



*Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,
Istruzione e Politiche Sociali
Servizio Politiche della Transnazionalità, della
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo*



ALLEGATO A

Agenzia Formativa CIPAT ABRUZZO

Carta di Qualità dell'Offerta Formativa Indice dei contenuti

Indice:

PREMESSA

1. LIVELLO STRATEGICO
 - 1.1 LA POLITICA DELLA QUALITÀ
 - 1.2. MISSION
 - 1.3. OBIETTIVI ED IMPEGNI
 - 1.4. DIFFUSIONE DELLA POLITICA: MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA
2. LIVELLO ORGANIZZATIVO
 - 2.2. AREA DI ATTIVITÀ
 - 2.3. RISORSE PROFESSIONALI
 - 2.4. DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI
 - 2.5. DICHIARAZIONI DI IMPEGNO
3. LIVELLO OPERATIVO
4. LIVELLO PREVENTIVO
 - 4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI/CLIENTI
5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI
7. CONTATTI CON LE ORGANIZZAZIONI DEL PRIVATO SOCIALE

PREMESSA

IL CIPAT ABRUZZO progetta, organizza e realizza interventi di formazione e progetti finanziati dai fondi strutturali definibili come semplici se riferiti a sole attività corsuali e complessi, invece, nel caso di programmi che prevedono la realizzazione di azioni di sistema interconnesse tra loro e la gestione delle stesse mediante una partnership. La finalizzazione primaria, legata a questa attività, è in linea con le raccomandazioni dell'Unione Europea (strategia di Lisbona) che raccomandano i processi e le azioni di sistema tendenti a favorire ed implementare lo sviluppo e la produttività socio economica, il consolidamento e l'implementazione delle competenze sia tecniche che professionali, la piena affermazione delle politiche di pari opportunità ed i processi di inclusione ed integrazione sociale per quegli individui che si trovano in una condizione di svantaggio diretta o indiretta. La necessità di favorire i percorsi di sviluppo economici, sociali e culturali nei diversi territori presuppone che si sviluppino ed attuino percorsi e progetti di formazione sia semplice che superiore, che vadano a migliorare e consolidare i processi occupazionali esistenti ed a creare nuove e migliori opportunità per coloro che cercano una "buona occupazione". Il processo di "Buona Governance" è quello di investire in formazione perché la formazione è il giusto detonatore in grado di innescare i processi di miglioramento del mercato del lavoro e delle opportunità di crescita economica, culturale e sociale di ogni contesto territoriale. Queste condizioni hanno il loro massimo successo se i processi di formazione ed informazione sono in grado di garantire livelli di qualità ed efficacia sia in termini metodologici che attuativo/realizzativi. Muovendo da questo assunto l'Agenzia Formativa **CIPAT ABRUZZO** ha scommesso sulla qualità della formazione e dunque ha adottato tutte le misure idonee a realizzare il controllo, la valutazione ed il miglioramento continuo della Qualità del servizio formativo offerto, in modo tale da raggiungere il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dei target utenti in primis, e conseguentemente dei diversi committenti. La presente Carta della Qualità dell'offerta formativa rappresenta, di conseguenza, il documento che descrive gli impegni a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi, standards e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari.

Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che all'interno dell'organismo di formazione **CIPAT ABRUZZO** vi sia l'adeguata conoscenza, applicazione e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità. Fatte queste premesse, si evince come la Carta Della Qualità dell'Offerta Formativa si inserisca quindi nell'ambito di un più ampio processo finalizzato alla definizione e messa a regime di un Sistema di Qualità dei servizi erogati all'utenza. La sua ulteriore elaborazione testimonia il costante impegno che **CIPAT ABRUZZO** ha nei confronti sia dei target utenti, dei portatori di interesse coinvolti nei progetti, che dei committenti delle azioni finanziate con i fondi

strutturali, divulgando in modo ampio e trasparente la propria modalità e capacità di operare, e garantendo un livello di qualità adeguato alle mutate e crescenti esigenze della società e dei suoi contesti. La carta della qualità dell' dell'organismo di formazione (ODF) "**CIPAT ABRUZZO**" viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

1) LIVELLO STRATEGICO

1.1. LA POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica per la Qualità (PQ) 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 dell'ente di formazione nel territorio in cui opera. Le strategie che un organismo di formazione (ODF) 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 dell'ODF;
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli;
- lo sviluppo dell'ODF 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 **CIPAT ABRUZZO** 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 Modello di Qualità. Ai Responsabili dei servizi la Direzione assegna il compito di:

- sostenere l'attuazione della PQ;
- 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 dell'ODF che verranno discusse nel corso dei riesami dell'ODF stesso.

Gli obiettivi globali della politica, gli strumenti, gli indicatori, sono dettagliatamente descritti nei successivi punti. Per il conseguimento della sua mission, **CIPAT ABRUZZO** si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi preposti, affinché vi sia un miglioramento continuo.

1.2. MISSION

Denominazione: **CIPAT ABRUZZO**

Sede legale: Viale G. Bovio n. 85 65124 Pescara

Sede operativa : Via Raffaello n. 26 65124 Pescara

Sito internet:www.cipatabruzzo.it e-mail info@cipatabruzzo.it r.furlotti@cipatabruzzo.it

Partita IVA : 013699340680 Codice Fiscale 80012610681

Il **CIPAT Abruzzo** (Centro di Istruzione Professionale ed Assistenza Tecnica) è l' Istituto della **Confederazione Italiana Agricoltori d'Abruzzo** per la formazione professionale con particolare riferimento al comparto agricolo, per le attività di ricerca, di sperimentazione, di progettazione formativa e di assistenza alle imprese, alla pubblica amministrazione, alle organizzazioni del terzo settore, ai lavoratori . Il **CIPAT Abruzzo** svolge la propria attività istituzionale anche in relazione alle normative Comunitarie, Nazionali e Regionali inerenti la formazione professionale. Oltre le finalità sopra descritte il **CIPAT Abruzzo** progetta, organizza e gestisce attività formative nei settori:

- ✓ **Agricoltura ed Turismo Rurale**
- ✓ **Pubblica Amministrazione**
- ✓ **Agro industria**
- ✓ **Ambiente ed Energia e Turismo**
- ✓ **Servizi, Sicurezza e Management**
- ✓ **Informatica e Comunicazione**
- ✓ **Alta Formazione**
- ✓ **Immigrazione e svantaggio sociale**

Il **CIPAT Abruzzo** oltre a sviluppare le azioni e le fasi classiche di un progetto, si è specializzato nella progettazione di azioni di monitoraggio e valutazione, nella produzione e realizzazione di materiali a sostegno delle attività didattiche e/o di supporto alla gestione , alla elaborazione di dati su supporti forniti o su supporti predisposti, in analisi aziendali e proposte di interventi formativi, nelle azioni di assistenza in **back-office e front-office per progetti speciali** , nelle attività di analisi e rendicontazione per interventi di tipo Comunitario , Nazionale e Regionale, consulenza a soggetti attuatori in partnership.

Il piano dell'offerta formativa dell'ODF "**CIPAT Abruzzo**" 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 a studi universitari, alla formazione professionale, 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 inter-scambi tra il settore della formazione scolastica superiore e universitaria e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

1.3. OBIETTIVI ED IMPEGNI

Per il perseguimento dei suoi obiettivi, la Direzione ha definito le linee della Politica per la qualità così orientate:

- Alla sensibilizzazione e al coinvolgimento del personale sul miglioramento del Piano di Qualità adottato dall'ente di formazione.
- Alla gestione di attività di formazione anche con l'ausilio di altri enti, dalla Confederazione Italiana Agricoltori e da portatori di interesse pubblici e privati, volte a stimolare ed accrescere la coscienza tecnico professionale e di settore, nonché le specifiche competenze e professionalità degli associati della Confederazione e di quanti partecipano all'attività delle strutture ed organizzazioni interessate.
- A favorire lo sviluppo e la produttività sociale offrendo servizi formativi, mediante il coinvolgimento di enti pubblici e privati o partecipando a bandi di gara, avvisi pubblici, ecc..
- Ad attuare iniziative di informazione e sensibilizzazione dei cittadini e degli enti pubblici sui problemi legati all'emarginazione, ai divari di genere ed alle problematiche socio-culturali in genere ed anticipare, se possibile, le esigenze esplicite ed implicite della società.
- A fornire un sostegno alle fasce più deboli della popolazione, italiana e migrante, anche con figli minori, offrendo consulenza e supporto con interventi di differente intensità, che si adattino alle necessità ed alle potenzialità dei soggetti coinvolti.
- Ad avviare un processo di inserimento lavorativo e, come conseguenza, sociale per le persone che ne dimostrino interesse e capacità, attraverso la formazione qualificata allo svolgimento di attività nel campo socio-assistenziale.
- Ad essere un punto di riferimento territoriale per l'erogazione diretta e indiretta di un servizio di supporto e intermediazione, specializzato nell'incontro "domanda-offerta" di lavoro.
- A collaborare all'elaborazione di progetti e realizzazione di iniziative tese a migliorare i servizi esistenti e creare nuove forme di sostegno socio-assistenziale a favore delle persone che vivono una situazione di disagio.
- A realizzare indagini, ricerche e studi sulle problematiche sociali nell'ambito del territorio locale e nazionale, al fine di sollecitare e promuovere l'emanazione di

provvedimenti legislativi ed amministrativi che riconoscano e sostengano le attività di solidarietà sociale.

- A promuovere e favorire attraverso adeguati interventi la creazione di nuove iniziative economico produttive nel comparto agro alimentare e dei suoi indotti.
- Ad Organizzare e gestire corsi di formazione e riqualificazione professionale per quelle figure professionali a bassa qualificazione che rischiano l'espulsione dal mercato del lavoro
- A promuovere e supportare una "cultura delle pari opportunità e della riduzione dei divari di genere " attraverso progetti di nuova integrazione e inclusione.

1.4. DIFFUSIONE DELLA POLITICA: MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria mission, **CIPAT Abruzzo** ritiene indispensabile sensibilizzare e informare tutti i livelli dell'Organizzazione. La Direzione, che ne ha la responsabilità, si impegna a diffondere la propria Politica della Qualità a tutta l'Organizzazione mediante attività di formazione/aggiornamento dirette ed indirette, attraverso briefing e riunioni informative con il proprio personale e con coloro che collaborano a vario titolo con la stessa Agenzia. Affinché la Politica per la Qualità sia effettivamente sostenuta, diffusa, compresa ed attuata da tutti i livelli aziendali dell'organizzazione, è necessario che la Direzione:

- distribuisca a tutte le funzioni aziendali i documenti che descrivono il "Piano di Gestione per la Qualità" messo in atto dalla stessa. Questi documenti sono redatti per indicare le regole interne per lo svolgimento e la gestione delle attività che compongono i processi aziendali. La loro funzione è rendere chiara e trasparente agli interessati l'attribuzione delle responsabilità e dei compiti, nonché le attese sui risultati
- coinvolga il personale interno e soprattutto i docenti nel raggiungimento degli obiettivi comuni attraverso riunioni e partecipazione nelle decisioni di miglioramento
- promuova e stimoli il personale, a tutti i livelli aziendali, al miglioramento continuo del Politica della Qualità e alla soluzione di qualsiasi problematica inerente la Qualità dei processi e/o servizi.

2) LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1. SERVIZI FORMATIVI OFFERTI CIPAT

Nell'ambito delle proprie prerogative di carattere istituzionale, eroga servizi di progettazione e realizzazione 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 diciotto anni: disoccupati, inoccupati, occupati, imprenditori, coadiuvanti, migranti e diversamente abili. Tali servizi vengono rivolti anche agli immigrati comunitari ed extracomunitari, muniti di regolare permesso di soggiorno. La Sede Operativa rappresenta un luogo di incontro ed un potenziale fattore di sviluppo in virtù del suo raccordo esplicito con il territorio, essa mantiene contatti periodici con:

- 1) le aziende del territorio e le associazioni di categoria per la formazione continua dei lavoratori e degli imprenditori;
- 2) i servizi sociali dei Comuni della Provincia di Pescara per l'inclusione sociale delle utenze svantaggiate;
- 3) i Centri per l'Impiego delle Province abruzzesi per quanto riguarda il lavoro e la formazione dei giovani e dei disoccupati/inoccupati.

2.2. AREE DI ATTIVITÀ

Relativamente ai servizi formativi e di orientamento, le attività riguardano:

- ⇒ Formazione Superiore: comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276.
- ⇒ Formazione Continua destinati a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276. Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quanti qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni 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 terzia-

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

⇒ **Formazione speciale:** Rientrano nell'ambito delle "utenze speciali" gli interventi di formazione rivolti a:

a) disabili fisici, psichici e sensoriali; b) detenuti ed ex-detenuti; c) minori a rischio e minori in ristrettezza; d) tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, alcolisti ed ex-alcolisti; e) immigrati; f) nomadi; g) soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani; h) tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati". I servizi formativi offerti si concentrano nell'ambito dei seguenti comparti economici in riferimento ai settori I-SFOL/ORFEO previsti dal Sistema di accreditamento regionale:

ELENCO DEI CORSI OFFERTI

OPERATORE EDP

OPERATORE DI GRAFICA CON IL PC

3D STUDIO MAX PROJECT DESIGNER IN AMBIENTE WEB

ENGLISH FOR BUSINESS

INFORMATICA DI BASE

E-GOVERNMENT

I PROCESSI DI E-DEMOCRACY

SISTEMI TURISTICI LOCALI E QUALITA' AMBIENTALE

SISTEMI TURISTICI LOCALI QUALE LEVA DI SVILUPPO LOCALE

ESPERTI NEI SISTEMI DI QUALITA' DELLE PRODUZIONI AGROALIMENTARI BIOLOGICHE

CERAMISTA

CANTINIERE

RSPP (Responsabile del servizio di prevenzione e protezione) per datori di lavoro

RSSP (Mod. A+B+C) e ASPP (Mod. A+B)

RLS (Responsabile dei lavoratori per la sicurezza)

ADDETTO PRIMO SOCCORSO

ADDETTO ANTINCENDIO

LA LOTTA GUIDATA E LE TECNICHE DI DIFESA IN AGRICOLTURA

SICUREZZA QUALITA' ED AUTOCONTROLLO PER LE IMPRESE AGRICOLE

QUALIFICAZIONE DELL'OFFERTA AGRITURISTICA, CARTA DEI SERVIZI E QUALITA' AMB.

GESTIONE STRATEGICA DELL'IMPRESA AGRICOLA

QUALITÀ E TIPICITÀ NEI PROCESSI DI CASEIFICAZIONE

TECNICHE DI LAVORAZIONE ARTIGIANALE DEL GELATO

TECNICHE DI LAVORAZIONE ARTIGIANALE DEL PRODOTTO PANE E SUOI DERIVATI

L'INGLESE PER GLI IMPRENDITORI AGRICOLI

INFORM@INFORMATICA E LINGUA INGLESE PER LE IMPRESE
INFORM@INFORMATICA E LINGUA INGLESE PER LE IMPRESE AGRICOLE
GESTIONE DELLE IMPRESE MULTIFUNZIONALI
FISCO E SANITÀ PER L'ATTIVITÀ AGRITURISTICA
I GIOVANI IMPRENDITORI AL PRIMO INSEDIAMENTO
CUCINA TIPICA DI TERRITORIO
TECNICHE DI ANALISI E VALUTAZIONE SENSORIALE
LEGISLAZIONE REGIONALE IN AGRICOLTURA
LA QUALITÀ CERTIFICATA ISO 9000

Promozione dei servizi

Cipat Abruzzo promuove e diffonde le proprie attività ed azioni di sistema, mediante diverse modalità informative quali:

- organizzazione di Convegni e Seminari tematici;
- pubblicizzazione delle attività attraverso idonei strumenti di comunicazione (comunicati stampa, newsletter informative, siti web, locandine, altro), descrivendo le principali caratteristiche del prodotto/servizio offerto;
- promozione e realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione finalizzate a dare visibilità ai servizi messi a disposizione di cittadini e portatori di interesse sulle opportunità legate ai fondi europei;

La promozione delle Attività Formative avviene mediante il proprio sito web ma anche attraverso la propria intranet e quella della Confederazione Italiana Agricoltori che disponendo di un periodico proprio ospita tutte le iniziative del CIPAT ABRUZZO così da ottenere una adeguata diffusione a livello territoriale. Il CIPAT ABRUZZO è da tempo impegnato nella costruzione di reti collaborative e di partnership utile a costruire offerte formative integrate, efficaci e sostenibili.

Realizzazione Servizi

L'attività di erogazione del servizio formativo viene svolta da **CIPAT ABRUZZO** in modo coerente ed integrato al contesto ed al target di riferimento definendo tutte le attività da svolgersi, le modalità operative e le relative responsabilità, pianificando le azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo e della soddisfazione del cliente/utente. Tale attività prevede lo sviluppo delle seguenti fasi: - Ricerca, sviluppo e analisi dei fabbisogni formativi - Ideazione e Progettazione - Diffusione e promozione del servizio - Pianificazione delle attività (profilo docenti, profilo partecipanti, programmazione economica, modalità di validazione degli strumenti, altro) - Preparazione generale del corso di formazione (nomina docenti, reperimento e selezione allievi, calendario delle lezioni, programmazione del materiale didattico, pianificazione aule e attrezzature, pianificazione dei percorsi di stage se previsto, altro) - Avvio ed erogazione del corso (preparazione materiale didattico, messa a regime dei registri e dei questionari di valutazione, accoglienza, presentazione del corso e del calendario, altro) - Monitoraggio del processo di formazione (controllo dell'avanzamento e dell'efficacia della formazione, analisi dei questionari di valutazione e di soddisfa-

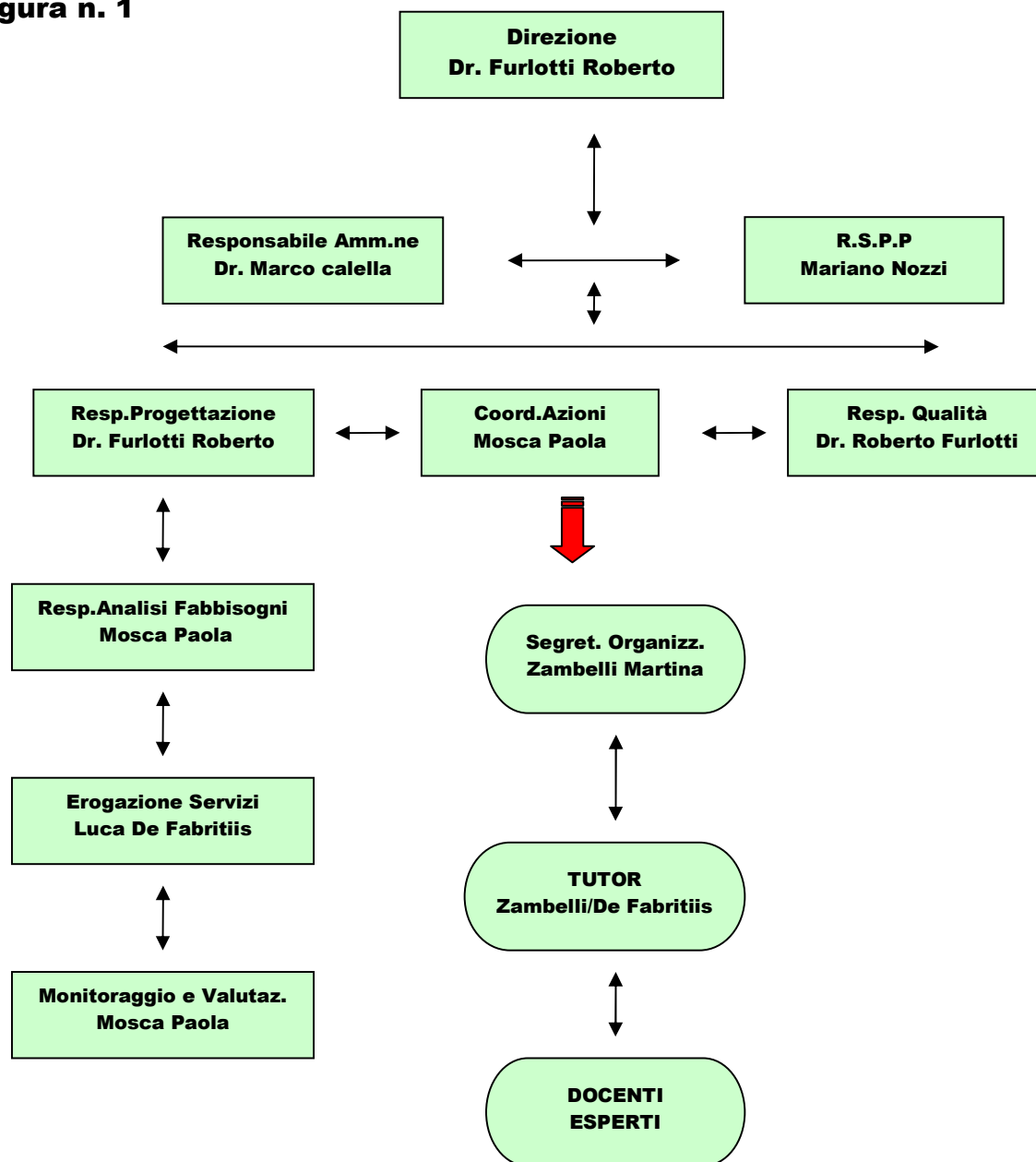
ne, comunicazione con i committenti, altro) - Chiusura del corso di formazione (validazione finale del servizio offerto, rispetto degli obiettivi prefissati, rendicontazione amministrativa, rilascio certificazioni o attestazioni previste, valutazione dei risultati conseguiti) Committenti e finanziatori Committenti e finanziatori di tali attività sono: istituzioni, enti pubblici o privati sia nazionali che stranieri, associazioni, Ministeri. La gestione di tutte le attività connesse alla predisposizione e riesame delle offerte e dei contratti è cura della Direzione, così come dei responsabili del processo commerciale (fund raising), volti a recuperare tutte le possibilità di finanziamento pubblico e privato presenti nel territorio di riferimento. A livello istituzionale **CIPAT ABRUZZO** lavora da anni con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Con il Ministero delle Politiche Agricole e Forestali, con Enti Locali quali Provincie e Comuni, con le Organizzazioni dei lavoratori e degli Imprenditori, con le Organizzazioni del Privato Sociale che si occupano di inserimento e reinserimento socio lavorativo di soggetti svantaggiati, ma anche in occasioni di bandi speciali, anche con portatori di interesse privati. Al fine di soddisfare sia le richieste del committente ma soprattutto le esigenze interne dell'ente, sono sempre verificate:

- ⇒ le capacità tecnico-organizzative ed economico-finanziarie dell'ente per formulare un'offerta e/o partecipare alla gara (fase di selezione) in modo congruo alle richieste;
- ⇒ la fattibilità in termini di contenuti tecnico-economici e di risorse umane.

2.3. RISORSE PROFESSIONALI

CIPAT ABRUZZO si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi di formazione in primis delle proprie risorse professionali ed ove queste non fossero utilizzabili, di professionisti ed esperti nelle varie tematiche di riferimento che provengono dal mondo del lavoro, dalle organizzazioni datoriali, dalle Università e dai Centri e da quelle organizzazioni di tecnici ed esperti che sono in grado di apportare valore aggiunto ai processi formativi. Per sezioni speciali ci si avvale anche di mediatori linguistici e culturali, tutors d'aula e di stage. Le varie categorie di professionisti, inseriti in un albo docenti qualificati per il costante monitoraggio delle loro capacità professionali, collaborano in forma occasionale o continuativa con l'ente, e sono selezionati in base alla competenza ed alle esperienze professionali maturate. Le prestazioni dei docenti sono monitorate in itinere ed alla fine di ogni processo formativo, attraverso questionari di valutazione e soddisfazione per la verifica dei requisiti base della formazione (rapporti con i discenti, chiarezza, puntualità, cordialità, disponibilità, etc). Per lo svolgimento di tutti gli altri processi (progettazione, erogazione, coordinamento, segreteria, amministrazione), **CIPAT ABRUZZO** si avvale soprattutto di personale interno che ha maturato esperienza in tali azioni. L'attuale organigramma funzionale dell'ODF **CIPAT ABRUZZO** può essere rappresentata graficamente come segue:

Figura n. 1



La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione come riportato nell'organigramma. Nella definizione delle competenze necessarie per ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accreditamento delle Sedi Formative che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

Funzioni / Ruoli Responsabilità	Processi, Compiti e Aree di attività
Responsabile del processo di Direzione	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 Piano della qualità inerente tutti i processi. Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale. Controllo economico.
Coordinatore	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.
Valutatore	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.
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	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.

Segreteria	La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura deve comprendere anche le ore pomeridiane. La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane. Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	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.
Responsabile del processo di progettazione	Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa. Progettazione di percorsi individualizzati di formazione. Gestione della qualità inerente il processo.
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	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.
Responsabile del processo di gestione della qualità	Collabora nell'implementazione del Piano di 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.

Responsabile del processo di RSPP	Effettua la ricognizione degli edifici per verificarne la rispondenza alla norma. Controlla i documenti sulla sicurezza agli atti della struttura. Elabora e aggiorna il Documento di valutazione dei rischi e il Piano di Emergenza dell'edificio sede della società. Gestisce la formazione obbligatoria per tali aspetti di tutto il personale. Propone corsi di formazione specifica per le figure sensibili. Informazioni sulle norme di legge che comportino modifiche alle misure indicate nei Documenti di Valutazione Rischi.
Docenti	Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione. Erogazione della formazione. Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.
Tutor d'aula Tutoring	Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo. Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi. 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.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

2.4. DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

CIPAT ABRUZZO dispone di un'apposita sede per l'erogazione dei corsi di formazione, sita in Via Raffaello n. 26 ed aula collegata in Viale Bovio 85 (a m.5 da via Raffaello) in Pescara . Il Centro di formazione, con aule modernamente attrezzate, per le categorie formazione continua e superiore vuole essere al servizio di tutte le proposte formative offerte da CIPAT. Il Centro è nello stesso complesso della Galleria Muzii dove hanno sede anche la Confederazione Italiana Agricoltori, Turismo Verde, il Patronato INAC e le società di servizio che garantiscono un'ampia molteplicità di servizi a chi ne avesse bisogno. La sede operativa, ubicata in zona centrale urbana, è ben collegata con i quartieri della città grazie alla fitta rete dei trasporti pubblici di Pescara , e quindi facilmente raggiungibile anche per chi proviene da altre località. Si avvale di moderne attrezzature e dispositivi tecnologici avanzati. **CIPAT ABRUZZO** assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi siano conformi alle normative vigenti in materia di tutela della salute, igiene e sicurezza degli individui nei luoghi di studio e di lavoro. 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:

- ⇒ l'adeguatezza dei locali,
- ⇒ l'adeguatezza didattica;
- ⇒ l'adeguatezza tecnologica;
- ⇒ la congruità dell'insieme di risorse disponibili;
- ⇒ l'accessibilità, l'adattabilità e la visibilità dei locali;
- ⇒ sicurezza dei locali e delle attrezzature
- ⇒ Nello specifico, la vasta struttura dispone di Locali dedicati alla formazione:
- ⇒ Aula di formazione, dotata di 1 lavagna a fogli mobili, 1 PC, connessione a Internet, sistema di video conferenza, lavagna luminosa ed a fogli mobili;
- ⇒ Aula di informatica, dotata di 16 personal computer, due portatili, uno schermo per proiezione, un videoproiettore, connessione a Internet una lavagna a fogli mobili ed una luminosa, impianto di condizionamento, impianto di video registrazione, TV color, stampanti
- ⇒ Segreteria, dotata di due personal computer, una stampante multifunzione, una fotocopiatrice, una stampante laser a colori, uno scanner
- Locali dedicati:
 - 1 ripostiglio/archivio

Risorse telematiche **CIPAT ABRUZZO** , dispone inoltre dei seguenti servizi di rete attivi:
Accesso centralizzato ad Internet ed intranet CIA Nazionale e Regionale
Indirizzi di posta elettronica; server sicurezza dati

Cartelle su server di rete per il sistema di salvataggio automatico dei dati in back up e per la condivisione delle cartelle, al fine di facilitare il percorso di scambio e utilizzo di documenti/file.

2.5.DICHIARAZIONI DI IMPEGNO

CIPAT ABRUZZO nella persona del suo Legale rappresentante, 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 offerto, le modalità di accesso di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Modalità di diffusione della carta La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso.

3. LIVELLO OPERATIVO

Il Piano della qualità adottato da **CIPAT ABRUZZO** è definito sulla base del modello organizzativo per processi, basato sui principi di gestione della qualità indicati di seguito, tutti indispensabili per una buona pratica aziendale. La completa adozione di questi principi contribuisce a migliorare le prestazioni della nostra organizzazione, a tutti i livelli. Nello specifico: 1. Organizzazione orientata al Cliente: Data l'importanza del cliente, per **CIPAT ABRUZZO**, considerato il discente finale delle attività di formazione, si cerca di operare sempre tenendo conto della soddisfazione delle sue esigenze e del contestuale variare delle esigenze del mercato per rispondere al meglio ai bisogni espressi dai nostri utenti. 2. Leadership: Un sistema di qualità non può essere considerato funzionale se non parte dalla costituzione di una leadership, necessaria per fornire unità di intenti e di direzione. Informazione tutti i livelli direzionali sulle strategie aziendali e sui risultati annuali e promuovere la formazione del personale, è un principio fondamentale. 3. Coinvolgimento del Personale: E' necessario creare un ambiente di lavoro in cui le persone siano completamente coinvolte, a tutti i livelli, per il conseguimento totale degli obiettivi aziendali. Per tale motivo la Direzione Generale ha fin da subito definito e documentato le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica le attività in grado di influenzare la qualità dei processi formativi. 4. Approccio per processi: Per poter raggiungere gli obiettivi aziendali è necessario che le risorse e le attività siano gestite per processi, tenendo sempre presente l'interconnessione tra i vari processi. Gli elementi in uscita di un processo possono ad esempio interferire con gli elementi in ingresso di un altro processo.

5. Approccio sistemico della Gestione: L'efficacia e l'efficienza del sistema qualità di **CIPAT ABRUZZO** dipendono da un approccio ordinato alle attività lavorative di riferimento. Il principio dell'approccio sistemico vuole infatti un sistema che deve essere prima compreso come entità globale, affinché i sottoproblemi diventino solubili. 6. Miglioramento continuativo: Il sistema presuppone che sia costantemente migliorato per renderlo sempre più funzionale alle esigenze dell'azienda, anche sulla base delle modificate esigenze del mercato e dei requisiti specifici del settore. L'adozione di una costante osservazione e piani di miglioramento annuali sono obiettivi aziendali insiti nella cultura dell'ente. 7. Sistema decisionale basato sui dati: È inscindibile l'attività di analisi logica e intuitiva dei dati e delle informazioni per prendere decisioni aziendali efficaci e reali. 8. Relazioni di reciproco beneficio con i fornitori: L'avvio e l'instaurazione di rapporti di reciproco scambio e fattiva collaborazione con i fornitori migliora le capacità di crescita e sviluppo dell'ente. È un valore da tenere sempre ben presente. Il sistema della qualità quale insieme di "struttura organizzativa, procedure, processi e risorse necessarie ad attuare la gestione per la Qualità", è considerato il mezzo per realizzare la politica e gli obiettivi stabiliti dalla Direzione. Il metodo che muove le attività aziendali verso la qualità ed il suo miglioramento continuo, viene

brevemente sintetizzato dalla logica dello schema "PLAN-DO-CHECK-ACT" ossia nel pianificare, eseguire, verificare e agire; solo la continua verifica e misurazione dei risultati fungono da stimolo primario verso il raggiungimento delle prescrizioni di Qualità definite nella Politica della Qualità.

L'aggiornamento continuo del Piano della qualità e l'adeguatezza della sua efficacia è il principio fondamentale per la sua resa e funzionalità, nel rispetto delle esigenze dell'azienda, delle costanti modifiche del mercato e dei requisiti specifici del settore della formazione.

Nello specifico, **CIPAT ABRUZZO** ha sviluppato ed applica un Piano della qualità, che viene mantenuto e continuamente migliorato nella sua efficacia, nel campo di applicazione della progettazione ed erogazione di corsi di formazione continua e superiore. **CIPAT ABRUZZO** pianifica, attua e controlla tutti i processi relativi alle attività della formazione, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi. I processi relativi all'erogazione del servizio formativo sono monitorati attraverso appositi indicatori, che rappresentano, data la natura e la struttura dell'organizzazione, la misura del grado di funzionamento dei processi stessi e della qualità dei servizi. Tali processi sono stati individuati in:

- Processo Direzionale
- Processo Commerciale
- Approvvigionamenti
- Progettazione dei corsi di Formazione
- Erogazione delle attività formative
- Gestione delle Risorse
- Misurazione, Analisi, e Miglioramento
- ⇒ Per ogni processo, la Direzione:
 - nomina i responsabili del processo
 - stabilisce la sequenza e le interazioni tra questi processi
 - assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi.
- ⇒ Per ogni processo, il Responsabile di Processo:
 - stabilisce i criteri e i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi
 - assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi
 - effettua monitoraggio, misura ed analisi di questi processi
 - attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

Per ciascuno dei processi sono stati individuati i criteri ed i metodi necessari per assicurare il loro efficace funzionamento e controllo, la definizione degli obiettivi (riportati nel piano di miglioramento aziendale annuale), e degli indicatori, a ciascun processo correlati, necessari a monitorarne l'andamento. La misurazione, il monitoraggio ed il funzionamento dei processi vengono effettuati, ove applicabile, attraverso appositi

indicatori, in tal modo viene assicurato sia il rispetto dei requisiti comunicati o richiesti dal cliente, sia l'efficacia ed efficienza dei processi stessi. Le attività di monitoraggio e misurazione dei processi vengono svolte dalla "Funzione di Qualità", in collaborazione con il Responsabile dell'Unità Funzionale interessata per competenza. Oltre al monitoraggio dei processi, **CIPAT ABRUZZO**, effettua attività di analisi e valutazione del grado di soddisfazione del cliente, nonché il relativo obiettivo a cui tendere, prendendo in considerazione:

analisi della soddisfazione in merito alla formazione erogata (da questionari conoscitivi);

analisi della soddisfazione in merito ai servizi logistici (da questionari conoscitivi);

rapporto tra il numero dei partecipanti che superano le prove intermedie e finali del Corso, rispetto al totale dei partecipanti al corso;

rapporto tra le persone disoccupate e quelle che trovano lavoro, rispetto al numero totale dei partecipanti ad ogni singolo Corso (nei casi in cui sia possibile disporre di informazioni al riguardo).

Al fine del miglioramento continuo del sistema, i risultati ottenuti dal monitoraggio e dalla misurazione sono riesaminati nell'ambito del Riesame annuale della Direzione al fine di convertire in azioni concrete le attività di analisi effettuate; qualora gli obiettivi preposti non risultino raggiunti, vengono intraprese adeguate Azioni Correttive, con eventuale emissione di nuovi indicatori. Pianificare il processo di sviluppo e controllo della Progettazione, e successiva erogazione, dei corsi di formazione, in modo coerente ed integrato nel contesto aziendale, definendo tutte le attività da svolgersi, le modalità operative e le relative responsabilità, non è così semplice. Per tale motivo è stata predisposta un'apposita procedura per la progettazione di corsi di formazione. Generalmente l'attività di progettazione prevede:

- l'analisi del contesto di riferimento e del fabbisogno formativo
- la valutazione delle reali possibilità finanziarie di sostegno all'iniziativa
- la valutazione di un profilo professionale teorico del soggetto da formare (chi è, cosa sa fare, cosa dovrà fare dopo la formazione, etc.);
- la verifica della disponibilità di adeguate risorse umane interne ed esterne, ivi compreso il profilo del personale docente che sarà impegnato nelle lezioni ed i relativi requisiti;
- la verifica della disponibilità di adeguate risorse strumentali e finanziarie per la conduzione del corso;
- la definizione della struttura del Corso per la sua realizzazione (obiettivi formativi, moduli, argomenti, tempistica, altro);
- la verifica della disponibilità di adeguate risorse logistiche utilizzate per lo svolgimento dei corsi;
- altre informazioni utili da definire di volta in volta in base al corso da progettare ed erogare.

CIPAT ABRUZZO pianifica la realizzazione del proprio servizio definendo:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio formativo;

- l'esigenza di stabilire processi e documenti, nonché di fornire risorse specifiche per il servizio □ formativo;
- le necessarie attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione del servizio formativo, ed i relativi criteri di accettazione;
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi messi in atto ed i relativi risultati
- soddisfino i requisiti specificati.

Standard di qualità

CIPAT ABRUZZO è particolarmente attento alla soddisfazione dei propri clienti e pertanto registra con cura i loro giudizi e le loro osservazioni, che costituiscono un patrimonio indispensabile per realizzare il processo di miglioramento continuo. 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 e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- 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;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità trimestrale;
- 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;
- accessibilità di laboratori, biblioteche e archivi: i laboratori le biblioteche e gli archivi didattici saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente.;
- allievi appartenenti a categorie svantaggiate: per i soggetti appartenenti a particolari categorie **CIPAT ABRUZZO** garantisce l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche e l'incontro periodici 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.

Strumenti di verifica I criteri utilizzati per percepire la soddisfazione dell'utente, per tutti i settori di attività, sono i seguenti:

- Questionario di gradimento:
- Analisi dei reclami
- Riunioni periodiche informative

Valutazione del servizio da parte degli utenti: Per ciascuna azione formativa, relativamente al proprio insegnamento, ciascun docente deve predisporre gli strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente. L'esito dei test deve essere oggetto di valutazione da parte del team dei docenti. I dati raccolti sono riassunti in apposite tabelle redatte sulla base dei criteri utilizzati. Dall'analisi possono emergere azioni correttive e preventive o di miglioramento nell'ottica di una sempre maggiore soddisfazione del cliente.

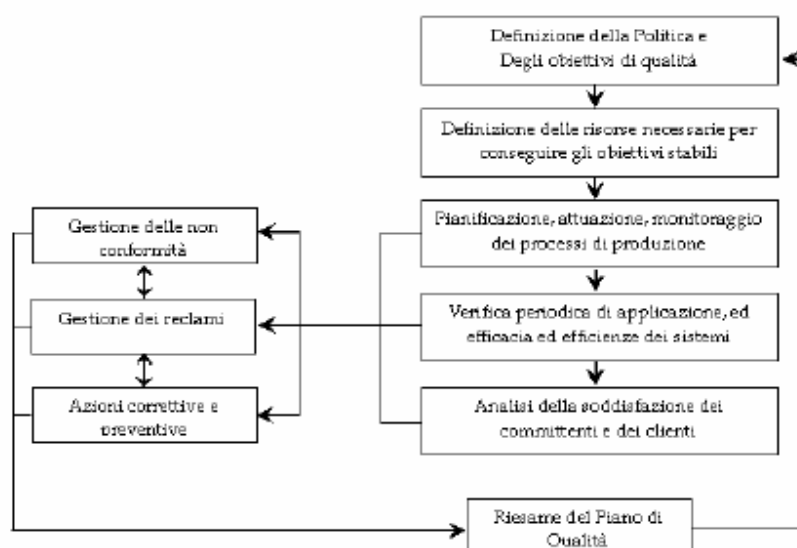
Tabella ATTIVITÀ- FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	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
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. Adeguata 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	Questionari di Gradimento.
Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
			dagli allievi non inferiore agli 60/100	
Risultanze ex-post	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Media Graduatorie e/o prove finali di ogni corso

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Il processo di definizione e monitoraggio continuo della qualità si fonda su una serie di attività tra loro strettamente connesse, i cui risultati sono verificati e discussi nel corso delle attività di **Riesame della Direzione** e costituiscono l'input per la definizione dei Piani di Miglioramento. Il processo di miglioramento può essere descritto dal seguente flow-chart:



L'analisi dei dati rappresenta lo strumento fondamentale per rendere dinamico il Piano di Gestione per la Qualità nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Tale analisi viene svolta nel corso del Riesame della Direzione. Annualmente la Direzione, insieme a tutte le funzioni aziendali interessate, effettua un riesame globale sui servizi svolti ed erogati dall'ente durante l'anno di riferimento per definire: - le modalità relative alla individuazione e definizione delle attività per il miglioramento dei processi aziendali; - gli indicatori di performance dei processi e le attività per la misurazione della soddisfazione del cliente. Le modalità con cui viene verificata la conformità dei servizi erogati ai requisiti di qualità stabiliti, nonché l'efficacia/efficienza dei relativi processi realizzativi, sono definite nelle singole procedure della Politica della Qualità. Gli esiti di tali verifiche, oltre a dare origine ad interventi correttivi puntuali, sono analizzati nella loro globalità nell'ambito delle attività di Riesame della Direzione. Gli elementi di ingresso utilizzati per il miglioramento sono:

- risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne
- risultati delle azioni correttive – preventive
- il grado di soddisfazione del cliente
- l'analisi dei dati aziendali, individuati attraverso gli indicatori di performance.

Nel corso del Riesame di Direzione annuale, in cui la Funzione di Qualità propone gli eventuali fabbisogni in termini di risorse e mezzi per il miglioramento del Piano della qualità e la cui approvazione spetta alla Direzione, il personale può proporre dei suggerimenti o indicazioni per il miglioramento dei processi o parti di questi, anche nel corso di riunioni di eventuali gruppi di lavoro opportunamente costituiti.

Il riesame comprende infatti anche la valutazione delle opportunità di miglioramento dei servizi; la possibilità di implementare nuove strutture o ampliare quelle esistenti, l'eventuale aggiornamento e modifica del Piano della qualità e della politica per la qualità. L'attività del riesame viene registrata nei verbali di riesame della Direzione. Inoltre, dalla rilevazione delle non conformità gravi, viene sempre avviato un processo di analisi e valutazione, finalizzato alla determinazione di una azione correttiva – preventiva volta a risolverne l'effetto e la relativa causa. Nel corso del Riesame della Direzione Annuale si presenta il Piano di Miglioramento Annuale, articolato per ogni area funzionale e pianificato sulla base delle seguenti informazioni:

- obiettivo generale
- azioni da intraprendere
- modalità operative di ogni singola azione
- responsabilità di attuazione di ogni singola azione
- modalità e tempistiche.

Una volta approvato il Piano di Miglioramento Annuale è competenza del responsabile della funzione soggetta a miglioramento descrivere nel Piano delle Azioni di Miglioramento indicando ai rispettivi collaboratori:

- le decisioni intraprese e le attività di propria competenza
- le modalità operative e le competenze
- l'avanzamento delle attività di miglioramento, eventuali difficoltà, ritardi, ecc., nell'applicazione delle stesse
- la verifica che gli obiettivi prefissati e la capacità di raggiungerli in modo efficiente e coerente con la realtà aziendale e nei tempi previsti.

Lo stato di avanzamento del Piano viene verificato nel corso dei Riesami della Direzione. **CIPAT ABRUZZO** inoltre, 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. **CIPAT ABRUZZO** 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. L'azione di ascolto si esplica quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- ✚ per posta (indirizzo Sede Operativa : Via Raffaello n. 26 65124 PESCARA)
- ✚ per fax (085.4293972)

- ✚ per e-mail (info@cipatabruzzo.it)
- ✚ direttamente al coordinatore dei corsi di formazione

Entro 15 giorni successivi alla segnalazione **CIPAT ABRUZZO** comunicherà l'esito degli accertamenti attuati e gli eventuali provvedimenti adottati.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità di **CIPAT ABRUZZO** viene regolamentata come segue:

- ✚ verrà affissa nei locali della struttura accreditata deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente documento;
- ✚ verrà messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la Segreteria dell'ente;
- ✚ verrà pubblicata nel sito Internet www.cipatabruzzo.it. Il sito aziendale è utilizzato anche per rilevare informazioni di feedback e reclami e dar conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione dell'utente
- ✚ verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali;

Attraverso tali canali ed in tempo reale la Carta della Qualità di **CIPAT ABRUZZO** viene diffusa al pubblico, viene revisionata con cadenza annuale attraverso le modalità descritte all'interno del presente documento e sotto la responsabilità del Legale Rappresentante, della Direzione e del Responsabile della Qualità. Le revisioni vengono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

I servizi per la formazione e per l'orientamento sono realizzati, come rappresentato nell'organigramma indicato in precedenza, tramite l'apporto fornito da posizioni organizzative stabili all'interno dell'organizzazione e da nuclei, composti da professionisti esterni, che vengono convocati in base alle esigenze del sistema di progettazione e realizzazione dei servizi offerti. **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

Nella tabella che segue vengono descritte le attività svolte dai responsabili dei singoli processi:

Tabella DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI SINGOLI PROCESSI

NOME	FUNZIONE	AREA DI ATTIVITÀ
Roberto Furlotti	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, servizi per l'impiego e gli attori locali . Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura . Gestione della qualità inerente tutti i processi
Marco Calella	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 amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione . Gestione della qualità inerente il processo

Mosca Paola	Responsabile del Processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> . Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali . Diagnosi specifica dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese . Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale . Rilevazione del fabbisogno formativo . Definizione della strategia formativa . Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza . Gestione della qualità inerente il processo
Roberto Furlotti	Responsabile del Processo di Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> . Progettazione di massima di un'azione corsale . Progettazione esecutiva di un'azione corsale . Progettazione di dettaglio di un'azione corsale . Progettazione di un percorsi individualizzati nel settore della formazione . Gestione della qualità inerente il processo
Mosca Paola	Responsabile del Processo di erogazione dei servizi e Coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> . 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 e dei programmi . Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento . Gestione della qualità inerente il processo . Collabora con il Responsabile del processo di direzione nella redazione del Piano di Sviluppo Professionale, di cui ne è il Responsabile dell'attuazione

Roberto Furlotti	Responsabile del processo di gestione della qualità	<ul style="list-style-type: none"> . Collabora nell'implementazione del Piano di 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. . Collabora con il responsabile erogazione servizi per la redazione del Piano di Sviluppo Professionale della struttura . Analizza le non conformità relative al servizio ed al sistema attivando le necessarie azioni correttive e preventive in un'ottica di miglioramento continuo.
Nozzi Mariano	Responsabile del processo di RSPP	<ul style="list-style-type: none"> . Effettua la ricognizione degli edifici per verificarne la rispondenza alla norma . Controlla i documenti sulla sicurezza agli atti della struttura . Elabora e aggiorna il Documento di valutazione dei rischi e il Piano di Emergenza dell'edificio sede della società . Gestisce la formazione obbligatoria per tali aspetti di tutto il personale . Propone corsi di formazione specifica per le figure sensibili . informazioni sulle norme di legge che comportino modifiche alle misure indicate nei Documenti di Valutazione Rischi

7. CONTATTI CON IL PRIVATO SOCIALE

L'agenzia **CIPAT ABRUZZO** in funzione dei servizi che ha erogato e che eroga per le utenze speciali garantisce i contatti periodici con le organizzazioni del privato sociale, con servizi sociali e con le organizzazioni associative dei cittadini migranti ed extracomunitari presenti sul territorio provinciale e regionale in cui la stessa opera. Nel corso degli anni l'agenzia **CIPAT ABRUZZO** ha strutturato una propria "rete collaborativa", con queste strutture che permettono una corretta rilevazione di bisogni, un migliore accesso alle informazioni ed una catalogazione corretta delle opportunità. Questo processo viene costantemente implementato in funzione dei servizi attivati ed erogati dall'ente di formazione **CIPAT ABRUZZO** e delle future progettazioni che possono essere elaborate e finanziate dai fondi strutturali. Attraverso una serie di incontri e riunioni periodiche si ottengono risposte più adeguate ai bisogni espressi e correttamente rilevati. Di seguito vengono indicati alcuni esempi di contatti effettuati nel corso degli anni per la realizzazione di interventi di formazione ed inserimento lavorativo di utenza svantaggiata mediante progetti finanziati dai fondi strutturali.

Organizzazioni del Privato Sociale

Centri per le tossicodipendenze					
Denominazione	Indirizzo		Tel/Fax	Località	Pr.
Associazione Sog- giorno Proposta	Centro Resi- denziale	Contrada Feu- do 24	085 9190442	66026 Ortona	CH
Cooperativa Sociale Cearpes Onlus	Comunità Te- rapeutica Itaca	Loc. Sambuce- to, Via Verdi 18	085 4464821	66020 San Gio- vanni Teatino	CH
Cooperativa Sociale Cearpes	Comunità Il Mandorlo	Contrada Ster- para 1	085 841373	65010 Catignano	PE
Associazione Grup- po Solidarietà	Comunità' Il Faro	Contrada Colle Cavaliere	085 8289324	65014 Loreto A- prutino	PE
Associazione Grup- po Solidarietà	Centro di Ac- coglienza	Viale Regina Margherita 154/1	085 377346	65123 Pescara	PE
Associazione Grup- po Solidarietà	Comunità di Reinserimento	Via Raffaello Sanzio 1	085 373188	65124 Pescara	PE
Associazione Grup- po Solidarietà	Gruppi Specia- li Progetto Uomo	Via Del Santua- rio 160	085 4171682	65125 Pescara	PE
C.L.E.D. - Comitato Lotta Emarginazione e Droga	Centro Diurno	Via Tasso 29	085 4221368	65121 Pescara	PE
L.A.A.D - Lega A- bruzzese AntiDroga	Centro Resi- denziale	Viale G. Bovio 293	085 4710554	65124 Pescara	PE

Centro di Solidarietà Val Vibrata	Centro di Accoglienza	Via Ascolana 84	0861 751575	64011 Alba Adriatica	TE
Comunità Sant'Andrea	Centro Residenziale	Contrada Vallarola	0861 668424	64036 Cellino Attanasio	TE
Il Ponte Cooperativa Sociale	Centro Semiresidenziale	Via Dell'Industria 1	0861 760760	64014 Martinsicuro	TE
C.L.E.D. - Comitato Lotta Emarginazione e Droga	Comunità La Torre	Contrada Cerrano Nord 23	085 9493192	64029 Silvi	TE
Centro di Solidarietà Val Vibrata	Comunità Terapeutica Val Vibrata	Contrada Frole 16	0861 816059	64014 Torano Nuovo	TE

Centri per familiari di tossicodipendenti

Denominazione	Indirizzo		Tel/Fax	Località	Pr.
L.A.A.D - Lega Abruzzese AntiDroga	Sostegno ai familiari, orientamento e accoglienza tossicodipendenti	Viale G. Bovio 293	085 4710554	65124 Pescara	PE

Organizzazioni di cittadini migranti ed extra comunitari

Denominazione	Indirizzo		Tel/Fax	Località	Pr.
Federazione EXTRA	Organizzazione per servizi ai cittadini migranti ed extracomunitari	Via Palermo n. 41	085 36193	65100 Pescara	PE
Associazione Rinder-timi	Organizzazione per servizi ai cittadini migranti ed extracomunitari	Via Fratelli Rosselli,	0863/41229	Avezzano	AQ

Pescara 03/09/2009

La direzione

Carta aggiornata al 3/09/2009

