

CARTA DI QUALITA' DELLA POLITICA FORMATIVA

LIVELLO STRATEGICO

"La principale missione della **Dinamica Scuola** è quella di raggiungere livelli qualitativi più elevati nello svolgimento della propria attività, allo scopo di ottenere maggior visibilità.

A tal fine la direzione ritiene necessario perseguire i seguenti obiettivi:

- Migliorare sempre più la propria posizione sul mercato di riferimento;
- Assicurare un livello costante di qualità nel caso di ripetizione di un intervento formativo;
- Garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi ed al miglioramento continuo;

Al fine del raggiungimento dei suddetti obiettivi, la **Dinamica Scuola** si impegna a:

- Accertare la validità del sistema di valutazione dei risultati e degli esiti della formazione tendente alla verifica di efficacia del servizio formativo offerto;
- Centrare i servizi di formazione offerti sulle reali esigenze del proprio "Sistema Cliente";
- Monitorare la soddisfazione del Cliente con puntuale rilevazione del gradimento;

È convinzione aziendale che il raggiungimento di questi obiettivi (annualmente misurati e riesaminati in sede di "Riesame da parte della Direzione"), permetta di migliorare le performance dei propri processi. A tal fine la Direzione si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse necessarie ed a promuovere e diffondere la qualità all'interno dell'organizzazione".

Al fine di monitorare le esigenze dei soggetti appartenenti alla categoria delle utenze speciali, gli IMMIGRATI, la Direzione incontra nell'anno, in maniera periodica, i servizi sociali del Comune di Latina, partecipa alle riunioni indette dai servizi sul tema dell'immigrazione e sulle linee d'intervento che il Comune stesso intende adottare.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

1) **Le attività svolte dalla Dinamica Scuola sono :** la progettazione ed la erogazione di corsi di formazione appartenenti **alle seguenti tipologie:**

- **Formazione iniziale:** rivolta a giovani che hanno ultimato l'obbligo scolastico e si preparano all'ingresso nel mondo del lavoro. Essa è finalizzata ad una preparazione professionale "compiuta" riferita ad uno specifico profilo professionale e con lo scopo di permettere l'acquisizione di competenze sia trasversali che tecniche ed operative.
- **Formazione Superiore:** rivolta a persone in possesso di titolo di studio. Vi rientrano quindi gli interventi formativi post-diploma o post-laurea rivolti a giovani in fase di primo inserimento lavorativo. Questa tipologia di formazione è finalizzata all'acquisizione di competenze di livello superiore o di aree di specializzazione coerenti con il titolo di studio in possesso.

- **Formazione continua:** rivolta a persone adulte, già inserite nel mondo del lavoro. Vi rientrano sia gli interventi promossi dalle imprese a supporto dei propri processi di qualificazione del personale, sia quelli rivolti alle singole persone che vi aderiscono per motivi di sviluppo professionale personale e rientranti nel più ampio concetto di “educazione permanente”.

Le tipologie di formazione appena descritte, possono avere i seguenti contenuti:

- **Di base:** relativi all’acquisizione di competenze quali ad esempio, informatica, lingue ecc. che sono ormai fondamentali per il lavoratore e quindi riconosciute sia come prerequisito alla formazione che per una migliore occupabilità e sviluppo professionale.
- **Professionalizzanti:** relativi all’acquisizione di competenze “saperi” e tecniche.
- **Trasversali:** relativi all’acquisizione di competenze quali ad esempio comunicazione, problem solving, organizzazione aziendale ecc. essenziali al fine di produrre un comportamento professionale in grado di trasformare un sapere tecnico in una prestazione lavorativa efficace.

La **Dinamica Scuola** offre i propri “servizi formativi” sia a catalogo progettati sulla base di analisi di mercato, che a commessa in risposta a specifiche esigenze dei clienti. Entrambi sono rivolti ad organizzazioni del settore privato e pubblico.

Inoltre offre servizi formativi finanziati con risorse pubbliche.

Risorse professionali:

- Rosanna Carrano Sociologa, Amministratore unico, Direttore generale, Direttore di sede, responsabile servizio prevenzione e protezione, responsabile processo di progettazione.
- Ignazio Raimondo Avvocato Responsabile processo di gestione economico amministrativa e di analisi e definizione dei fabbisogni;
- Claudio Raimondo tecnico informatico ricercatore e responsabile del processo di erogazione dei servizi;
- Tamara Fracasso - Psicologa

:

Le dotazioni logistiche e strumentali sono:

un laboratorio di informatica dotato di 10 PC, proiettore, sistema di amplificazione, lavagna luminosa, diverse lavagne e murali e spostabili, videoregistratori, televisione, stampante a laser con scanner e fax, altre stampanti, fotocopiatrici, scanner e macchine fotografiche digitali con cavalletto.

La Dinamica Scuola si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, 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:

La pianificazione delle attività è garantita dalla realizzazione di “Schede Processo” (SP) contenenti i diagrammi di flusso relativi allo sviluppo dei processi aziendali fondamentali. All’interno di queste Schede processo viene evidenziato “chi fa cosa come” e, attraverso la sequenza logica delle attività “quando”.

Nel caso in cui, alcuni clienti, attraverso specifici contratti, dovessero richiedere la predisposizione di piani organizzati, la persona responsabile della realizzazione del servizio

formativo richiesto metterà in evidenza sia le attività richieste dal committente sia l'eplicitazione all'interno del sistema formativo in modo da individuarne la relativa sequenza temporale, le interfacce responsabili dell'attuazione delle attività previste, i tempi di realizzazione, nonché i documenti prodotti.

Questi piani, in quanto documenti contrattuali costituiranno i dati in ingresso per la progettazione del servizio formativo, la sua erogazione e, conseguentemente la sua valutazione rispetto agli esiti.

Corsi a catalogo: questa tipologia di servizio, in genere, comprende corsi o seminari collaudati nel tempo e frequentemente richiesti oppure predisposti a seguito di analisi di mercato svolte da un ricercatore appositamente designato.

Corsi a commessa: questa tipologia di servizio nasce, invece, in risposta alle esigenze di uno specifico cliente. Si parte dall'identificazione dei bisogni, i quali possono essere già stati da questo individuati con chiarezza oppure necessitare di una analisi congiunta, effettuata da COM. I pre-requisiti espressi dal cliente verranno interpretati in chiave tecnico formativa, attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni basata sulle competenze che il cliente si aspetta di acquisire o di far acquisire a chi seguirà il corso, o su esigenze organizzative, operative o individuali, ecc.

Le esigenze emerse verranno poi recepite e formalizzate sotto forma di un'offerta tecnica, che costituirà un progetto di massima sufficientemente circostanziato, del quale si dovrà rilevare la coerenza con il progetto di dettaglio che sarà sviluppato in seguito. All'interno del progetto di massima sarà definito l'insieme delle caratteristiche generali e l'indicazione dei dati e dei criteri di base per il successivo sviluppo del corso (sede, modalità di erogazione, ecc.). In caso di accettazione dell'offerta da parte del cliente queste costituiranno il riferimento primario su cui effettuare il riesame del contratto.

Corsi finanziati: In questo caso si dovrà tenere conto dei requisiti formali espressi nei regolamenti e richiesti dai vari bandi cui si vuole partecipare.

INDICATORI:

ai fini dell'ottenimento della massima soddisfazione del Cliente, è di fondamentale importanza effettuare un Riesame per verificare ed attestare che quanto stabilito nell'offerta risponda alle effettive esigenze del cliente e soprattutto per eseguire una analisi di fattibilità al fine di stabilire se **Dinamica Scuola** ha la capacità di erogare il servizio così come è stato proposto.

L'esame critico dei requisiti viene effettuato e condotto sulla base dei dati presenti nell'offerta o, nel caso di corsi finanziati, nel progetto del corso da erogare.

Esso ha lo scopo di consentire alla direzione l'individuazione di eventuali scostamenti o di richieste di modifiche, come per esempio il numero dei partecipanti o i pre-requisiti iniziali, e l'eventuale risoluzione anticipata di tali scostamenti, chiaramente in accordo con il cliente.

In questo modo la **Dinamica Scuola** vuole assicurare:

- la certezza nella definizione dei requisiti relativi al prodotto (impliciti, contrattuali e cogenti);
- la corrispondenza tra offerta e contratto;
- la sicurezza di possedere le capacità per riuscire a soddisfare le richieste del Cliente.

Ovviamente, qualunque ulteriore modifica dei requisiti contrattuali dovrà ripercorrere l'iter appena descritto. Nel caso in cui sia il cliente a richiedere una modifica all'ordine, spetta al DS l'esame e l'accettazione delle modifiche richieste; egli esaminerà la fattibilità stessa delle richieste e le eventuali ripercussioni indotte dalle modifiche allo scopo di analizzare la capacità interna di soddisfare i requisiti in termini di:

- **clausole contrattuali**
- **ripercussioni economiche**
- **tempi**

Spetta al DS controfirmare per accettazione la modifica stessa dell'ordine affinché questo diventi esecutivo, oppure elaborare un documento di risposta che accetti l'ordine, riformulare l'offerta sulla base di nuove condizioni o, nell'impossibilità di trovare soluzioni alternative, annullare il servizio.

Nel caso in cui la richiesta di modifica sia avanzata dalla **Dinamica Scuola**, la società sarà comunque obbligata al rispetto degli impegni presi sino ad eventuale accettazione del cliente della richiesta avanzata fatte salve clausole rescissorie previste in contratto d'ordine.

STANDARD DI QUALITA'

Poiché la tipologia di servizio offerto dalla **Dinamica Scuola** non dà la possibilità di effettuare prove prima dell'erogazione, la prevenzione di eventuali criticità o disservizi può essere effettuata solo in fase di progettazione. Risulta chiaro, pertanto, che al fine di garantire la qualità dei servizi erogati è di fondamentale importanza tenere sotto controllo il processo di progettazione, pianificandone ogni fase di sviluppo, verifiche, riesami, validazioni, risultati e modifiche. Ciò offre anche la possibilità di valutare più oggettivamente la reale consistenza dei risultati della progettazione.

Gli elementi di controllo sopra elencati (verifiche, riesami, ecc.) sono dimensionati in funzione dei seguenti parametri:

- dimensione ed articolazione del progetto
- ruoli coinvolti
- durata dell'erogazione
- tipologia di servizio da erogare

La **Scheda Processo** descrive in maniera dettagliata tutte le attività di gestione del processo, individuando anche le responsabilità correlate, i controlli da effettuare e la relativa modulistica per quanto riguarda la progettazione di corsi finanziati e non.

A seguito di una richiesta da parte di un cliente, di pubblicazione di un bando, o di una proposta di progetto interna destinata ai servizi a catalogo, il DS effettua un'analisi di fattibilità. Il progetto sarà seguito da persona con caratteristiche tecniche atte.

Lo stesso, detto Responsabile progetto, prepara un Progetto di massima ovvero una relazione analitica del progetto da realizzare, e lo sottopone al DS.

Il progetto di massima può essere più o meno approfondito in funzione della complessità del progetto e contiene:

- il numero del progetto, la data e l'indice di revisione
- l'identificazione del responsabile di progetto
- una relazione di progetto
- gli elementi in ingresso, ovvero:
- offerta o bando di riferimento
- requisiti in ingresso
- gli eventuali punti critici del progetto
- la previsione dei tempi d'esecuzione
- elementi in uscita, ovvero:
- obiettivi dell'intervento (risultati attesi a seguito dell'intervento formativo)
- destinatari
- costi
- tempistica

Dal momento dell'approvazione del progetto di massima da parte di DS, il RP inizia l'attività di progettazione predisponendo il "Piano di Progettazione" all'interno del quale sono previste le varie fasi di progettazione con i relativi responsabili.

Questo Piano verrà aggiornato man mano che il progetto procede ed, eventualmente, a seguito dei riesami e/o delle verifiche della progettazione.

Strumenti di verifica: in seguito al ricevimento di un ordine, della definizione di un contratto, della pubblicazione di un bando, o della decisione di sviluppare una proposta interna per un servizio da inserire nel catalogo, il RP designato dal DS, effettua un'attenta analisi dei documenti relativi al progetto ponendo particolare attenzione agli obiettivi dell'intervento ed ai risultati attesi. I documenti del progetto potrebbero essere costituiti da:

- Documento di formalizzazione delle esigenze del cliente;
- Progetto di massima
- Dossier di risposta ad un bando
- Schede tecniche relative ad un corso a catalogo
- Ordine di un cliente

Inoltre, se l'intervento formativo oggetto della progettazione è qualificante/abilitante si analizzeranno, con attenzione, i requisiti specifici per il riconoscimento del corso come richiesto dagli Enti abilitanti (standard formativi, programmi specifici, modalità di esame, requisiti di ammissione dei partecipanti, ecc).

Una volta accertata la completezza delle informazioni necessarie a garantire una progettazione rispondente alle esigenze del sistema cliente, o comunque ai requisiti iniziali, il RP effettuerà il "Progetto esecutivo" dell'attività formativa da erogare all'interno del quale saranno contenuti i seguenti elementi del progetto:

- Percorso formativo: ovvero l'articolazione, la sequenza e la durata dei moduli;
- Obiettivi di apprendimento generali: descrizione dettagliata delle conoscenze, abilità, comportamenti ed atteggiamenti che devono essere acquisiti dai partecipanti al fine di raggiungere le competenze assunte come obiettivi dell'intervento;
- Requisiti e caratteristiche di accesso degli allievi;
- Competenze in ingresso e in uscita degli allievi;
- Tipologia delle attività di verifica e di valutazione dei risultati.
-

Al termine dell'impostazione del progetto esecutivo, il RP esegue, insieme al DS, la prima fase del **riesame**, nel corso del quale verrà analizzato lo studio d'impostazione, sia dal punto di vista tecnico sia nel rispetto delle specifiche contrattuali.

Per lo svolgimento delle attività di progettazione, il RP può utilizzare sia risorse interne sia esterne.

Le risorse interne sono scelte dal responsabile dal DS su richiesta del RP in funzione:

- **della loro competenza**
- **del loro carico di lavoro**

Nel caso in cui sia necessario rivolgersi a risorse esterne, la scelta di un fornitore di servizi di progettazione viene effettuata dal DS fra quelli presenti nell'Elenco Fornitori Qualificati. Una volta designato il fornitore e definito il mandato attraverso un ordine formale, allo stesso viene consegnato il **Progetto di Massima** corredato di tutti gli eventuali documenti necessari per l'esecuzione del progetto. Il flusso delle attività progettuali deve comunque essere svolto secondo lo schema sopra indicato.

Lo sviluppo del progetto è gestito dal RP che è responsabile delle varie scelte tecniche adottate.

LIVELLO PREVENTIVO

Successivamente alla fase del primo riesame, il RP procede alla stesura del progetto di dettaglio tenendo conto delle indicazioni emerse dal riesame stesso.

Nel dettaglio sarà definita la strutturazione dei contenuti in termini di programma (suddivisione dei moduli in singole unità didattiche con:

- Obiettivi specifici di apprendimento;
- La tipologia delle metodologie formative;

- Materiali didattici utilizzati;
- Criterio di valutazione di fine modulo:
- L'individuazione delle figure coinvolte (docenti, tutor, aziende in caso di stage, ecc).

Al termine della progettazione, il DS effettua il riesame dei risultati della stessa **approvando** il progetto stesso ovvero definendo le modifiche da apportare. Il contenuto tipico di ogni elaborato viene definito nella fase di pianificazione e sviluppo della progettazione. Gli elaborati di progetto vengono approvati ed archiviati da DS. I documenti di progettazione provenienti da terzi vengono controllati da DS il quale vi appone una firma di controllo.

Il riesame viene effettuato tutte le volte in cui è ritenuto necessario, ed ha lo scopo di accertare che l'output della fase di progettazione che si sta riesaminando soddisfi tutti i requisiti iniziali, che sia completo e coerente con gli output generati dalle altre fasi.

In genere il primo riesame viene effettuato, a cura del RP, al termine del progetto esecutivo, analizzando lo studio di impostazione, sia dal punto di vista tecnico sia nel rispetto delle specifiche contrattuali.

La seconda fase di riesame, invece, è eseguita dal DS sui risultati della progettazione approvando il progetto e definendone eventuali modifiche da apportare.

In accordo con quanto pianificato, vengono effettuate attività di verifica al fine di accertare che i risultati delle attività progettuali soddisfino le esigenze e le aspettative dei clienti.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La fase di **validazione** è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione possono essere percepiti e giudicati dal sistema cliente come corrispondenti alle esigenze contrattualmente specificate.

Le richieste di modifiche al progetto possono pervenire:

- **dall'esterno (cliente)**
- **dall'interno tramite segnalazione di una NC o di miglioramenti possibili da parte delle risorse incaricate alla progettazione**

Sarà il RP a ricevere le richieste di modifiche e ad effettuare un'analisi di fattibilità per quanto riguarda gli effetti ed i costi, in collaborazione con il DS.

Nel caso di fattibilità, ne verrà pianificata l'attuazione.

A questo punto viene modificato e revisionato, il documento di progettazione per il quale è prevista la variazione a cura del RP.

La **Dinamica Scuola** ha predisposto una serie di azioni, atte a garantire che tutte le attività aventi influenza sulla qualità del servizio erogato siano correttamente e regolarmente eseguite e tenute sotto controllo.

Al fine di assicurare che l'erogazione del servizio avvenga in condizioni controllate, sono stati predisposti i seguenti strumenti:

- Una serie di moduli che consentono di avere sempre sotto controllo le attività;
- L'attuazione di attività di monitoraggio in itinere ed al termine dell'erogazione dell'intervento formativo;
- La pianificazione delle risorse necessarie;
- Schede processo che descrivono, nel dettaglio, le modalità per l'esecuzione delle attività previste ed il loro monitoraggio, con l'indicazione delle funzioni responsabili della loro realizzazione;

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

La **Dinamica Scuola** assicura la presenza di risorse adeguate (umane, finanziarie e tecnologiche) e chiaramente identificate per tutte le attività relative ai processi aziendali. Poiché

l'erogazione di un servizio formativo è considerata un processo speciale, alle risorse ricoprenti ruoli formativi (docenti, tutor, ecc.) è richiesta un'adeguata preparazione di natura professionale al fine di assicurarne l'idoneità.

- Responsabile del processo di Direzione: la direzione della **Dinamica Scuola**, cosciente del fatto che la qualità degli interventi formativi dipende essenzialmente da un'equipe di lavoro basata sulla specializzazione dei ruoli e la specificità delle competenze, ha chiaramente definito strategie organizzative, commerciali e standard di servizio; coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie e organizzative; supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio, gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, valuta le risorse umane. nella fase di allestimento dei corsi da erogare valuta la disponibilità delle risorse atte a far fronte agli impegni assunti .
- Responsabile dei processi economici-amministrativi: gestisce gli adempimenti amministrativo-fiscali; esercita un controllo economico; rendiconta le spese; gestisce l'amministrazione del personale; gestisce le risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione -Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni: effettua una diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali confrontando, quindi, le competenze necessarie con quelle reali; effettua una analisi individuale dei bisogni formativi.
- Responsabile del processo di progettazione: esegue progettazione di massima e di dettaglio nell'ambito di una azione consuale; progetta percorsi individualizzati nella formazione ed educazione.
- Responsabile del processo di erogazione dei servizi: pianifica il processo di erogazione, gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo, gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, esegue un monitoraggio delle azioni in accordo con la committenza, verifica che le azioni siano inerenti i programmi, esamina i risultati finali e raccorda eventuali azioni di miglioramento nella formazione

per la Dinamica Scuola

Dott.ssa Rosanna Carrano