

**R10**

**CARTA DELLA QUALITA'**

Il presente documento è stato elaborato in modo di esplicitare e comunicare ai committenti/beneficiari gli impegni che l'ARES SRL assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici ( politica della qualità ), organizzativi ( predisposizione ed erogazione dell'offerta ), operativi ( obiettivi e standard specifici ) e preventivi ( dispositivi di garanzia di committenti /beneficiari ).

L'ARES SRL è una società di servizi che opera nelle tre categorie principali della formazione: formazione superiore, formazione continua, obbligo formativo. Tali attività prevedono la fornitura di un "servizio formativo" ad occupati, disoccupati, apprendisti, categorie protette/svantaggiate, studenti e verso singole aziende, gruppi di aziende, enti pubblici, organizzazioni datoriali, università, scuole ecc...

### **LIVELLO STRATEGICO**

L'ARES SRL intende operare per ottenere lo sviluppo delle capacità culturali e delle competenze professionali di giovani e adulti, di lavoratori e disoccupati, italiani e stranieri.

La mission specifica dell'azienda è di consentire ai soggetti in formazione di acquisire, con soluzioni collettive e individuali in aula e in azienda , una capacità professionale in grado di consentire il diritto del lavoro e una conoscenza formativa capace di ampliare le competenze e l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

L'attività di formazione riguarda settori dell'obbligo e del post-obbligo formativo, dell'istruzione tecnica e della formazione continua , con percorsi di aggiornamento, qualificazione e specializzazione.

L'ARES SRL ha adottato un modello organizzativo che consente una analisi continua dei fabbisogni formativi, settoriali e territoriali.

Importanza massima viene assegnata alla realizzazione di un appropriato sistema della Qualità, strumento che deve essere compreso, attuato e sostenuto a tutti i livelli dell'attività aziendale.

Nell'attività l'ARES RSL garantisce il rispetto di alcuni principi di libertà fondamentali quali:

- Condizioni di libertà di espressione, di pensiero e di coscienza, nel rispetto delle differenze culturali, etniche e religiose;
- Rispetto delle pari dignità ed opportunità dei soggetti in formazione;
- Diritto di riservatezza .

Nell'attività formativa l' ARES SRL garantisce i seguenti modelli di riferimento:

- Ottenere dei risultati di qualità previsti nel progetto attraverso il continuo coinvolgimento delle risorse umane utilizzate;
- Prevenire i problemi piuttosto che doverli gestire;
- Mettere la massima attenzione allo sviluppo dei processi;
- Promuovere la partecipazione dei corsisti
- Garantire la massima trasparenza nei rapporti con i partecipanti
- Promuovere la partecipazione di tutto il personale docente e non docente
- Agire in modo che persone utilizzate abbiano un miglioramento continuo e un confronto con modelli ed esperienze diversificate
- Adottare rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private
- Utilizzare moderni supporti tecnologici
- Operare in stretta correlazione con il mondo delle aziende
- Sviluppare le conoscenze in materia di innovazione d'impresa
- Valutare di continuo i risultati dell'attività svolta soprattutto in presenza di azioni di correttive e di miglioramento
- Misurare il grado di soddisfazione dei partecipanti (Allievi, Docenti/ tutor , Aziende)
- Mantenere e migliorare il sistema di qualità previsto nel Dispositivo di Accreditamento delle strutture formative della Regione Marche.

## **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

L'ARES SRL ha costituito le due seguenti aree di attività :

### Area Formazione Privata

In quest'area viene gestita la formazione continua rivolta a cittadini, di età e formazione diversificata, che nelle intenzioni vuole favorire l'aggiornamento e il miglioramento della cultura e dell'innovazione dei partecipanti.

L'attività non è soggetta a finanziamento pubblico e può essere realizzata in strutture tendenzialmente pubbliche (*Istituti Scolastici del territorio*).

### Area Formazione Pubblica

In quest'area viene gestita la formazione finanziata e/o cofinanziata con risorse pubbliche di provenienza diversa (FSE, Programmi Comunitari, Fondi Ministeriali, ecc)

Le attività organizzate sono diversificate in funzione delle esigenze e dei fabbisogni formativi dei soggetti coinvolti. Una articolazione "tipo" ed esemplificativa potrebbe essere la seguente:

- Obbligo Formativo
- Corsi per Apprendisti
- Formazione di Base
- Formazione Continua
- Formazione Permanente
- Formazione Superiore

I principali servizi previsti nell'attività sono:

- Progettazione
- Gestione
- Validazione dei risultati

L'ARES SRL ha definito un assetto organizzativo basato sul sistema delle competenze e ha individuato in base alla D.G.R. 1071/2005 i soggetti da incaricare per l'attività dei processi formativi e che abbiano la certificazione delle competenze richieste.

Le varie altre figure professionali utilizzate in forma non continua continueranno ad essere individuate e valutate in base alle competenze professionali richieste e comprovate da apposito curriculum.

Per le risorse logistico e strumentali l'ARES SRL, non avendo strutture permanenti proprie, va alla acquisizione, nel territorio in cui si svolge l'attività, di aule opportunamente attrezzate in modo da fornire ai partecipanti tutti i supporti tecnologici necessari per svolgere la didattica prevista nel progetto.

Al partecipante l'attività formativa, o al momento della selezione o al momento dell'inizio del corso, insieme ai questionari previsti nel punto R11 e alla carta della qualità, verranno fornite tutte le notizie relative all'attività formativa offerta (Materie, orari, percorsi ..... ) e le modalità di accesso e di valutazione finale.

## **LIVELLO OPERATIVO**

L'ARES SRL ha individuato degli specifici obiettivi di qualità legati alle varie funzioni dell'attività svolta. Sono stati predisposti degli indicatori elaborati periodicamente e i cui risultati sono evidenziati ai committenti/beneficiari.

Il loro contenuto è stato articolato in sede di impostazione dell'ente di formazione e di conseguenza si ritrovano "distribuiti" nei vari punti del presente documento di accreditamento.

Gli indicatori più significativi sono i seguenti:

- Definizione dei processi di lavoro
- Definizione degli strumenti di monitoraggio e di valutazione dei risultati
- Definizione delle figure professionali addetti ai processi (Compiti, Responsabilità e competenze)

- Effettuazione di un monitoraggio della qualità dell'offerta formativa (almeno annuale)
- Formulazione di un piano di sviluppo delle risorse professionali
- Documentazione dei risultati ottenuti dall'attività di miglioramento
- Garanzia nel processo di progettazione
- Definizione e garanzia di un unanime stile di comportamento nel sistema della comunicazione/ immagine dell'ente e nell'attività svolta
- Coinvolgimento di tutti i partecipanti all'attività ( Corsiti, Personale docente / non docente e aziende)
- Orientamento dell'utenza
- Rapportarsi con reciproco beneficio con i fornitori
- Decisioni sempre basate sui fatti

Come momento di sintesi ha predisposto i seguenti fattori di qualità e i loro indicatori

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti e beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra il ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Sono stati definiti quattro giorni, il tempo utile per dare risposta	Verifica a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la predisposizione di azioni correttive	Vengono stabiliti in tre giorni i tempi di attuazione delle misure correttive	Verifica dei tempi di intervento per l'attuazione delle azioni correttive
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale degli utenti soddisfatti	Organizzazione dei risultati in percentuale come target individuato al punto R12 del presente documento di accreditamento	Rilevazione della customer satisfaction

#### LIVELLO PREVENTIVO

Il sistema di qualità e le sue apposite procedure consente di definire responsabilità, criteri e modalità operative che regolano la gestione dei prodotti e dei processi, questo consente di assicurare l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

In fase di procedura sono anche definite per le azioni correttive le responsabilità e le modalità di avvio, l'applicazione e il monitoraggio dei risultati.

Il reclamo che verrà formalizzato sarà inserito conformemente all'interno di queste procedure e la documentazione delle azioni di supporto avviate saranno visionabili a garanzia dell'utenza.

#### IMPEGNI PARTICOLARI

L'ARES SRL relativamente alle categorie svantaggiate si impegna ad attivare le procedure specificate nel documento allegato ( Allegato A) tese a cogliere le esigenze peculiari delle diverse categorie, su cui si va ad operare, in stretta correlazione con i vari servizi di assistenza e di vigilanza.

L'ARES SRL relativamente ai soggetti in obbligo formativo si impegna ad attivare le procedure specificate nel documento allegato ( Allegato B) tese a realizzare al meglio la fase di diritto/ dovere del giovane a completare la necessaria fase di apprendimento.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- 1) La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;
- 2) La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata e sul sito internet;
- 3) Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno;
- 4) La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Marche;
- 5) La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna.

La Carta della Qualità sarà riesaminata ed eventualmente aggiornata, su proposta del responsabile della qualità, dalla Direzione almeno ogni due anni in modo da garantire l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza nel tempo.

Le variazioni saranno basate sia sulle risultanze delle rilevazioni e valutazioni operate sull'attività formativa che sulle novità legislative e di indirizzo determinatesi nel biennio di utilizzo della precedente versione della Carta della Qualità.

La presente versione è stata rielaborata nel mese di maggio 2015.

Fano, maggio 2015

LA DIREZIONE

## ALLEGATO A

### CATEGORIE SVANTAGGIATE

L'ARES SRL per le seguenti categorie svantaggiate adotta le seguenti procedure specifiche:

- Analisi preventiva degli svantaggi fisici presenti attraverso l'acquisizione anche di documentazione medico - scientifica
- Colloquio preventivo con i familiari e/o con le persone dei servizi sociali che assistono il partecipante
- Primo colloquio di valutazione e orientamento con tutti i partecipanti
- Utilizzo di strutture e di attrezzature rispondenti al massimo alle esigenze specifiche dei partecipanti
- Individuazione dei percorsi formativi più appropriati alle caratteristiche dei partecipanti con individuazione anche di fasi individuali
- Utilizzo dell'attività di stage aziendali o in enti pubblici per inserirli in un'esperienza di ambiente lavorativo
- Intensificazione della presenza del tutor di aula, possibilmente con esperienza specifica, per aumentare il ruolo di filtro e di supporto tra docente e partecipante

Relativamente all'AREA DELLO SVANTAGGIO, l'ARES si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale. Le istituzioni a cui si fa riferimento per avere riscontri relativamente alle aree dello svantaggio sono:

#### SCUOLE E UNIVERSITA'

Nel mese di settembre, o in prossimità dell'uscita dei bandi FSE, si organizzano incontri con le Scuole e le Università con cui collaboriamo prevalentemente (ovvero Istituto Pocognoni di Matelica, Istituto Padovano di Senigallia, Istituto Merloni di Fabriano e Università politecnica delle Marche) per confrontarsi sulle possibili attività formative da rivolgere ai soggetti svantaggiati in uscita dai loro percorsi formativi.

#### AMBITO TERRITORIALE SOCIALE 6 di Fano

Vengono svolti incontri a carattere annuale per aggiornamento programmazione del Piano Formativo annuale e per individuare le necessità relativi ai soggetti svantaggiati

#### COOPERATIVE SOCIALI

In particolare l'ARES si incontra con cadenza trimestrale con la Cooperativa Centro Papa Giovanni XXIII di Ancona con la quale svolge attività di progettazione nel settore dei soggetti svantaggiati e si fa supportare nella realizzazione di laboratori per disabili di arte terapia e momenti formativi e ricreativi.

## **OBBLIGO FORMATIVO**

L'ARES SRL ritiene opportuno confrontarsi e occuparsi con le problematiche connesse all'obbligo formativo inteso come diritto /dovere del giovane di completare la necessaria fase di apprendimento.

L'obbligo formativo che va fino al diciottesimo anno è stato introdotto, a decorrere dall'anno 1999/2000, dall' art. 68 della Legge 144/99.

Il regolamento attuativo dell'art. 68 della Legge n. 144/99, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 161 del 12/07/2000, ha dettagliato i principi della Legge e ha precisato che l'obbligo formativo può essere assolto in percorsi, anche integrati, nel sistema di istruzione scolastica, nel sistema della formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato.

La normativa in materia di obbligo formativo è in forte evoluzione e segna sempre più una specificità di intervento da parte degli enti di formazione interessati.

In particolare è da evidenziare le novità presenti in materia di obbligo di istruzione legato all'approvazione in Conferenza Stato Regioni e Province Autonome dell'Accordo riguardante il primo anno di attuazione , a.s. 2010 - 11 dei percorsi di istruzione e formazione professionale, a norma dell'articolo 27, comma 2, del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226.

La Regione Marche con DGR n. 238 del 09/02/2010 ha deliberato di prevedere percorsi triennali di istruzione e formazione professionale da attuare a partire dall'anno scolastico e formativo 2010/2011.

La Regione Marche con DGR n. 1038 del 28 giugno 2010 ha approvato lo schema di accordo tra la Regione marche e il MIUR per la realizzazione dei percorsi triennali di istruzione e Formazione Professionale.

Vengono definiti i percorsi triennali di istruzione e formazione a titolarità degli Istituti professionali e degli Enti di Formazione.

La delibera individua e norma vari aspetti con specifico riferimento ai seguenti argomenti:

- 1) Finalità e caratteristiche dell'offerta formativa;
- 2) Figure professionali di riferimento;
- 3) Durata del percorso e obiettivi formativi;
- 4) Competenze in esito al percorso formativo;
- 5) Criteri e modalità della valutazione periodica e finale;
- 6) Indicazioni per la formazione dei corsi;
- 7) Istituzioni formative e scolastiche coinvolte;
- 8) Attivazione dei percorsi;
- 9) Monitoraggio delle attività e valutazione dei risultati a livello regionale.

La Regione Marche, con Il D.D.P.F. Istruzione allo studio e rendicontazione n. 184 del 21/07/2010 ha approvato l'avviso pubblico per al presentazione dei progetti di percorsi triennali di Istruzione e Formazione professionale e ha stabilito la possibilità di presentazione delle domande da parte di strutture formative diverse da una Istituzione scolastica accreditate presso la Regione Marche per la macrotipologia formativa Obbligo formativo.

La struttura formativa diversa da una istituzione scolastica che presenta il progetto singolarmente o in ATI/ATS con altre strutture formative diverse da una Istituzione scolastica, deve, comunque, allegare al progetto un accordo organizzativo con una o più istituzioni scolastiche Tecniche e/o Professionali in cui siano dimostrati modalità e criteri anche per la gestione e la valutazione di eventuali passaggi degli allievi alla Istituzione scolastica.

## **PASSAGGIO TRA I SISTEMI DELL'ISTRUZIONE**

Le iniziative formative rivolte ad utenti in obbligo formativo sono appositamente progettate con metodologia modulare tendente alla definizione di profili intermedi per consentire entrate ed uscite differenziate che tengano conto dei crediti o debiti formativi di ciascun utente al fine di garantire il passaggio tra i sistemi dell'istruzione, dell'apprendistato e della formazione, come previsto dall'art. 68 della legge 144/99 e delibera della G.R. delle Marche n.1798 del 6/9/2000. A tal fine la Cooperativa instaura ed intrattiene rapporti che garantiscano tale diritto

Le fasi che in presenza di obbligo formativo vengono attivate dall'ARES SRL sono le seguenti:

### **ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO**

L'accoglienza e l'orientamento sono i primi momenti di contatto tra l'ente di formazione e il giovane da avviare all'obbligo formativo.

In queste fasi vanno acquisiti gli elementi necessari per definire gli aspetti di indirizzo e di programmazione dell'intervento.

Nello specifico sono previste i seguenti momenti:

- Acquisizione di tutta la documentazione legata all'esperienza lavorativa svolta
- Analisi della documentazione prodotta e accertamento delle conoscenze, capacità e competenze acquisite.
- Colloquio introduttivo con l'allievo per definire i suoi fabbisogni, conoscere le aspettative e le attese legate al percorso formativo da realizzare
- Modulo di orientamento finalizzato a favorire l'individuazione del percorso formativo in relazione alle possibilità lavorative locali offerte.
- Predisposizione del percorso formativo e sue articolazioni in aree (Competenze di base, competenze tecnico-professionali, Formazione in stage e competenze trasversali)
- Colloquio per illustrare e coinvolgere l'allievo nel percorso formativo, predisposto e personalizzato, in modo da acquisire la sua adesione al progetto e verificare se è il più aderente alle sue capacità e alle sue attese.

### **RELAZIONI CON LE FAMIGLIE DEGLI ALLIEVI**

L'allievo coinvolto esce da un'esperienza di abbandono precoce del sistema scolastico che può determinare, spesso, la perdita di tranquillità nei giudizi e di fiducia sia nei confronti di se stessi che nei confronti della società.

L'aiuto della famiglia, nella fase di inserimento del giovane in un percorso di potenziamento delle competenze in vista di un inserimento lavorativo, è, molto spesso, essenziale per la riuscita dell'iniziativa.

Le relazioni con le famiglie degli allievi sono previste e articolate nelle seguenti fasi:

- Colloquio iniziale per acquisire informazioni sulle reazioni e i comportamenti del ragazzo, nell'ambiente domestico e in genere extrascolastico, nella fase di immediato abbandono del sistema scolastico
- Colloquio/i intermedio/i che possano fornire le reazioni e i comportamenti del ragazzo, nell'ambiente domestico e in genere extra-scolastico, nella fase di realizzazione del percorso formativo. Il numero dei colloqui sono concordati tra il responsabile del percorso e i familiari in funzione dei risultati delle verifiche periodiche.
- Colloquio finale di valutazione dei risultati ottenuti non solo formativi ma anche nel comportamento in ambiente extra-scolastico.



## **REALIZZAZIONE DI UNO STAGE PROPORZIONALE ALLA DURATA DELL'INTERVENTO FORMATIVO**

L'obbligo formativo deve poter soddisfare l'esigenza dei giovani di integrarsi positivamente nel mondo del lavoro evitando situazione di emarginazione e/o esclusione.

Il collegamento con il mondo del lavoro è una delle finalità previste nell'obbligo formativo.

All'interno del percorso è prevista una fase di inserimento lavorativo da realizzare attraverso l'area della formazione sul lavoro (*Stage*).

Lo stage deve essere predisposto in modo da soddisfare le seguenti esigenze:

- Sviluppare competenze che consentano un inserimento in un ambiente di lavoro reale
- Applicare, adattare e migliorare le capacità e le competenze acquisite nelle precedenti aree
- Acquisire e incrementare nuove conoscenze, abilità e competenze
- Sperimentare eventuali incongruenze tra ciò che è stato sviluppato nell'area tecnico-professionale e quello che è richiesto in un contesto lavorativo
- Verificare e gestire le incertezze e i contrasti di "clima" che si creano nell'ambiente lavorativo