Condizioni di trasparenza

### MODALITÀ DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

Questa Carta della Qualità, in quanto garanzia del livello dei servizi offerti dall'ente erogatore e tutela di tutti coloro che di tali servizi usufruiscono, viene diffusa attraverso:

- l'inserimento sul sito web dell'Associazione (<http://www.cante.it>);
- la consegna, al momento della erogazione dei servizi, ai beneficiari (documentata su apposito registro: All.1 Appendice);
- il deposito nella sede della formazione dell'Associazione, a disposizione per la pubblica consultazione.

### MODALITÀ DI REVISIONE PERIODICA

La direzione è responsabile della corrispondenza entro le dichiarazioni di intento presenti nella Carta e la reale qualità dei servizi offerti.

Questa carta è, per tale motivo, sottoscritta dalla direzione all'atto della redazione e firmata in calce ad ogni modifica e/o revisione.

Il documento "Carta della Qualità" è sottoposto ad **aggiornamento annuale**.

Data

Fano 15 marzo 2006

La Direzione

.....