

CARTA DELLA QUALITA'

JUST SRL

Premessa

Nel processo di formazione e nell'intento di contribuire a costruire una prospettiva unitaria del sistema della formazione si vuole formulare una proposta di Carta qualità della formazione professionale iniziale, che individui alcune caratteristiche di base di quest'ultima.

Questa Carta costituisce l'idea della qualità della formazione professionale, elaborato sulla base delle esperienze con il duplice scopo di:

- delineare alcuni requisiti di qualità della formazione professionale, renderli trasparenti e comunicarli ai soggetti che ne sono i potenziali utilizzatori (giovani e famiglie) affinché questi possano scegliere le nuove opportunità offerte dai percorsi di formazione professionale;
- sollecitare i soggetti attuatori ad impegnarsi a realizzare nelle attività formative i requisiti di qualità qui dichiarati, al fine di assicurare percorsi coerenti con gli obiettivi e gli standard nazionali ed europei.

La concreta attuazione della Carta presuppone, ovviamente, alcune condizioni esterne di fattibilità che diano stabilità al sistema (continuità dei finanziamenti, autonomia progettuale e didattica, efficiente sistema di orientamento, ecc.).

La carta della qualità della Just S.r.l. è periodicamente riesaminata e approvata dalla Direzione sulla base dei risultati del processo di valutazione dei servizi di formazione professionale erogati.

Il piano dell'offerta formativa prevede, quindi, le seguenti finalità:

- Garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura umanistica anche nella prospettiva dell'accesso alla formazione professionale, ed al mondo del lavoro;
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione.
- Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione scolastica superiore e

universitaria e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

1 - LIVELLO STRATEGICO

La Carta della Qualità della Just S.r.l. si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza; essa è un documento di informazione e documentazione che la società utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

1.1 Mission

Just S.r.l. ha come propria missione:

- fornitura di supporto tecnologico ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende (soprattutto attraverso il miglioramento della produttività delle persone);
- attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o privato;
- attività formative volte a privati finalizzate al personale miglioramento professionale, socio-economico e culturale.

L'obiettivo principale è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale 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 della crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti la Just S.r.l 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.

La Just S.r.l. 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 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;
 - 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 di gestione per la Qualità 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.

1.2 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità della Just S.r.l. è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione; infatti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che la società si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

- La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti.
- In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:
 - raggiungimento di servizi formativi con uno standard sempre più elevato;
 - raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove esigenze della realtà economica e del territorio, con particolare riferimento alla comunicazione e alla promozione internazionale;
 - gestire i fabbisogni delle risorse adeguandole a prospettive di crescita continua;
 - soddisfazione dei partecipanti ai corsi;
 - aumento della capacità erogativa.

Per il conseguimento della Mission la Just S.r.l. si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti

1.3 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission la Just S.r.l. ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

2- Livello organizzativo

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta da è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

2.2 Le risorse professionali

La Just S.r.l. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

La Just S.r.l. si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la Just S.r.l. dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

2.3 Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza La Just S.r.l. per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

3 - Livello operativo

3.1 Fattori di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza della attività di formazione;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per almeno 4 ore a settimana per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione;
- in caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo;
- allievi appartenenti a categorie svantaggiate: per i soggetti appartenenti a particolari categorie la Just S.r.l. garantisce l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche e l'incontro mensile con le famiglie e con i servizi assistenza e rappresentanza.

L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la Direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

3.3 Indicatori

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione	Tempestività di	Numero di giorni	Giorni n. 10 definiti come	Rilevazione a campione

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
dell'attività formativa.	risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	tempo target della risposta	dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.

3.4 Standard di Qualità e strumenti di verifica

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Chiarezza e completezza dell'attività di	Presenza e diffusione di un bando.	Firma del bando da parte della Direzione.	Bandi. Moduli di iscrizione

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	sottoscritti dai candidati.
Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Successo didattico.	Media delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.

4 - Livello preventivo

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela del committente e beneficiari

La Just S.r.l. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La Just S.r.l. 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'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo: Just S.r.l. - Via Saudoni, 1 - 03030 Castrocielo (FR)
- per fax al n° 0776 - 799907
- per e-mail all'indirizzo info@justonline.it
- direttamente al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la Just S.r.l. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

Inoltre, il SGQ 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 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.

4.2 Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità è regolamentata come segue:

- nei moduli di iscrizione alle attività formative sono esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.
- Essa è affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti Internet di Just S.r.l. (www.justonline.it);
- È consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.
- È inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.
- È consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza almeno biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile del sistema di gestione per la qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi riesame della Direzione.

4.3 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

La Direzione, oltre ad avere la rappresentanza legale (nella figura dell'amministratore) dell'azienda ha le seguenti responsabilità specifiche:

- Definizione della Politica della Qualità e della carte della qualità ;
- pianificazione ed organizzazione delle strategie e delle attività dell'azienda;
- definire degli obiettivi in relazione alle esigenze di miglioramento del Sistema Qualità aziendale in generale ed in particolare delle attività formative;
- monitorare, in sede di riesame della direzione, l'efficienza del Sistema Qualità,
- approvare il piano del piano di sviluppo professionale proposto Dal responsabile della formazione e dal responsabile qualità;
- esaminare i risultati degli indicatori e fattori della qualità;
- approvare l'emissione e le modifiche alla documentazione d'origine interna (procedure operative, istruzioni e moduli) e garantirne l'adeguatezza;
- eseguire il riesame formale al termine del ciclo della progettazione;

Attività previste per il responsabile dei processi economico amministrativi

Il responsabile dei processi economico amministrativi ha le seguenti responsabilità:

- supervisione i processi e le procedure amministrative-contabili;

- controllare e supervisionare le attività contabili e fiscali,
- collabora all'adeguamento delle procedure contabili ed amministrative,
- sviluppa il sistema di controllo di gestione.

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

Il responsabile della definizione dei fabbisogni ha le seguenti responsabilità:

- • Formazione: analisi fabbisogni, strutturazione piani formativi, contenuti corsi;
- • Sviluppo: assessment e sistema di valutazione e mappatura competenze strategiche;
- • Comunicazione interna.

Attività previste per il responsabile del processo progettazione

Il responsabile della progettazione della formazione ha le seguenti responsabilità:

- individuare il gruppo di progetto;
- pianificare ed assegnare dei compiti per le attività di progettazione;
- effettuare l'attività di progettazione ed il suo controllo.

Attività previste per il responsabile del processo erogazione dei servizi

Il responsabile della erogazione della formazione ha le seguenti responsabilità:

- Gestire le attività amministrative previste dal corso;
- rapporto con i fornitori per i materiali di supporto;
- predispone il materiale didattico che sarà necessario al partecipante all'avvio dell'intervento;
- gestisce l'attività di erogazione e verifica del grado di apprendimento.

Castrocielo

La Direzione
Salvatore Recchia

Il Responsabile Qualità
Fabio Evangelista