

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Forbotika Srl

Revisione	Data	Motivo della revisione
0		Prima emissione

Premessa

La “Carta della qualità dell’offerta formativa”, è stata adottata dalla società “Forbotika Srl” in attuazione *all’Allegato A Modello per la redazione della Carta di Qualità dell’Offerta Formativa del nuovo regolamento per l’Accreditamento Emesso dalla Regione Abruzzo*.

Il presente documento si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai committenti/beneficiari, 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).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative ed orientative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

La Carta della Qualità è pertanto intesa quale strumento di comunicazione e si caratterizza per la sua duplice funzione: verso l’interno, nel coinvolgimento di tutti gli operatori del progetto e verso l’esterno, con i clienti, instaurando un rapporto di collaborazione e fedeltà.

La presente carta risulta inoltre integrata all’interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa dell’Ente, nell’ambito del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001, che è in fase di realizzazione.

Presentazione di "Forbotika Srl"

- Sede legale ed operativa: Via Tirino, 99 Pescara (PE)
- Codice Fiscale: 02229740689
- Anno di fondazione: 2018
- Pec: forbotika@pec.it
- Sito internet: www.forbotika.it
- E-mail: info@forbotika.it

“Forbotika Srl” è un organismo di formazione che oltre ai tradizionali corsi in materia di salute e sicurezza sul lavoro è specializzato nella formazione professionale e formazione continua, per le figure professionali legate all’industria 4.0 :

- Automazione industriale
- Robotica - Prototipazione e stampa 3D
- Internet of Things (IoT)

- TECH 4 KIDS

La Macro-tipologia ed Ambito di accreditamento richiesto da “Forbotika Srl” è:

- Formazione Continua e Superiore

LIVELLO STRATEGICO

Politica Della Qualità

Mission: la mission di “Forbotika Srl” è tesa a:

- Promuovere, organizzare, sviluppare sul territorio interventi e politiche ed iniziative attive di sostegno, di crescita, di sviluppo, di riqualificazione delle competenze professionali al fine di orientare, rafforzare e consolidare il capitale umano regionale.
- Supportare i programmi di sviluppo del sistema economico-sociale del territorio per favorire l'innovazione ed incrementare la competitività ed il know-how locale.
- Offrire servizi destinati al sostegno delle attività produttive, al miglioramento organizzativo delle aziende, allo start-up d'impresa, allo sviluppo dell'economia sociale e allo sviluppo territoriale attraverso interventi di consulenza organizzativa, espletamento di servizi d'informazione commerciale e di marketing, analisi di mercato, di ricerca e di progettazione ed erogazione di corsi di formazione alle aziende e alle risorse umane.
- Dare una risposta allo sviluppo tecnologico e formare personale qualificato e rispondente ai fabbisogni PRESENTI e FUTURI delle aziende.

Obiettivi ed impegni

La politica della società è incentrata sul seguente obiettivo strategico che poi è funzionale al raggiungimento dei risultati prefissati:

“Posizionare all'interno del mercato di riferimento e nei confronti di tutti i portatori di interesse locali, il brand aziendale come soggetto credibile e competente a svolgere le attività enunciate nella propria missione”.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il conseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

1. Il perseguimento della soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento per i servizi forniti, dei suoi bisogni attesi e latenti.
2. L'organizzazione della propria attività seguendo metodologie precise controllando in modo accurato le fasi di progettazione e realizzazione, nonché di erogazione dei servizi offerti per garantirne la continua affidabilità e qualità e garantendo l'impiego ottimale delle risorse.

3. Il miglioramento continuo dei propri servizi e del proprio sistema di gestione, passando attraverso l'innovazione tecnologica e lo sviluppo tecnico delle proprie risorse, ivi compresa la crescita professionale del personale dell'organizzazione, nonché la sensibilizzazione ed il coinvolgimento dello stesso nel perseguire il miglioramento e la soddisfazione del cliente.
4. Lo sviluppo di nuovi servizi che possano meglio soddisfare le esigenze del cliente e le strategie della società.
5. La garanzia di un approccio orientato alla prevenzione e al miglioramento continuo.
6. Lo sviluppo dell'attenzione e dello spirito di collaborazione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità del servizio erogato.

La Direzione è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico e diffuso alle tematiche della qualità.

La politica per la qualità viene riesaminata almeno annualmente e se necessario revisionata.

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

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria mission la società “Forbotika Srl” ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione alla politica della Qualità; la Direzione è direttamente impegnata a diffondere la Politica della Qualità (mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione. Gli strumenti utilizzati sono:

- Riunioni interne, a livelli;
- Comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.*);
- Comunicazioni verbali;
- E-mail interne

Il Responsabile della Qualità coincide con il l'amministratore della società ed è responsabile della divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali sui servizi offerti

La società “Forbotika Srl” eroga servizi formativi professionali nelle macro-tipologie di formazione:

- Continua: formazione destinata a soggetti occupati, in cassa integrazione guadagni e mobilità, a disoccupati e adulti per i quali la formazione a propedeutica all'occupazione, nonché alla formazione esterna all'impresa per gli apprendisti assunti con contratto di apprendistato professionalizzante;

- Superiore: formazione post-obbligatoria, l'istruzione e Formazione Tecnica superiore, l'Alta Formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa.
- Corsi per l'acquisizione di competenze che consentono ai soggetti di acquisire conoscenze tecniche utili per l'arricchimento del proprio curriculum.
- Formazione individuale - (voucher - alta formazione - master)

La normativa europea in tema di formazione consente di orientare risorse comunitarie e nazionali verso percorsi c.d. “ad personam”, scelti dai destinatari. Una delle risposte possibili alla richiesta di “personalizzazione” della formazione è la formazione “a catalogo” per approdare a percorsi che possono essere scelti dall'utente in base alle proprie esigenze e fabbisogni. È evidente che ciò presuppone un sistema di occasioni formative di qualità, anche di dimensioni, limitate, in grado di garantire un positivo impatto economico e sociale, sia sotto il profilo occupazionale, sia sotto il profilo dell' incremento di competitività.

➤ IFTS - istruzione e formazione tecnica superiore

I corsi di Istruzione, Formazione e Tecnica Superiore riguardano le persone che hanno tra i 18 ed i 29 anni e sono corsi che prevedono l'integrazione tra Scuola, Enti di formazione, Imprese, Università. Tali corsi consentono di acquisire crediti spendibili a livello universitario. L'IFTS si rivolge a giovani e adulti, occupati e disoccupati, che siano in possesso di un diploma di scuola media superiore. I percorsi durano da uno a due anni, e comprendono un minimo di 1.200 ed un massimo di 2.400 ore di corso. Almeno il 30% di queste ore si svolge nei luoghi di lavoro, attraverso stage o tirocini formativi che possono essere svolti anche all'estero, per applicare le conoscenze pratico-teoriche acquisite. A ciascun corso possono partecipare tra i 20 ed i 30 allievi che al termine dei percorsi avranno un attestato che certifica le conoscenze e le competenze acquisite ed i crediti formativi.

Parimenti, per attività di orientamento attuiamo interventi di carattere informativo, formativo breve, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personale di formazione e lavoro ed il sostegno all'inserimento lavorativo.

A tal fine eroghiamo: servizi orientativi di base e specialistici nonché servizi di accompagnamento e sostegno al lavoro che hanno la funzione di coadiuvare il soggetto nella ricerca attiva del lavoro, favorire l'adattamento produttivo e realizzante nell'ambiente di lavoro e/o promuovere le capacità imprenditoriali sostenendo un progetto d'impresa.

Committenti e beneficiari

La società “Forbotika Srl” eroga servizi di progettazione, formazione, secondo le seguenti macro-tipologie:

- Finanziata (formazione superiore, continua, ed orientamento): erogata a seguito di aggiudicazione di bandi indetti da Pubbliche amministrazioni nazionali, regionali e locali nonché dal Fondo sociale europeo, oppure da fondi interprofessionali.
- A catalogo e/o aziendale: formazione (superiore e continua) erogata a privati discenti, aziende, enti pubblici e da quest finanziata.

I committenti dell'Ente sono:

- Regione Abruzzo
- Amministrazioni Comunali e Provinciali
- Ministeri
- Fondi interprofessionali
- Imprese del territorio
- Singoli privati

I beneficiari dei servizi:

- L'azienda
- Singoli privati/corsisti
- Pubbliche amministrazioni

Risorse professionali

Le risorse umane di “Forbotika Srl” risultano essere fondamentali nella valutazione dei possibili progetti da sviluppare.

Le risorse professionali utilizzate dall'Agenzia di Formazione sono in grado di ricoprire i seguenti ruoli a presidio delle funzioni strategiche (come previsto dall'art.16 del disciplinare di accreditamento):

N° 1 Direttore

N° 1 Responsabile Gestione Economico-Amministrativa

N° 1 Responsabile del Processo di Progettazione

N° 1 Responsabile dell'Analisi dei Fabbisogni Formativi

N° 1 Responsabile dell'Erogazione dei Servizi

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione, ci si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di docenza e tutoring.

Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico. Ai

docenti viene richiesto, nell'ambito dell'incarico assegnatogli, di:

- Preparare le esercitazioni necessarie alla verifica dell'apprendimento, coerenti con il contenuto dell'insegnamento;
- Correggere gli elaborati;
- Firmare e compilare il registro negli spazi di propria competenza;
- Predispone e fornire, dispense e/o altro materiale didattico didattica.

Risorse logistico strumentali

Forbotika Srl vanta una sede totalmente nuova ed ha investito molte risorse nell'area tecnologica dotandosi di tre laboratori didattici di informatica in grado di sviluppare diversi percorsi formativi: alfabetizzazione informatica, formazione professionale nell'ambito delle nuove tecnologie, etc.

Tutte le fasi di progettazione ed erogazione dell'attività formativa prevedono un diffuso ricorso alle tecnologie dell'informazione. La qualità e soprattutto l'accessibilità che contraddistinguono tali tecnologie, aggiunte ad attrezzature di tipo tradizionale, quali lavagne e videoproiettori, sono fondamentali per l'ottimale trasferimento delle competenze agli utenti. La frequenza di utilizzo è subordinata agli obiettivi formativi di ogni intervento e alle metodologie didattiche previste. Le attrezzature disponibili sono le seguenti:

- N° 30 computer con 30 monitor, mouse e tastiere;
- N° 10 Notebook;
- N° 3 Stampanti;
- N° 1 Collegamento Internet;
- N° 3 Videoproiettori;
- 1 aula didattica;
- 1 laboratorio;
- uffici adibiti a segreteria e amministrazione.

Dichiarazione di impegno

La società si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto ed orientativo, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità del servizio

Gli elementi e gli aspetti fondamentali su cui effettuare un controllo attento nell'ambito del sistema di qualità sono i seguenti:

Analisi

- Rilevazione dei fabbisogni formativi ed occupazionali a livello regionale e aziendale e predisposizione degli interventi
- Monitoraggio dei bandi regionali, nazionali e comunitari
- Ricerca e sviluppo dei servizi formativi

Progettazione

- Progettazione di massima e di dettaglio delle azioni formative
- Progettazione di attività di ricerca
- Progettazione di attività di stage, tirocini, borse di studio e voucher formativi
- Progettazione di interventi di formazione a distanza (FAD)
- Progettazione e realizzazione di strumenti per l'apprendimento

Gestione (Erogazione)

- Realizzazione di interventi formativi e di aggiornamento per occupati, prioritariamente titolari, quadri e dipendenti di PMI, disoccupati e inoccupati, giovani e adulti (Post Diploma, Post Laurea)
- Realizzazione di attività di ricerca
- Realizzazione di stage, di strumenti e materiali
- Gestione di attività formative per terzi
- Reperimento e gestione delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative per le attività specifiche del settore
- Selezione e gestione dei contratti e dei fornitori
- Coordinamento delle risorse umane, organizzative e informative
- Promozione e commercializzazione dei servizi formativi della struttura
- Monitoraggio delle azioni dei programmi di formazione
- Valutazione dei risultati
- Gestione delle relazioni con le imprese e gli attori locali

Rendicontazione

- Rendicontazione di attività formative per conto proprio e per terzi, nel rispetto della normativa di riferimento
- Assistenza e coordinamento delle attività di gestione amministrativa e finanziaria dei programmi di formazione

Indicatori di qualità: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

Le attività di monitoraggio, di misurazione e di valutazione includono le seguenti attività:

- Soddisfazione del cliente
- Verifiche interne
- Monitoraggio dei processi e dei servizi erogati
- Azioni correttive e preventive e di miglioramento

Standard di qualità: corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore.

Strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero

intendiamo per:

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	1 settimana	Sistemi di registrazione delle informazioni (Registro)
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione / attuazione di azioni correttive	10 gg lavorativi	Schema di rilevazioni delle non conformità
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuali di partecipanti soddisfatti	60%	Questionari

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti di committenti e beneficiari

La società "Forbotika Srl" realizza la progettazione dell'offerta formativa secondo una procedura che prevede:

- Acquisizione delle informazioni/documenti necessari all'elaborazione dell'offerta/progetto;
- Elaborazione dell'offerta/progetto;
- Riesame dei requisiti prima dell'emissione di offerta/progetto o dell'accettazione di un contratto/convenzione, al fine di assicurarsi che questa risponda alle richieste del committente, che sia chiara e completa e che l'Ente abbia le capacità e le risorse per rispettare i requisiti stabiliti.

L'erogazione dei servizi formativi prevede apposita scheda d'iscrizione ai corsi o apposito formulario di adesione per i corsi finanziati, che riporta nel dettaglio gli impegni che l'organizzazione e l'utente del servizio reciprocamente assumono.

Tali schede vanno firmate dall'utente per accettazione.

La società assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative del cliente, tracciando ogni richiesta e risposta.

Periodicamente verranno prese in esame i *feedback* da parte degli utenti delle attività formative erogate, tramite i seguenti *strumenti*:

- Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza a termine del corso
- Segnalazioni di non conformità (sia esterna che interna)
- Riscontri periodici segnalati dai docenti o dai tutor

I reclami degli utenti redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità e, per ciascuno di essi, viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti adottati e la registrazione dell'esito degli stessi. La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative negli utenti che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, è l'occasione per trarre spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi attraverso i seguenti canali:

- e-mail
- posta
- fax
- direttamente ai Coordinatori/Tutor dei corsi.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione si comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le attività di controllo delle non conformità all'interno della società comprendono: la identificazione, la documentazione, l'esame e le modalità di trattamento delle non conformità rilevate, la verifica della loro risoluzione e la rispettiva notifica e comunicazione alle funzioni interessate.

Ogni singola non conformità rilevata è esaminata per valutarne l'impatto che questa può avere in relazione ad aspetti quali i costi dei singoli processi coinvolti, le prestazioni, l'affidabilità, la sicurezza e la soddisfazione degli allievi e delle altre parti interessate. L'esito di tale attività di monitoraggio consiste nella formulazione di *un'azione correttiva* idonea ed adeguata al raggiungimento dei requisiti dichiarati.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione

La Carta della qualità dell'offerta formativa viene redatta e riesaminata/validata a cura del Responsabile qualità. L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi sulla prima pagina del documento. Nel caso della società "Forbotika Srl" il Responsabile Qualità coincide con l'amministratore della società stessa.

Diffusione

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti, Forbotika Srl si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dallo stesso. La presente Carta verrà diffusa attraverso:

- Affissione sulla bacheca nelle sedi dell'Ente
- Pubblicazione sul proprio sito web

Revisione

La carta della qualità viene revisionata/riesaminata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dallo stesso e dalla Direzione.

La carta della qualità viene revisionata ogni qualvolta:

- Siano state evidenziate carenze del Sistema di gestione per la qualità della società nel corso dei riesami della Direzione e/o delle verifiche dell'Organismo di Certificazione e/o delle verifiche ispettive interne;
- Siano state introdotte nella società modifiche organizzative e/o gestionali;
- Siano state aggiornate norme cogenti.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
Responsabile del processo Direzione Dott.ssa d'Amico Luisa	<ul style="list-style-type: none">• Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio.• Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative.• Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio.• Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.• Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane.• Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali.• Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura.• Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale.

<p>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</p> <p>Dott.ssa Paris Renata</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale. • Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese. • Definizione della strategia formativa. • Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.
<p>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</p> <p>Dott. Ettore Alessandro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione del processo di erogazione. • Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione. • Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. • Monitoraggio delle azioni o dei programmi. • Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento. • Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio. • Raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto azioni correttive dell'attività didattica. • Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti.
<p>Responsabile del processo progettazione</p> <p>Dott.ssa Paris Renata</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa o di orientamento. • Progettazione di percorsi individualizzati di formazione e orientamento.
<p>Responsabile dei processi di gestione economico amministrativa</p> <p>Dott.ssa Ettore Elisa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali. • Controllo economico-Rendicontazione delle spese. • Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento. • Gestione amministrativa del personale. • Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori.
<p>Responsabile del processo di Qualità</p> <p>Ettore Alessandro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione della qualità inerente il processo. • Gestione rapporti con gli Enti certificatori. • Gestione e programmazione formazione addetti coinvolti nel processo della qualità.