



## **CARTA DELLA QUALITÀ' ANNO 2014**

### **ADL FORMAZIONE SCARL**

cosa significa realizzare una **carta della qualità**



**Stilare una Carta della Qualità significa:**

Essere consapevoli che ciascun utente possa rilevare necessità di implementazioni per il miglioramento continuo delle performance aziendali;

Assumersi una responsabilità di trasparenza e professionalità nei confronti di tutta la clientela indipendentemente dal peso che il singolo possa avere sull'andamento della propria azienda;

Vincolarsi ad una deontologia professionale che impone il rispetto di regole ed il continuo confronto con l'utenza;

Ispirarsi ai principi di:

trasparenza  
pubblicità  
qualità  
economicità  
efficienza ed efficacia

La **ADL Formazione s.c.a.r.l.** è una Cooperativa senza scopo di lucro che ha per fine istituzionale la formazione, l'orientamento e la ricerca sulle politiche per il lavoro.

Vuole promuovere e realizzare progetti sperimentali di formazione legati all'inserimento ed al reinserimento professionale di giovani ed adulti.

Si occupa della formazione di lavoratori dipendenti e autonomi, realizza iniziative e progetti nel campo della formazione professionale con particolare riferimento alle attività finanziate con fondi comunitari, nazionali e del sistema delle autonomie locali.

La Cooperativa ha come oggetto sociale, fra l'altro, l'integrazione al mondo del lavoro degli individui svantaggiati.

Si avvale di professionisti e specialisti che nei settori di appartenenza hanno sviluppato una conoscenza reale nell'area in cui operano e soprattutto sono costantemente aggiornati nelle materie di loro competenza.

## Livello strategico

La **ADL Formazione s.c.a.r.l.** considera la Formazione un mezzo per conoscere, confrontarsi con nuove esperienze e crescere.

Lo scopo è:

- progettare ed erogare azioni formative in funzione delle esigenze degli utenti;
- offrire una vasta scelta di prodotti e servizi di qualità, cercando di proporli ad un costo concorrenziale;
- garantire al cliente la richiesta qualificazione professionale, nonché la crescita formativa continua finalizzata al miglioramento delle competenze.

L'attività formativa va considerata come servizio a supporto dell'inserimento o della permanenza nel mercato del lavoro e ciò può avvenire solo:

- prestando una forte attenzione all'individuo rispondendo in maniera soddisfacente alle sue esigenze che sono quelle di migliorare la professionalità e l'occupabilità;

- individuando proposte formative coerenti con le esigenze occupazionali e con l'andamento dei singoli mercati del lavoro territoriali;
- erogando infine l'attività formativa secondo criteri qualitativi stabili e valutabili.

Da questa filosofia, emerge l'esistenza di indicatori di efficacia e di efficienza in modo che ADL Formazione sia in ogni momento in grado di misurare la propria capacità di rispondere alle esigenze formative degli allievi che frequentano i corsi e di tutte le realtà economiche e sociali coinvolte.

Propone in sintesi un "Centro di apprendimento", attrezzato per lo svolgimento di corsi di formazione o di autoapprendimento:

un **LEARNING CENTER**



*Le convinzioni della nostra **scuola di formazione** sono:*

- essere un punto di riferimento per la formazione e l'aggiornamento a livello professionale, in ambito linguistico e delle nuove tecnologie;
- considerare i propri utenti il punto focale attorno al quale progettare e realizzare le attività formative;
- considerare come obiettivo primario la piena soddisfazione delle esigenze dei propri utenti.

*Ci impegniamo quindi a:*

- pubblicizzare gli standard qualitativi adottati affinché i beneficiari ne vengano a conoscenza mediante la presente Carta della Qualità dei Servizi;
- cercare continuamente di innovare e migliorare i servizi proposti;
- seguire con professionalità le linee aziendali dirette a garantire la qualità dei servizi offerti;
- verificare il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione dei beneficiari, utilizzando appositi strumenti di rilevazione e assicurando la trasparenza nella gestione dei servizi e la verifica della qualità da parte degli stessi;
- analizzare le segnalazioni di non conformità, individuandone le cause, per poi provvedere a porre in atto azioni di correzione e miglioramento;
- aggiornare e motivare costantemente il personale in modo che le risposte al cliente siano sempre precise ed adeguate.

## Livello organizzativo

L' Area di attività dell' ADL Formazione è quella di fornire servizi nell'ambito della formazione professionale.

L'offerta formativa è costituita da vari percorsi:

- informatico
- linguistico
- enogastronomico
- amatoriale

La sede operativa della ADL FORMAZIONE è a Velletri in via Paolina 118, facilmente raggiungibile e in posizione centrale.

La sede si trova al piano terra ed è composta da:

- **Laboratorio informatico - linguistico**  
provvisto di:  
14 postazioni di PC connesse in rete, con divisori acustici monoposto, dotate ciascuna di cuffie per attività linguistiche.  
Consolle - postazione docente con pc e collegamento in rete con discenti per certificazioni linguistiche  
Videoproiettore
- **Aula didattica**  
provvista di:  
27 posti a sedere con banco  
1 posto per disabili  
Tavolo oratore  
Computer connesso in rete e con collegamento a Internet.

Oltre alla parte didattica sono presenti la Segreteria/Direzione, una Reception ed un Ufficio tecnico/Archivio.

**Non esistono barriere architettoniche E sono rispettate le norme igienico-sanitarie previste dalle vigenti Leggi.**

*L' ADL Formazione si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante: le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.*

## **Livello operativo**

Fattori di qualità e loro indicatori

Gli elementi inseriti in tabella sono considerati da ADL FORMAZIONE come fattori che assicurano la qualità delle attività di formazione svolte.

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
----------------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------------

<b>TEMPESTIVITÀ</b> di risposta alle richieste dei committenti	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	1 GIORNO	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
<b>COMPLETEZZA</b> di informazioni nella fase precedente l'attività	Distribuzione materiale informativo	Visione del materiale da parte dell'utenza	Moduli firmati dai corsisti
<b>COMPETENZE</b> docenti	Titolo di studio specifico	Laureati o esperti dei settori tecnico specialistici specifici	Rilevazione da curriculum vitae
<b>SODDISFAZIONE</b> dei partecipanti rispetto alla qualità del servizio erogato	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto alla qualità di erogazione del servizio	Tali informazioni vengono monitorate singolarmente per ogni progetto formativo. L'indicatore si riferisce ai seguenti aspetti: tutoring, logistica, coordinamento, materiali didattici, efficacia	Questionario di rilevazione del feedback che viene consegnato alla fine di ogni attività formativa
<b>RAGGIUNGIMENTO</b> degli obiettivi di formazione e apprendimento previsti dal progetto formativo	Livello medio di acquisizione delle competenze di base, tecnico professionali e trasversali rilevate ex ante, in itinere ed ex post	tali informazioni vengono monitorate singolarmente per ogni progetto formativo. L'indicatore si riferisce ai seguenti aspetti: in entrata alla dotazione professionale pregressa dimostrata dal corsista, in uscita al livello di acquisizione delle competenze che vengono comparate con il profilo	Scheda di bilanciamento delle competenze consegnata ai corsisti all'inizio, in itinere ed ex post di ogni corso

		professionale	
--	--	---------------	--

## Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'ADL FORMAZIONE prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti richiesti dai Committenti/beneficiari.

Vengono proposti questionari di gradimento agli utenti i cui risultati sono attentamente monitorati; inoltre vengono controllati i vari processi relativi all'attività formativa con feedback costanti.

L' ADL formazione scarl ha attivo un sito internet *www.adlformazione.it* attraverso il quale vengono divulgate tutte le novità e le notizie in programmazione, inoltre è attivo un servizio di *newsletter*, a iscrizione volontaria.

L' ADL formazione è presente anche su facebook.

Si può contattare l'ADL formazione sia via e-mail [adlformazione@gmail.it](mailto:adlformazione@gmail.it) sia per telefono allo 06/94369160.

## Condizioni di trasparenza

La Carta di Qualità dei servizi formativi è validata da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della qualità.

L'ADL FORMAZIONE ne assicura la diffusione tramite la pubblicazione sul proprio sito internet, accanto alla certificazione di qualità ISO 9001, all'indirizzo [www.adlformazione.it](http://www.adlformazione.it), l'affissione sulla bacheca della sede accreditata, la consegna di copia ai corsisti, la consegna di copia al personale docente e non docente.

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata ogni due anni.

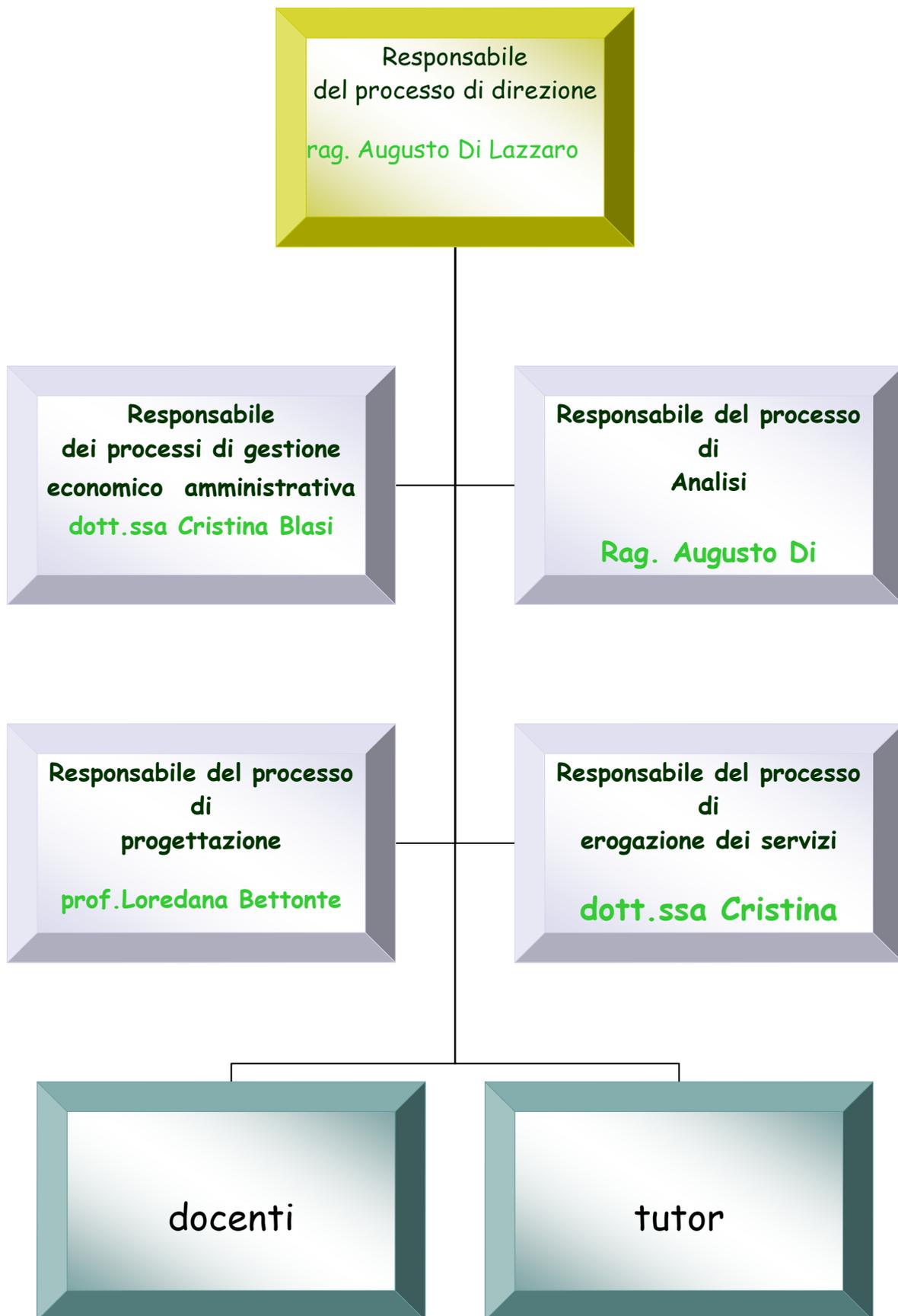
## Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

La missione dell'ADL Formazione scarl nella sua attività formativa si concretizza nelle seguenti figure:

<b>FUNZIONE</b>	<b>Ruolo/area di attività/ Responsabilità e compiti</b>
<p><b>Responsabile del processo di direzione</b></p> <p>rag. Augusto Di Lazzaro</p>	<p>Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;</p> <p>Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;</p> <p>Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;</p> <p>Gestisce le relazioni e degli accordi con la committenza;</p> <p>E' responsabile della valutazione e dello sviluppo delle risorse umane;</p> <p>Pianifica e gestione le relazioni locali con imprese, istituzioni, servizi per l'impiego e attori locali;</p> <p>Promuove e pubblicizza i servizi della struttura;</p> <p>Gestisce la qualità inerente tutti i processi.</p>
<p><b>Responsabile dei processi di</b></p>	<p>Gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali;</p> <p>E' responsabile del controllo economico;</p>

<p><b>gestione economico amministrativa</b></p> <p><b>dott.ssa Cristina Blasi</b></p>	<p>E' responsabile della rendicontazione delle spese;</p> <p>E' responsabile della gestione amministrativa del personale;</p> <p>E' responsabile della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione;</p> <p>Gestisce la qualità inerente il processo.</p>
<p><b>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</b></p> <p><b>rag. Augusto Di Lazzaro</b></p>	<p>E' responsabile della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale: diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali e diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settore, sistemi produttivi territoriali e imprese;</p> <p>E' responsabile della rilevazione del fabbisogno formativo e analisi individuale dei bisogni formativi;</p> <p>E' responsabile della definizione della strategia formativa; Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;</p> <p>Gestisce la qualità inerente il processo.</p>
<p><b>Responsabile del processo di progettazione</b></p> <p><b>prof.ssa Loredana Bettonte</b></p>	<p>Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;</p> <p>Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione;</p> <p>Gestione della qualità inerente il processo.</p>
<p><b>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</b></p> <p><b>dott.ssa Cristina Blasi</b></p>	<p>E' responsabile della pianificazione del processo di erogazione;</p> <p>Coordina e gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</p> <p>Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;</p> <p>Monitora le azioni e i programmi;</p> <p>E' responsabile della valutazione dei risultati e dell'identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione;</p> <p>Gestisce la qualità inerente il processo.</p>

# ORGANIGRAMMA



## IL RECLAMO

La Carta dei Servizi deve contenere indicazioni sulla presentazione e sul trattamento dei reclami da parte degli utenti.

Ciò perché il reclamo segnala una difficoltà e sollecita un intervento, ma afferma anche l'interesse degli studenti per ciò che accade.

I reclami sono una risorsa perciò dovrà risultare semplice la loro presentazione. Il loro trattamento dovrà evitare atteggiamenti difensivi e non funzionali, quali la negazione o la reazione conflittuale, mirando invece all'analisi delle possibili non conformità e, qualora queste venissero accertate, alla rimozione delle cause che le hanno provocate e, nei casi più gravi, alla riprogettazione del servizio.

Tutto ciò è possibile, in particolare, se la gestione dei reclami comprende la comunicazione periodica con gli utenti come occasione di ascolto e partecipazione.

Il reclamo può essere recapitato a mano oppure spedito per posta ed indirizzato a:

**ADL FORMAZIONE - Via Paolina 118 - VELLETRI**

Può anche essere inoltrato tramite posta elettronica all'indirizzo  
**[adlformazione@gmail.com](mailto:adlformazione@gmail.com)**

Apposita cassetta verrà sistemata nella sede .

Entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo verrà fornita una risposta scritta all'interessato con l'indicazione della valutazione intervenuta e delle azioni di intervento.