



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

## **CARTA della QUALITÀ dell'OFFERTA FORMATIVA della SOCIETÀ COOPERATIVA IL FARO SOCIALE**

### **SOMMARIO**

#### **1. Premessa**

#### **2. Livello strategico**

2.1 Politica della qualità

#### **3. Livello organizzativo**

3.1 Servizi formativi offerti

3.2 Dotazione di risorse professionali

3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

#### **4. Livello operativo**

4.1 Progettazione e sviluppo

4.2 Approvvigionamento

4.3 Aspetti del controllo del processo formativo

#### **5. Livello preventivo**

5.1 Strumenti del controllo e le registrazioni

5.2 Identificazione e rintracciabilità

5.3 Reclamo del cliente

#### **6. Condizioni di trasparenza**

6.1 Modalità di diffusione al pubblico della Carta

6.2 Modalità di revisione periodica

6.3 Archiviazione e conservazione della Documentazione

6.4 Procedure di controllo e gestione

6.5 Sistema di monitoraggio e valutazione

6.6 Funzioni aziendali



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

## 1. PREMESSA

Il presente documento, redatto dal Responsabile di Qualità per la Formazione (RAQ), ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'ente formativo assume per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia dei committenti/beneficiari).

Da qualche anno, la Cooperativa IL FARO, per meglio affiancare le nuove richieste dell'utenza e per rispondere con prontezza agli stimoli continui che pervengono per il miglioramento continuo dei servizi erogati e della sua organizzazione, ha deciso di perseguire gli obiettivi di Qualità intesa come corrispondenza alle richieste dell'utente ottimizzando la correlazione tra Qualità e Servizio. Da tempo gli sforzi della Cooperativa IL FARO sono quindi orientati alla Qualità e, per ottenere il risultato ottimale, si sono adeguate strutture, locali e mezzi impiegando risorse umane qualificate per offrire maggiori garanzie sui servizi offerti.

Nuovi stimoli hanno dato origine al raggiungimento di obiettivi sempre più mirati alla Qualità. A seguito delle premesse, si intende:

- consolidare la struttura interna responsabilizzando tutti i livelli dell'organizzazione, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- incrementare le motivazioni del personale, nello svolgimento delle proprie mansioni, creando un ambiente idoneo per sicurezza, conoscenza, partecipazione, energia, impegno, fiducia, crescita e affidabilità.



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

## 2. LIVELLO STRATEGICO

### 2.1 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa IL FARO, per garantire standard sempre più elevati, ha orientato gli sforzi verso il perfezionamento della qualità interna dell'ente, per meglio far comprendere la politica della qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, ha adottato modalità e strumenti affinché tale politica sia compresa e attuata:

- realizzazione di un sistema di monitoraggio delle attività valido. In questo modo si possono analizzare le informazioni raccolte che, trasmesse dalla Direzione, evidenziano le eventuali non conformità riscontrate e gli scostamenti dagli standard attesi;
- addestramento/formazione del personale impiegato nella struttura è il mezzo attraverso cui la Direzione può controllare il feedback della comprensione della politica e la sua attuazione fornendo i sostegni eventualmente necessari. Pertanto, l'indirizzo della Direzione è chiaro: formare continuamente il proprio personale. La formazione deve essere indicata quale strumento base del processo della qualità, e come tale deve essere progettata e gestita;
- incrementare la "motivazione" a tutti i livelli, che spesso si è rilevato il vero tallone d'Achille per molte realtà certificate.

L'Ente quindi, con l'attuazione della politica della qualità, divulgata a tutti i livelli dell'organizzazione a mezzo procedure trasparenti e snelle, intende incrementare: il miglioramento continuo e la *customer satisfaction*.

Si indicano di seguito gli obiettivi e gli impegni che l'organismo intende assumere formalmente rispetto alla qualità, durante l'annualità 2020, tenendo conto dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari:

1. Monitorare gli esiti occupazionali sulle attività formative che la Cooperativa IL FARO attiverà cercando di raggiungere almeno il 30% di occupazione per gli allievi disoccupati;



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

2. Monitorare il corpo docente con riunioni periodiche e aggiornamento sulle metodologie didattiche;
3. Monitorare l'andamento dei corsi attraverso un'attenta analisi dei questionari sottoposti agli allievi, che devono determinare almeno la sufficienza del corso;
4. Attivare azioni di miglioramento del processo anche attraverso azioni di alleggerimento dello stesso tenendo sempre presente l'efficacia;
5. Monitorare bandi per partecipare a progetti in collaborazione con attori del sistema dell'Istruzione Superiore, Universitario, della Formazione e produttivo.

Le modalità e gli strumenti adottati affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione sono i seguenti: informazione/formazione del personale; questionari di valutazione, riunioni periodiche sia di carattere motivazionale che tecniche.



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

### 3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

La Cooperativa IL FARO attua la pianificazione ed il controllo di tutte le attività relative alla realizzazione del prodotto/servizio a mezzo creazione di un modello organizzativo strutturato in funzioni, poiché è consapevole che produrre in condizioni controllate significa: rispondere adeguatamente alle richieste del cliente, ottimizzare il processo, stabilire i punti di controllo, valorizzare le risorse impiegate, abbattere i costi della Non Qualità, migliorare l'efficienza dell'intero sistema della Cooperativa IL FARO e risultare affidabili.

Obiettivo primario è il conseguimento della soddisfazione del cliente che non è un risultato casuale o isolato, ma la conseguenza di un processo pianificato e sistematico che è il cuore della gestione dell'azienda secondo una logica di Qualità: la determinazione delle esigenze (espresse e inesprese) del cliente per il prodotto/servizio richiesto. Per meglio comprendere l'ambito d'azione dell'Ente, occorre fare una premessa su quelli che sono i prodotti — contratti offerti. La Cooperativa IL FARO intende proporsi come Centro di formazione con l'obiettivo rivolto sia agli studenti che alle aziende, che alle persone di tutte le età, alle categorie svantaggiate, al fine di colmare il gap formativo.

#### 3.1 SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

La Cooperativa IL FARO, analizzato il fabbisogno formativo e analizzate le esigenze del mercato sia privato che pubblico, sviluppa offerte formative dedicate. Tutte le attività formative della Cooperativa IL FARO sono organizzate in modo da attivare processi di qualificazione, riqualificazione e orientamento. Resta inteso che la struttura è organizzata in modo da dare risposte adeguate a qualsiasi richiesta di formazione, anche grazie agli importanti partenariati di cui la struttura dispone, tra cui: università, aziende, consorzi, associazioni di categoria, scuole, ect. La tipologia di committenti/beneficiari è sostanzialmente di due tipi: o l'azienda che richiede formazione per il proprio personale o il privato e, in questo caso, la Cooperativa IL FARO cerca di offrire risposte a tutte le fasce di età. Si precisa, inoltre che Cooperativa IL FARO intende erogare attività sia finanziata che privata rispondendo, nel primo caso, a bandi regionali e provinciali, nel secondo, a fronte di richieste da parte di enti pubblici o privati.

R10 – Carta della Qualità



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

### 3.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

#### Organigramma aziendale:

DIREZIONE

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI GESTIONE QUALITÀ'

RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE DELLA COOPERATIVA IL FARO:

- Processo di erogazione dei servizi
- Analisi e della definizione dei fabbisogni
- Processo di Progettazione
- Processo economico-amministrativo

#### Docenti:

L'Ente collabora con docenti qualificati aventi alta professionalità, formazione ed esperienza (i nominativi restano riservati per la tutela della privacy e la struttura dispone di un database contenente tutte le informazioni inerenti al personale). Il ruolo del docente è fondamentale per la "riuscita" dell'intervento formativo. È il primo riferimento che l'allievo ha a disposizione per indicare eventuali disservizi riscontrati e/o personali necessità. Pertanto, sta alla professionalità del docente, in associazione con la Direzione, l'affrontare e il risolvere le problematiche di qualunque natura esse siano. Il personale impiegato nella docenza deve quindi possedere un adeguato livello di competenza.

Tale livello è assicurato dalla combinazione dei seguenti elementi, in misura variabile:

- adeguato grado di istruzione;
- esperienza lavorativa;
- addestramento e formazione continua;
- capacità nei rapporti interpersonali.



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

## Tutor

L'ente dispone di un tutor qualificato. Sotto i dettami della Direzione:

- cura i contatti con gli attori coinvolti nel progetto;
- controlla il budget collaborando con il consulente incaricato;
- interviene nella fase di informazione e selezione degli allievi;
- gestisce il polso dell'aula, facendo da interfaccia tra docenti ed allievi, valutando attentamente il livello di apprendimento di questi ultimi, attraverso test periodici;
- qualora il livello medio di apprendimento dell'aula risultasse inferiore ai minimi stabiliti, può predisporre interventi correttivi;
- attraverso le direttive della Direzione s'impegna nel supportare l'inserimento professionale di quegli allievi che si sono distinti per capacità ed impegno;
- controlla in continuo la necessità di manutenzione di tutte le apparecchiature utilizzate in collaborazione con il personale tecnico.

## Orientatore

L'ente dispone di un collaboratore specializzato. Fare orientamento significa fornire alle persone un sostegno concreto nella costruzione di percorsi formativi e professionali che rispondano alle esigenze del singolo individuo, ponendo in relazione le sue capacità e inclinazioni con le caratteristiche del mercato del lavoro. Anche se al centro di un percorso di orientamento si trova la persona, dunque un complesso intreccio di fattori personali oltreché professionali e formativi, è bene sottolineare subito che l'intervento dell'orientatore non deve sconfinare nel campo del *counselling psicologico*. L'orientatore lavora sulle scelte formative e professionali, eroga un servizio di consulenza intesa come aiuto fattivo finalizzato al raggiungimento di obiettivi definiti. L'attività di orientamento prevede diversi livelli di intervento che vanno dall'erogazione di informazioni al bilancio di competenze. A seconda delle necessità, il processo orientativo si svolge attraverso incontri individuali, di gruppo o in forma mista.



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

### 3.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

La Cooperativa IL FARO focalizza la propria attenzione sulla dotazione delle apparecchiature informatiche, che si aggiornano costantemente in relazione alle esigenze didattiche. Pertanto, la struttura è dotata di un auditorium con 50 postazioni e altre due aule con 8 posti ciascuna, stampanti, collegamento WIFI e apparecchiature hardware (videoproiettori, monitor e casse acustiche), un locale per la consultazione di banche dati, un'aula per i colloqui individuali. La struttura dispone, inoltre, di sale di lettura/studio, uffici di direzione, di segreteria, di amministrazione e un'aula docenti.

### DICHIARAZIONE D'IMPEGNO

Il coordinatore, si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, la documentazione esplicitante le caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale. Inoltre, sarà data visione di tutta la modulistica legata alle procedure della Qualità e all'accreditamento attivate presso l'Ente nel momento in cui inizia l'attività didattica.

Modulistica:

1. fac-simile del modulo di valutazione del docente da parte degli allievi;
2. modulo di valutazione del corso da parte del docente;
3. questionario di valutazione dell'attività di formazione.





IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

## 4. LIVELLO OPERATIVO

### COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

La Cooperativa IL FARO ha individuato nella Direzione l'interfaccia con il Cliente. Sussistono, inoltre, forme di monitoraggio della soddisfazione del Cliente (questionari) che comunque rappresentano un importante canale di ritorno delle informazioni. Questa scelta dimostra l'attenzione che la Cooperativa IL FARO pone alla comunicazione con l'esterno.

### 4.1 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Organizzare la progettazione per la Cooperativa IL FARO significa:

- Garantire la qualità della progettazione, ovvero la sua adeguatezza alle finalità;
- Ottimizzare l'emissione dei dati e dei documenti;
- Controllare lo stato di avanzamento.

La Cooperativa IL FARO progetta in due ambiti: "Corsi progettati in risposta a bandi" e "Corsi progettati su commessa".

Per quanto concerne le tematiche, ovvero i profili Professionali che di volta in volta si selezionano, possiamo dire che la scelta proviene sempre da una pianificazione di attività:

- analisi di tutto ciò che il mondo della comunicazione oggi ci offre (riviste, quotidiani, periodici, internet, la televisione);
- analisi del mercato del lavoro, andando anche a confrontarsi con quelle che sono le esigenze aziendali, di annoverare al proprio interno personale "qualificato in continuo";
- raccolta di dati su precedenti esperienze e risultati ottenuti con progetti già presentati, ma rivisti con un'ottica del "cambiamento dei tempi".

Questo è un lavoro preliminare, che comunque va eseguito per trovarsi già pronti al momento della risposta effettiva a bandi. Queste attività sono compiute contemporaneamente dal coordinatore e dai collaboratori. È prassi all'interno della Cooperativa interfacciarsi sia all'interno, ma soprattutto esternamente con Enti di riferimento, durante l'intera fase progettuale.

R10 – Carta della Qualità



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

Dopo la prima fase di macro progettazione, in cui sono definiti i profili, gli obiettivi e i contenuti attraverso i vari moduli didattici, si passa allo sviluppo del progetto nel quale ogni modulo sarà esplicitato nei suoi contenuti, nella definizione dei criteri per la selezione degli allievi, nonché alla definizione delle tecniche di valutazione dell'apprendimento.

A questo punto si selezionano i fornitori "delle conoscenze e del saper trasferirle" e quelli delle attrezzature/materiale indispensabili per l'erogazione dell'intervento.

La Cooperativa IL FARO opera interventi cadenzati con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei partecipanti, restando aperta e pronta a recepire qualsiasi richiamo degli allievi, in un'ottica di miglioramento continuo.

#### 4.2 APPROVVIGIONAMENTO

Dall'esperienza maturata da IL FARO, si evincono delle riflessioni che potrebbero risultare scontate, ma che è preferibile emergano esplicitamente:

- il risultato della qualità di un servizio reso (corso di formazione, attività di orientamento ecc) è estremamente dipendente da quelli che sono gli standard qualitativi dei fornitori;
- nel campo dei servizi la contemporaneità tra produzione del bene (servizio) e fruibilità dello stesso da parte del cliente, rende cruciale questo aspetto ai fini di un mantenimento nel tempo del prestigio aziendale.

I **fornitori** della Cooperativa IL FARO, vengono divisi in due tipi:

- fornitori di prodotti e servizi, comprese le manutenzioni;
- fornitori di prestazioni professionali, dal docente al consulente, fino ad arrivare ai membri delle varie commissioni esaminatrici.

I tipi di fornitori vengono divisi in categorie, in funzione della Qualità evidenziata dal fornitore: un fornitore può nel tempo migliorarsi o qualificarsi, oppure al contrario può peggiorare fino ad essere escluso dall'albo dei fornitori.



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

IL FARO si orienta verso i fornitori qualificati, prediligendo rapporti preferenziali e duraturi. Il fornitore deve dare evidenza della propria organizzazione, dei processi, delle procedure e dei dati in caso di esplicita richiesta e deve inoltre, rendersi disponibile ad intervenire con azioni correttive immediate a seguito di non conformità ed a studiare azioni di miglioramento congiuntamente all'Ente.

- Fornitura del bene strumentale: i requisiti della fornitura e tutte le informazioni che descrivono il prodotto e dei requisiti della fornitura è demandata alla Direzione.
- I docenti: la scelta del docente più indicato passa attraverso dei filtri. Innanzitutto IL FARO ha istituito una Lista di fornitori qualificati dove sono riportati tutti i docenti, scelti per competenze, esperienze sul campo e soprattutto capacità didattiche dimostrate. Il docente prima di essere inserito nella lista deve assicurare il possesso di professionalità ed affidabilità. Esistono dei valori minimi (almeno raggiungere il punteggio min di 3 e max di 5) affinché il docente possa essere nominato e quindi firmare l'incarico. La documentazione iniziale, compresi i curricula, sono archiviate in apposite cartelle nominative presso la sede centrale della Cooperativa. Chiaramente il nuovo docente che volesse candidarsi dovrà essere informato di quelle che sono le specifiche che il progetto richiede. Per specifiche s'intendono gli obiettivi, ed anche le caratteristiche dei partecipanti. Qualora vi siano tutte le condizioni per la nomina del docente allora questi sarà inserito nell'ente, contestualmente si avvieranno tutte le procedure previste per il controllo del docente/consulente in prova (modulistica da far compilare agli allievi al termine del modulo previsto per ciascun docente).

### **Indicatori**

Si mostrano di seguito i criteri di misurazione quantitativa e/o di valutazione qualitativa adottati per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati, ivi compresi gli allievi/utenti e lo stesso processo formativo al fine di monitorare il processo didattico.

- PARTECIPANTI: al fine di migliorare costantemente il servizio di Formazione interna, si invitano gli allievi/utenti a dedicare qualche minuto alla compilazione del questionario sul **docente** e di riconsegnarlo al personale di Segreteria. Si precisa inoltre che per dare maggiore risalto allo stesso si è



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

deciso di lasciarlo anonimo. Di seguito viene illustrato il sistema di soddisfazione di riferimento: ad es se alla domanda si assegna un punteggio "2" l'attività viene valutata mediocre.

- **ALLIEVI/UTENTI**: il docente e tutor ha il compito, ogni fine modulo, a seguito di prove pratiche, questionari e/o reattivi, di compilare una scheda di soddisfazione relativa al corso per ogni allievo. Di seguito viene illustrato il sistema di soddisfazione di riferimento: ad es se alla domanda si assegna un punteggio "2" l'allievo/utente viene valutato mediocre.
- **ATTIVITÀ**: al fine di migliorare costantemente il servizio di Formazione interna, si invita l'allievo /utente a dedicare qualche minuto alla compilazione di un questionario e di consegnarlo in Segreteria. Per dare maggiore risalto allo stesso si è deciso di lasciarlo anonimo. Di seguito viene illustrato il sistema di soddisfazione di riferimento: ad es. se alla domanda si assegna un punteggio "2" l'attività formativa viene valutata mediocre.

<b>Punteggio</b>	<b>Valutazione</b>
1	INSUFFICIENTE
2	MEDIOCRE
3	SUFFICIENTE
4	BUONO
5	OTTIMO

Ulteriori elementi da identificare quali indicatori di misurazione quantitativa e/o soddisfazione qualitativa sono evidenti nei seguenti documenti: "politica della qualità per la formazione", *mission* dell'ente ed obiettivi.

### **Parametri di SODDISFAZIONE**

In sintesi la strategia della Cooperativa IL FARO si basa sul consolidamento del rapporto con i propri fornitori qualificati per ottenere:

R10 – Carta della Qualità



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

- affidabilità del servizio;
- miglioramento della Qualità delle forniture;
- maggiori garanzie al Committente.

Questi possono essere definiti come i criteri di approvvigionamento soprattutto per quanto concerne la fornitura dei beni strumentali.

### Valutazione dei docenti

I docenti si dividono in:

- **Qualificati:** Sono quelli che a pieno merito hanno acquisito un ruolo fondamentale nell'azienda diventando gli "esperti" (per quantitativo di ore già svolte) e avendo superato le valutazioni che vengono effettuate da più parti.
- **Idonei:** Hanno superato la soglia minima di valutazione, ma hanno un rapporto con l'Ente abbastanza recente (non hanno superato le 150 ore di lezione);
- **Occasionali:** questo è un termine riferito ai fornitori di beni strumentali, di cui ci si serve nelle emergenze, ma nel caso dei docenti sono quelli al primo contatto con la Cooperativa IL FARO, richiesti per delle sostituzioni o perché esperti in materie non tipicamente appartenenti alle aree della Cooperativa.

Anche in questo caso le categorie non sono fisse e si prevedono, sia le promozioni che i declassamenti.

### Dati di acquisto

Il Responsabile dell'erogazione del servizio, con controlli mirati, si accerta che i dati di acquisto da inviare ai fornitori siano sempre completi ed aggiornati e in grado di definire chiaramente i prodotti che si ordinano (in riferimento ai beni strumentali).

 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

### **Verifica/Approccio con il cliente/utente**

IL FARO in fase di primo contatto con il cliente, già lo considera interno, creando le premesse per il massimo coinvolgimento con l'ente e, affinché questo avvenga, si impegna ad evidenziare all'interno della struttura e a far visionare, contestualmente alla Carta della Qualità, 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. Quindi, oltre alla prevista attività di "Inizio Attività" che illustra tutte le regole interne ed esterne del processo della Cooperativa IL FARO alla clientela, vi è una fase preliminare, antecedente all'inizio attività. In questa fase, che definiamo di "primo approccio", la Cooperativa ha un campo o dominio definito del quale il cliente può venire a completa conoscenza, anche se l'inizio attività è il vero momento operativo del rapporto IL FARO — cliente. Il cliente è pertanto cautelato al momento della firma sia della domanda di iscrizione al corso perché ha potuto preventivamente conoscere quegli aspetti qualificanti sia riguardanti l'organizzazione dell'azienda che dell'intervento formativo specifico che ha deciso di frequentare. Inoltre, al momento dell'inizio delle attività l'allievo prende visione del:

- piano di sicurezza dei locali conforme al D.Lgs. 81/08 e seguenti;
- risultati ottenuti da corsi simili precedentemente svolti;
- preparazione e capacità didattica dei docenti con attraverso ingressi in aula;
- possibilità di accesso a banche dati su percorsi formativi;
- di tutti i servizi offerti dalla Cooperativa IL FARO.

### **Produzione ed erogazione dell'attività formativa/azioni preventive**

Considerando che l'erogazione di un processo/servizio formativo è contemporanea alla fruizione dello stesso da parte del cliente, IL FARO considera che questa fase necessita assolutamente di un supporto da parte di un adeguato sistema preventivo che neutralizzi alla radice alcuni fenomeni indesiderati. Nell'erogazione di un servizio il controllo può a volte risultare vano se il servizio non è stato bene impostato.

R10 – Carta della Qualità

 <p style="text-align: center;"><b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b> 62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45 Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 - Albo Società Cooperative n. A112093</p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ'</b>			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

In questo modo, non solo il controllo si snellisce, ma si evitano disguidi con la clientela in corso d'opera. Una volta che il processo (corso) è stato progettato al meglio delle possibilità, coinvolgendo nell'attività personale altamente qualificato, all'Ente non resta che "controllare gli stati di avanzamento". È ovvio che nella fase operativa vi sono comunque degli elementi che contano non poco per la riuscita del corso:

- Personale esperto e specializzato, soprattutto quello coinvolto nell'attività di interfaccia con gli allievi;
- Ambienti di lavoro professionali, ma non formali, altrimenti si rischia di fare formazione "vuota".
- Massimo trasferimento delle conoscenze dei docenti verso i discenti, nel pieno rispetto dei programmi;
- Pieno coinvolgimento degli allievi, comprese le simulazioni.

### **PARAMETRI RILEVANTI**

La pianificazione del processo IL FARO, con la definizione delle azioni da compiere per garantire un adeguato controllo dell'iter, va rafforzata perché la qualità dell'offerta formativa si pesa dal momento in cui la si pensa e, quindi, la si progetta.

Difatti i parametri rilevanti del controllo sono essenzialmente fatti di documenti interni che verificano la corrispondenza tra quanto progettato e quanto effettivamente eseguito.

Il controllo, ad esempio, già inizia con la verifica che quanto progettato sia effettivamente in linea con il fabbisogno formativo e sia soprattutto capace di rispondere alle esigenze espresse dal committente/utente.

 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

## I PROCESSI/PRODOTTI SPECIALI

La qualità nell'erogazione di un servizio è legata, molto di più rispetto alla produzione di un bene, alla competenza ed alla qualifica della risorsa umana coinvolta.

L'attività di docenza è senza dubbio un processo che il management FARO ritiene speciale sia perché richiede alta professionalità da parte di chi lo svolge e sia perché è essenziale ai fini del risultato qualitativo. Questa attività va vista e controllata sotto un triplice aspetto:

1. Competenze professionali;
2. Capacità didattiche;
3. Capacità di coinvolgere l'aula e di interagire con gli allievi.

### 4.3 GLI ASPETTI DEL CONTROLLO DEL PROCESSO FORMATIVO

Il controllo del processo formativo è non solo intermedio rispetto all'intero percorso, ma diventa operante già nella fase di progettazione. Difatti la validazione della progettazione avviene a seguito di successive verifiche.

Il controllo del processo formativo (il controllo operativo) invece, passa attraverso la responsabilità della Direzione o del tutor, del responsabile dell'erogazione del servizio, dei servizi economico-amministrativi ed attraverso una responsabilità che possiamo definire "indiretta", quella dei docenti. Gli aspetti del controllo vengono così ad essere spalmati su tutte le fasi del processo:

- **Test di ammissione al corso:** si prevede una selezione con graduatoria finale, tutto è rigorosamente gestito da regolamenti attraverso le procedure ed i documenti di riferimento dell'attività di formazione. In questa fase dopo un test per verificare il livello di conoscenza, si effettua un colloquio per meglio comprendere le motivazioni e gli interessi dei partecipanti.



 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

- **La frequenza:** è gestita attraverso le procedure dell'attività formativa.
- **Previsione di incontri con i servizi per le categorie svantaggiate:** si organizzeranno incontri periodici con il personale preposto alla tutela delle categorie svantaggiate al fine di agevolare, individuare e costruire un percorso formativo che consenta agli utenti svantaggiati un accompagnamento e una tutela rafforzata dall'inizio del progetto formativo fino al loro inserimento lavorativo.
- **Il volume delle competenze da acquisire:** la Cooperativa IL FARO si assicura, durante il percorso, che il discente acquisti "competenze di base", "competenze professionali" e soprattutto quello che oggi vuole il mercato ovvero "competenze trasversali"; il progetto è tutto impostato in questo senso, chiaramente spetta ai tutor ed al progettista assicurarsi che i docenti si attengano ai programmi stabiliti. La coerenza tra quanto progettato e quanto effettivamente svolto viene assicurato da quanto stabilito in fase di progettazione.
- **Capacità didattiche dei docenti:** il tutor è la figura chiave che funge da interfaccia tra allievo e docente. Al tutor si chiede di fornire gli elementi necessari al management de IL FARO, affinché questo, possa indirettamente conoscere il gradimento degli allievi in merito alle prestazioni dei docenti e non solo.
- **L'efficienza delle attrezzature di supporto alla didattica:** anche questo aspetto è importante per garantire la continuità del percorso formativo, evitando i tempi morti e soprattutto le lamentele dei clienti. Il compito di questo controllo spetta al responsabile dell'erogazione del servizio, alla segreteria, ai tutors ed ai docenti.
- **Orientamento, accompagnamento ed inserimento nel mondo del lavoro:** queste tre fasi complementari tra loro hanno il compito di sensibilizzare l'allievo, determinare i suoi punti di forza e le sue aspettative ed orientarlo verso la scelta migliore per entrare nel mondo del lavoro.



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

## 5. LIVELLO PREVENTIVO

### 5.1 GLI STRUMENTI DEL CONTROLLO E LE REGISTRAZIONI

Nel momento in cui parte una attività finanziata da un Ente, sia esso pubblico o privato, IL FARO instaura un sistema di contatto/dialogo continuo con i committenti/finanziatori. Si instaura un sistema di controlli con il risultato di comunicazioni agli Enti.

### 5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Ad ogni corso è associata una documentazione che lo identifica in ogni sua minima parte e che viene archiviata in appositi contenitori (a garanzia della rintracciabilità), per poi essere consultata in qualsiasi momento.

La codifica viene determinata direttamente dall'Ente erogatore con l'attribuzione di un codice corso.

### 5.3 RECLAMO DEL CLIENTE

Per la gestione dei Reclami dei Clienti si deve fare riferimento alle seguenti fasi:

1. i reclami sono raccolti tramite telefono, fax, lettera o verbali redatti dal Responsabile di turno.
2. ogni funzione registra i dati del reclamo;
3. il RAQ preposto alla valutazione, interpellate le eventuali funzioni aziendali interessate, valuta il reclamo, dispone per il suo trattamento;
4. il RAQ verifica la risoluzione del reclamo.

 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

## 6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

### 6.1 Modalità di diffusione al pubblico della Carta

La carta della qualità viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione attuati.

La politica per la qualità che IL FARO persegue nelle sue attività verrà diffusa, compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione e a tutto il personale che verrà coinvolto nelle attività formative attraverso la consegna della stessa, illustrazione dei suoi contenuti e conferma della conoscenza acquisita con firma su apposito modulo di registrazione al momento di inizio dell'attività di collaborazione. Inoltre la carta della qualità verrà diffusa attraverso la pubblicazione sul sito internet [www.ilfarosociale.it](http://www.ilfarosociale.it) e disponibile in forma cartacea presso la sede operativa oggetto di accreditamento.

La presente carta verrà quindi diffusa dall'organismo erogatore mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- Pubblicazione sul sito web dell'ente ([www.ilfarosociale.it](http://www.ilfarosociale.it))
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

### *Modalità di diffusione al pubblico degli interventi*

IL FARO collocandosi all'interno dei meccanismi della formazione professionale "autorizzata" da Enti Pubblici, nel momento in cui il progetto proposto viene approvato, a seguito formale comunicazione di approvazione, deve attenersi a determinati iter procedurali.

I documenti di "interesse pubblico" de IL FARO e gli interventi formativi proposti saranno adeguatamente pubblicizzati presso la sede, sia attraverso i meccanismi consueti (affissione dei bandi

 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO</b> <b>R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

di selezione e reclutamento, pubblicazione su quotidiani o periodici locali etc.) che attraverso modalità innovative, quali la predisposizione di uno spazio Internet sul sito internet di appartenenza dedicato all'iniziativa, grazie al quale gli aspiranti allievi potranno ricevere tutte le opportune informazioni, colloquiare con gli esperti della struttura proponente, anticipare la loro domanda di iscrizione nei tempi indicati dall'Ente Pubblico di riferimento.

### 6.3 Modalità di revisione periodica

Tutta la documentazione prodotta è soggetta a revisione allorché condizioni esogene e/o endogene lo rendono necessario. Il Responsabile del processo di Direzione procede alla revisione del documento, procedura o modulistica in tempi brevi e ne dà comunicazione a tutto il personale a mezzo affissione presso la bacheca presente nella struttura.

### 6.3 ARCHIVIAZIONE e CONSERVAZIONE della DOCUMENTAZIONE

I documenti prodotti per ciascuna attività sono di importanza fondamentale nell'ambito della gestione del processo formativo. Essi debbono, infatti, essere utilizzati nell'ambito di tale processo e devono riportare tutte le notizie che possano consentire il loro immediato e chiaro utilizzo.

Elaborazione: il Responsabile dell'erogazione del servizio, il responsabile della gestione economico amministrativa ed il personale addetto alla segreteria sono responsabili dell'elaborazione dei documenti e della loro facile reperibilità in fase di controllo.

Identificazione: la segreteria identifica ciascun documento attraverso le generalità del cliente, corso e anno formativo.

Approvazione: la segreteria verifica l'esattezza della documentazione e la completezza delle informazioni. In caso di carenza, avvisa immediatamente il RAQ che provvede ad avviare la gestione della NC.

R10 – Carta della Qualità

 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

Revisione: la revisione può essere effettuata a fronte di formali richieste di modifica esclusivamente dalla segreteria. La revisione dei documenti comporta l'avvio di un nuovo iter che deve essere pianificato dalla Direzione e l'aggiornamento della data di elaborazione su tutti i documenti.

Ritiro: la segreteria ritira tutte le copie superate dei documenti (assicurandosi che nessuno utilizzi documenti non aggiornati) e distribuisce quelle revisionate.

#### **6.4 PROCEDURE DI CONTROLLO E GESTIONE**

La risposta che si intende dare ai problemi di natura formativa che interessano i destinatari dei progetti promossi è rappresentato dalla "costruzione" di un patrimonio di conoscenze e abilità operative che consentano loro di cogliere le continue trasformazioni tecnologiche e le innovazioni organizzative delle realtà in cui lavorano al fine di poter acquisire abilità cognitive, tecnico-operative e/o gestionali.

Tutto ciò sarà garantito da chiare procedure di gestione e da un sistema di controllo a più livelli come previsto anche dalle normative di riferimento (normativa nazionale sull'accreditamento). Pertanto, la Direzione interverrà in tutte le fasi strategiche attraverso un'azione di supervisione e controllo.

Definizione delle procedure di gestione e di controllo:

- Diffusione a tutte le funzioni dell'ente coinvolte nel progetto, attraverso formazione interna, delle procedure del sistema di gestione della qualità, che determinano i criteri ed i metodi necessari ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dell'azione;
- Organizzazione di incontri periodici tra le varie funzioni aziendali in modo da monitorare costantemente l'espletamento delle varie fasi attuative dell'intervento;
- Determinazione dei parametri di riferimento per la definizione di responsabilità e prescrizioni atte a perseguire il raggiungimento degli obiettivi previsti;

 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

- Attuare azioni di miglioramento continuo in grado di soddisfare anomalie di progetto, azioni preventive, non conformità e correttive eventualmente dovessero manifestarsi durante l'espletamento delle attività.

## 6.5 SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio è l'insieme di attività attraverso le quali si verifica che le azioni progettuali si svolgono secondo quanto programmato. La valutazione consente, anche attraverso i risultati del monitoraggio, di esprimere un giudizio sull'andamento delle attività in corso, in particolare sul loro livello di efficacia e di efficienza. Il sistema di monitoraggio e di valutazione deve consentire l'individuazione degli eventuali interventi di adeguamento delle attività programmate o di rimodulazione dei risultati attesi in relazione all'evolversi delle azioni.

Durante il percorso formativo si intende svolgere un'attenta attività di valutazione e di controllo qualità del processo per valutare l'efficacia del corso, verificare le performance degli allievi/beneficiari relativamente all'apprendimento individuale, analizzare i risultati conseguiti (sia al termine dei singoli moduli che dell'intero iter formativo) con l'obiettivo di procedere, in itinere, agli eventuali cambiamenti in ordine metodologico tesi alla ottimizzazione dei processi di apprendimento. Scopo della valutazione, dunque, sarà verificare il livello di efficacia e di efficienza, per portare in superficie eventuali scostamenti tra quanto previsto e quanto realmente conseguito, ciò non solo in una fase finale, per trarre conclusioni sull'andamento del progetto ma, particolarmente in itinere, per apportare correttivi in senso migliorativo. A tal fine si procederà a costituire un vero e proprio sistema di monitoraggio, in cui tutti i soggetti coinvolti nell'attività formativa saranno impegnati a dare un feedback sull'andamento del corso.

In fase intermedia i partecipanti saranno chiamati a compilare questionari di soddisfazione, e verifiche delle conoscenze mentre, a conclusione del percorso sono previste le prove finali che prevedono, a

 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

seconda della tipologia formativa, prove scritte, pratiche e/o orali. A seconda dei profili formativi che verranno approfonditi in fase preparatoria e di accompagnamento si potranno inserire all'uopo valutazioni in itinere che controlleranno lo sviluppo delle competenze acquisite.

Il sistema di monitoraggio che si intende mettere in atto è in grado di soddisfare le esigenze di progetto e di garantire un sistema di controllo e valutazione sicuramente efficace. Coloro che si occuperanno del monitoraggio, per renderlo efficace e utile dovranno, una volta elaborati i dati, cercare di fornire all'Ente elementi utili per l'eventuale miglioramento o correzione di procedure ed azioni presenti nelle normali fasi lavorative. Per attuare tale azione dovrà esserci uno scambio attivo e collaborativo tra le varie funzioni che si occupano dell'erogazione dell'intervento (Responsabile erogazione dell'intervento) e lo staff di monitoraggio (Responsabile della Qualità per la Formazione).

## 6.6 DESCRIZIONE DELLE FUNZIONI AZIENDALI PER LA FORMAZIONE

### **DIREZIONE:**

il vertice della Cooperativa IL FARO dà evidenza del suo impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione aziendale e si esprime prevalentemente dell'erogazione del servizio:

1. provvedendo, nell'ambito dell'Organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti relativi al servizio posto dall'allievo e dal Sistema vigente di Norme, Leggi, Direttive e Regolamenti;
2. definendo e documentando la Politiche, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della struttura organizzativa;
3. supervisionando i processi e garantendo la disponibilità e la professionalità delle risorse necessarie.

 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

La Direzione sarà tenuta, subordinatamente alle linee strategiche di sviluppo dell'Ente definite dalla Direzione, all'adempimento dei compiti di seguito individuati con tutte le relative responsabilità in qualità di Direttore delle attività:

- supervisionare la manutenzione ed il miglioramento del servizio durante tutto il suo iter;
- gestire le relazioni e i rapporti con gli Enti Provinciali e Regionali di riferimento (gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza);
- gestire le relazioni locali con le imprese, istituzioni e altri attori locali;
- effettuare la valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- sovrintendere alla promozione e commercializzazione dei servizi formativi e di orientamento;
- assegnare e coordinare le risorse dell'Ente segnatamente al progetto di formazione e orientamento;
- definire quali funzioni svolgono la raccolta e archiviazione dei documenti in riferimento alle relazioni dell'ente con il territorio e dotazione logistica, al rispetto delle soglie relative agli indici di efficacia ed efficienza ed alla situazione economica all'interno delle procedure operative;
- prendere visione dei reclami pervenuti e verificare l'applicazione delle soluzioni;
- coordinare le attività di tutte le Funzioni dell'Ente, assumendone la responsabilità in caso di assenza o impedimento dei responsabili designati;
- prendere visione delle non conformità e delle soluzioni adottate;
- prendere visione delle azioni preventive attuate;
- monitorare i parametri efficienza ed efficacia;
- assicurare il mantenimento dei requisiti di accreditamento Regionali:
  - definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
  - coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;





IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI GESTIONE DELLA QUALITÀ (RAQ):**

Si tratta della funzione aziendale considerata il "pilastro", nonché massimo rappresentante del Sistema di Gestione per la Qualità:

- elabora, verifica ed emette, previa approvazione della Direzione, i documenti del Sistema Gestione Qualità per la Formazione (SGQF) e le loro modifiche;
- istituisce, applica e mantiene attivo il Sistema di Gestione per la Qualità per la Formazione;
- verifica la rispondenza alle norme di riferimento dei documenti e delle attività;
- verifica le registrazioni del SGQF;
- propone alla Direzione modifiche alle procedure del SGQF;
- propone, pianifica e svolge da solo o con l'ausilio di figure esterne o di consulenti la formazione del personale nell'ambito della qualità;
- gestisce in prima persona tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità per la Formazione;
- elabora statistiche;
- partecipa alla valutazione dei fornitori;
- decide sul corretto trattamento delle non conformità, proponendo le azioni correttive volte ad eliminare le cause alla radice;
- pianifica e conduce le Verifiche Ispettive Interne sul SGQF;
- assicura la corretta compilazione e l'archiviazione di tutti i documenti del SGQF;
- gestisce la documentazione esterna relativa alla qualità (norme, leggi di riferimento, ecc.);
- mette a disposizione del personale tutte le istruzioni e le specifiche di riferimento nelle loro versioni corrette ed aggiornate;



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

- comunica con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative;
- gestisce la documentazione;
- organizza le visite di verifica (audit in loco).

### **RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE DELLA COOPERATIVA IL FARO:**

Si occupa dei seguenti processi:

#### **Processo economico-amministrativi:**

In tale ambito l'addetto alla gestione economico-amministrativa si occupa di:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale.;
- Supporto ai Responsabili e Tutor nella gestione della documentazione tecnica ed amministrativa

#### **Processo di Analisi e definizione dei fabbisogni**

##### ANALISI DELLA DOMANDA

Attraverso l'analisi della domanda si riconoscono i bisogni: dall'individuazione degli interlocutori ai modi per raccogliere le informazioni e validarle. Compito di colui che effettua l'analisi della domanda formativa è l'individuazione degli interlocutori e di che cosa chiedono e, per far questo, interagisce con:

- il committente;
- l'utente;
- il destinatario.

R10 – Carta della Qualità



IL FARO Società Cooperativa Sociale  
62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45  
Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

## DIAGNOSI /RILEVAZIONE/DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI

Il sistema della formazione professionale per funzionare e rispondere alle esigenze delle imprese e degli addetti deve partire dalla misurazione dei fabbisogni formativi.

Il luogo e il collante per conoscere di quale formazione l'utente/beneficiario dell'azione ha bisogno è l'analisi della stessa. Soltanto tramite l'analisi delle specificità di ciascuna azienda è possibile individuare gli standard formativi.

Colui che si occupa di questa funzione si pone l'obiettivo di rilevare i fabbisogni formativi dei potenziali clienti/utenti a mezzo raccolta di dati ed informazioni che potranno costituire il punto di partenza per la programmazione e la progettazione di iniziative formative future da intraprendere.

### Processo di progettazione

Gli input della progettazione provengono:

- dai fabbisogni rilevati nel territorio di riferimento;
- dalle direttive dettate dall'ente erogante;
- dalle richieste emerse a seguito indagini effettuate sul territorio oggetto del progetto che si intende attivare e dalle esigenze formative espresse dal mercato del lavoro.

Tutti questi dati di ingresso vengono gestiti dal responsabile della Progettazione che, terminata la raccolta delle informazioni, avvia la progettazione.

Le responsabilità del progettista, con la supervisione della Direzione, soprattutto in merito ai contenuti, è proprio quella di verificare la completezza dei dati di ingresso, per poi curare gli aggiornamenti e infine sviluppare quanto pianificato curando controlli, verifiche e approvazioni dei progetti completati.

Terminata la macro progettazione, in cui si sono definiti i profili, gli obiettivi e i contenuti attraverso i vari moduli didattici, si passa allo sviluppo del progetto esplicitandolo nei suoi contenuti, nonché alla definizione delle tecniche di valutazione dell'apprendimento.

 <p style="text-align: center;"> <b>IL FARO Società Cooperativa Sociale</b>          62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45          Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -          Albo Società Cooperative n. A112093       </p>				
<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

### **Processo di erogazione dei servizi**

Dà evidenza del suo impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione delle attività e si esprime prevalentemente nell'erogazione del servizio:

1. provvedendo, nell'ambito di tutti gli organismi coinvolti nel progetto, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti relativi al servizio posto dal lavoratore/allievo e del Sistema vigente di Norme, Leggi, Direttive e Regolamenti;
2. definendo e documentando le procedure di gestione delle varie attività, assicurandosi che le stesse vengano comprese ed attuate a tutti i livelli della struttura organizzativa;
3. supervisionando i processi e garantendo la disponibilità e la professionalità delle risorse necessarie.

Inoltre, avrà il compito di:

- supervisionare la manutenzione ed il miglioramento dei servizi erogati durante i loro iter;
- gestire le relazioni ed i rapporti con l'Ente "committente" di riferimento;
- gestire le relazioni con le imprese e gli altri attori locali;
- effettuare la valutazione e lo sviluppo delle risorse umane;
- sovrintendere alla promozione dei servizi formativi;
- assegnare e coordinare le risorse segnatamente ad ogni singolo progetto formativo;
- coordinare le attività di tutte le funzioni coinvolte, assumendone la responsabilità in caso di assenza o impedimento dei responsabili designati; valutare i risultati dell'attività di monitoraggio.

### **Addetto segreteria**

Oltre alle normali attività identificate con il ruolo cui è adibito, il personale di segreteria, nei casi di particolare rilievo quantitativo e qualitativo è addetto ai servizi di controllo dell'eventuale materiale da distribuire. Può essere addetto alla verifica sulla corretta erogazione dei servizi di gestione del corso.



**IL FARO Società Cooperativa Sociale**

62100 Macerata, via Giovanni XXIII, 45

Cod. Fisc. e P. IVA 01091610434 - C.C.I.A.A. di Macerata, iscrizione R.E.A. n. 115594 -  
Albo Società Cooperative n. A112093

<b>DOCUMENTO R10</b>	CARTA DELLA QUALITÀ'			
Normativa di riferimento	D.M. n. 166 del 25/05/2001 – D.G.R. n. 62 del 17/01/2001			
Nome file:	R10 Carta della qualità	Rev. 00	Data Emissione	30/11/2019

Provvede al rilascio delle certificazioni, nonché di estratti e copie di documenti, che non comportino valutazioni discrezionali.

Può svolgere, in relazione alle proprie competenze professionali, attività di formazione e aggiornamento e attività tutorie nei confronti di personale impiegato ed elaborare progetti e proposte inerenti il miglioramento organizzativo e la funzionalità dei servizi di competenza, anche in relazione all'uso di procedure informatiche.

**INFO**

**Sede legale:** Via Giovanni XXIII, n.45 - 62100 Macerata (MC)

**CF e PIVA:** 01091610434

**Tel:** 0733 202933 - **Fax:** 0733 203817 - **E-mail:** ilfaro@ilfarosociale.it

<b>DATA</b>	<b>Redatto - RAQ (Resp. Gestione Qualità per la formazione)</b>	<b>Verificato - RAQ (Resp. Gestione Qualità per la formazione)</b>	<b>Approvato (Presidente)</b>	<b>REVISIONATO</b>