



## SCUOLA MEDIA STATALE "A. VOLTA" 32° C.T.P. – LATINA

### **CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA REV. 01**

Lo scopo della presente Carta della Qualità è quello di rendere evidente ai committenti, agli utenti ed agli operatori coinvolti, gli impegni che la S.O. assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini di politica della qualità, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi e standard specifici.

#### **1. PRESENTAZIONE**

La S.M.S. "A. Volta" - 32° C.T.P. opera nel territorio del Comune di Latina (compresi i Borghi), del Comune di Sermoneta e del Comune di Norma. Si rivolge ad un'utenza molto diversificata con un'offerta mirata alla soddisfazione della maggior parte dei bisogni formativi. Ha stipulato convenzioni con l'IRRE per la sperimentazione del progetto "Fare Competenza", con ROMA TRE, con l'Università di Perugia per la certificazione in L2, con l'AICA, con l'Archivio di Stato, con la Net Form, con la Biblioteca Comunale di Latina, con la Coldiretti, con il Comune e la Provincia di Latina. A seconda della tipologia dell'intervento formativo sul territorio, la S.O. stipula di volta in volta convenzioni con Enti Pubblici e partner locali. Le finalità della S.O. tendono sia a formare figure professionali in cui si rileva il fabbisogno, sia all'innalzamento della cultura di base per una migliore partecipazione dei cittadini alla vita civile nell'ottica della "long life learning", si incentivano lo sviluppo delle competenze personali di base trasferibili e certificabili. Le iniziative, rivolte al recupero delle conoscenze di base, all'acquisizione delle competenze per l'utilizzo delle nuove tecnologie, facilitano l'ingresso degli utenti nel mondo del lavoro e promuovono le pari opportunità per le donne e l'integrazione per gli immigrati.

#### **2. POLITICA PER LA QUALITÀ**

La politica per la Qualità costituisce l'impegno costante della Direzione per condurre l'organizzazione verso il miglioramento continuo dei servizi offerti secondo i principi di efficacia ed efficienza. Essa costituisce una parte paritaria e coerente della politica e della strategia generale dell'organizzazione.

Attraverso la definizione della politica per la Qualità, la Direzione definisce formalmente gli obiettivi per il miglioramento diffondendoli a tutto il personale coinvolto. Ciò assicura il consolidamento e lo sviluppo della posizione della SO nel territorio in cui opera.

Le strategie che una SO pone in essere comprendono:

la massima attenzione alle esigenze degli Utenti mirando a superare le loro stesse aspettative;

la garanzia delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni della SO;

il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli;

lo sviluppo della SO in accordo con una corretta gestione economica.

Il grado di attuazione della politica e degli obiettivi ad essa connessi vengono verificati nel corso dei riesami periodici della direzione.

In tale sede viene deciso l'eventuale aggiornamento dell'una e degli altri, l'eventuale adeguamento delle risorse disponibili o viene preso atto del suo conseguimento e quindi deciso il riallineamento ad un livello più consono sia della PQ che degli obiettivi ad essa correlati.

La PQ e gli obiettivi che la SO si pone costituiscono un documento che viene portato a conoscenza di tutto il personale a mezzo lettera o comunicazione affissa alla bacheca, oltre che distribuito in prima emissione con il presente MDQ.

Ai Responsabili dei servizi la Direzione assegna il compito di:

sostenere l'attuazione della PQ;

di organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la PQ enunciata sia stata compresa e venga applicata;

proporre azioni idonee al miglioramento e sostegno del SQ che verranno discusse nel corso dei riesami del SQ stesso.

Gli obiettivi globali della politica, gli strumenti, gli indicatori, sono dettagliatamente descritti nel successivo punto 6.

### **3. SERVIZI OFFERTI**

La S.M.S. "A. Volta" - 32° C.T.P, nell'ambito delle proprie prerogative di carattere istituzionale, eroga servizi di progettazione ed erogazione di corsi di formazione superiore e continua, mettendo a disposizione le necessarie risorse umane e materiali, chiaramente identificate nel dossier relativo all' "Accreditamento" della Sede Operativa medesima. Tali risorse costituiscono una Unità Operativa che organizza ed offre i suddetti servizi di Progettazione e Formazione che

rivolge a persone adulte e a ragazzi di età superiore ai quindici anni: disoccupati, inoccupati, occupati, migranti e diversamente abili. **Tali servizi vengono rivolti anche agli immigrati comunitari ed extracomunitari, muniti di regolare permesso di soggiorno, e ai detenuti presenti presso la Casa Circondariale del comune di Latina.** La Sede Operativa rappresenta un luogo di incontro e un potenziale fattore di sviluppo in virtù del suo raccordo esplicito con il territorio, essa mantiene contatti periodici con la Questura di Latina e con i servizi sociali del Comune, in particolare per quanto riguarda il lavoro e la formazione dei giovani e l'inclusione sociale per gli immigrati.

***La S.O. è in possesso di certificazione ISO 9001:2000 per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione continua e superiore; pertanto tutti i servizi vengono organizzati ed erogati secondo il Sistema di Gestione per la Qualità.***

I servizi formativi offerti si concentrano nell'ambito dei seguenti comparti economici in riferimento ai settori ISFOL/ORFEO previsti dal Sistema di accreditamento regionale:

Grafica fotografica cartotecnica 1102

Turismo accompagnatori, animatori 1702

Lavori d'ufficio conduzione aziendale 1901

Lavori d'ufficio gestione commerciale, gestione magazzino 1903

Lavori d'ufficio Office Automation 1906

Attività promozionale e pubblicità marketing 2301

Attività promozionale e pubblicità varie 2305

Informatica Informatica generale di base, introduzione all'informatica 2601

Informatica Informatica e organizzazione 2602

Informatica aree tecnologiche e applicazioni 2603

Informatica analisti programmatori, operatori generici 2604

Informatica varie 2605

Servizi socio educativi servizi sociali e sanitari 2801

Varie 9099

***La S.O. si impegna, nell'ambito delle procedure di informazione e/o iscrizione e/o avvio attività, a far visionare agli utenti la Carta della Qualità e a consegnare ad essi l'opportuna***

*documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo/orientativo offerto, le modalità di accesso di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva*

#### **4. RISORSE UMANE**

La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione come riportato nell'organigramma (allegato1)

Nella definizione delle competenze necessarie per ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accredimento delle Sedi Formative che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

<b>Funzioni / Ruoli</b>	<b>Responsabilità Processi e Compiti</b>
<b>Responsabile del processo di Direzione</b>	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. Gestione, 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 del Sistema Qualità inerente tutti i processi. Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale. Controllo economico.
<b>Responsabile Sistema Gestione Qualità</b>	Collabora nell'implementazione del Sistema Qualità e ne garantisce la conformità alla norma di riferimento; Sorveglia il Sistema Qualità attraverso attività di verifica ispettiva riferendo alla Direzione sull'applicazione dello stesso e sul raggiungimento degli obiettivi definiti; Analizza le non conformità relative al servizio ed al Sistema attivando le necessarie azioni correttive e preventive in un'ottica di miglioramento continuo

<b>Coordinatore</b>	<p>Coordinamento e verifica le attività del gruppo di lavoro          Collaborazione nella gestione amministrativa e nella rendicontazione delle spese. Negoziazione con la direzione per le risorse umane ed economiche delle attività. Programmazione dei diversi apporti professionali e del loro coordinamento informativo-organizzativo.          Risoluzione delle varianti in corso d'opera.          Monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività.</p>
<b>Valutatore</b>	<p>Monitoraggio delle azioni e dei servizi di formazione          Valutazione dei risultati della erogazione dei servizi di formazione          Collaborazione nelle verifiche ispettive sulla documentazione dei processi</p>
<b>Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa</b>	<p>Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali; Controllo economico Rendicontazione delle spese; Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento          Gestione amministrativa del personale Gestione della qualità inerente il processo. Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori.</p>
<b>Assistente amministrativo</b>	<p>Gestione amministrativa del personale e dell'utenza</p>
<b>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</b>	<p>Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale. Rilevazione del fabbisogno formativo in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese.          Definizione della strategia formativa. gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. Gestione della qualità inerente il processo.</p>
<b>Responsabile del processo di progettazione</b>	<p>Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa.          Progettazione di percorsi individualizzati di formazione. Gestione della qualità inerente il processo.</p>
<b>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</b>	<p>Pianificazione del processo di erogazione. Gestione 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. Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio. Raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto azioni correttive dell'attività didattica.          Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti</p>

## 5. INFRASTRUTTURE

La S.O. assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene ambientale. Le infrastrutture costituiscono elementi determinanti nella riuscita dei processi sviluppati. Vengono considerate infrastrutture: gli edifici e gli spazi nei quali si svolgono attività connesse con i servizi resi, le attrezzature ed i supporti didattici, i servizi logistici. La loro valutazione avviene tenendo in considerazione i seguenti indicatori:

1. l'adeguatezza dei locali,
2. l'adeguatezza didattica;
3. l'adeguatezza tecnologica;
4. la congruità dell'insieme di risorse disponibili;
5. l'accessibilità, l'adattabilità e la visibilità dei locali;
6. sicurezza dei locali e delle attrezzature

## 6. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Rilevazione del fabbisogno rispondente alle reali esigenze formative dell'utente	Percentuale di risposta dell'utenza	50% questionari	Monitoraggio e valutazione dei dati sintesi sistema archiviazione
Rilevazione del fabbisogno occupazionale rispondente alle reali esigenze del territorio	Percentuale di allievi occupati a sei mesi dalla fine del corso	20%	Questionari ex-post
progetti coerenti con i requisiti stabiliti dal bando.  progetti coerenti con i fabbisogni dell'utenza	numeri progetti approvati / numero progetti presentati.  numero interventi realizzati / interventi progettati	1a. per i progetti a bando 20%. 1b.per i progetti interni 80% 2a.progetti a bando 80% 2b.progetti interni 80%	Piano degli obiettivi della Qualità

Diminuire il rischio di esclusione dalla valutazione di merito per motivi formali	Numero di progetti esclusi / numero di progetti presentati	15% come limite massimo	Utilizzo di check-list con i requisiti del bando
Progettazione di dettaglio che riesca a conciliare le esigenze organizzative con quelle formative dell'utente	percentuale di soddisfazione rispetto alle qualità del progetto  rispetto alla qualità del servizio	1. 70% (questionario) 2. 60% (questionario)	Monitoraggio e valutazione dei questionari di soddisfazione utenza
Efficienza  (per corsi finanziati)	Rapporto tra numero di ore utenti rendicontati e numero ore utenti approvati da progetto	=>0,7	Rendiconti
Efficienza  (per corsi finanziati)	Rapporto tra numero utenti coinvolti in attività di formazione e numero di utenti previsti nei progetti approvati	=>0,7	Rendiconti
Efficienza  (per corsi finanziati)	Rapporto tra costo rendicontato su utenti rendicontati e costo approvato su utenti previsti dal progetto	=< 1	Rendiconti
Favorire l'apprendimento degli allievi	Numero allievi idonei/ numero allievi frequentanti	70%	Monitoraggio e valutazione dei corsi
Rilevare in maniera adeguata le aspettative e i livelli di soddisfazione delle parti interessate	Numero questionari compilati / numero questionari distribuiti	80%	Sistema di valutazione del servizio erogato

Garantire l'applicazione e il miglioramento del sistema di gestione della qualità	Risoluzione delle non conformità entro un mese dalla segnalazione	80%	Monitoraggio dei processi Riesame
Assicurare lo sviluppo, la consapevolezza, la partecipazione delle risorse umane per il raggiungimento degli obiettivi.	Indice di soddisfazione personale	Puntualità (presenza costante nelle riunioni) Precisione (nelle consegne) nelle attività svolte	Corretta comunicazione; Incontri; Incentivi economici.
Perseguire i livelli di efficienza nella gestione economica dell'attività formativa (solo per i corsi finanziati)	Importo rendicontato / importo preventivato Importo speso / importo rendicontato	95% 90%	1. Scheda finanziaria del progetto. 2. Gestione risorse finanziarie

## 7. COMUNICAZIONE

La S.O. garantisce l'efficacia dei contatti con le parti interessate: utenti, committenti, fornitori e formatori, interni ed esterni, attraverso la riduzione dei tempi d'attesa e di risposta; attraverso la divulgazione delle informazioni, attraverso la molteplicità dei canali (telefono, lettera, sportello informativo, volantino, sito web, posta elettronica).

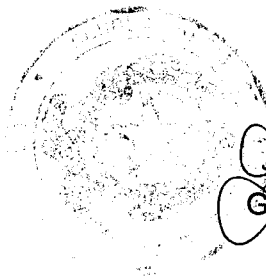
*La presente Carta della Qualità verrà sottoposta ad aggiornamenti tutte le volte che si renderà necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque per ogni miglioramento suggerito anche da segnalazioni dell'utenza. La Carta è pubblicata sul sito web [www.volta.latina.it](http://www.volta.latina.it) e affissa in bacheca, nell'atrio della sede.*

Latina 5 settembre 2008

Il responsabile della qualità

Roberta Mallozzi

*Roberta Mallozzi*



Il Direttore  
*Giuliana Di Veroli*