

ISTITUTO  
“F. HEGEL”

Carta della qualità

## **ISTITUTO "F. HEGEL" - G.W.F Hegel Srl**

### ***Carta Qualità***

**L' ISTITUTO "F. HEGEL" gestito dalla G.W.F Hegel Srl** ha elaborato la propria Carta della Qualità in modo che siano esplicitati e comunicati ai committenti/beneficiari gli impegni che assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Qualità, pertanto, deve rappresentare un valore distintivo da applicare in tutta l'organizzazione, un modo di essere, che, incidendo sui comportamenti organizzativi, contribuisca al miglioramento continuo della soddisfazione dei committenti/beneficiari e del Sistema di Gestione della Qualità.

#### **Livello Strategico**

**L' ISTITUTO "F. HEGEL"** ha tra i propri fini statutari quello di contribuire allo sviluppo delle capacità culturali e delle competenze professionali di giovani e adulti, di occupati e di persone in cerca di lavoro.

L'attività di formazione riguarda il settore della qualificazione e riqualificazione professionale, della formazione continua e della formazione superiore.

La mission specifica dell' **ISTITUTO "F. HEGEL"** è quella di consentire ai soggetti in formazione di acquisire una capacità professionale in grado di facilitare l'inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro, di consentire alle persone di ampliare le competenze e l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da continuo e profondo cambiamento.

Per realizzare ciò, l' **ISTITUTO "F. HEGEL"** svolge sia una analisi continua dei fabbisogni formativi, settoriali e territoriali, che un adeguamento continuo del modello organizzativo.

L'efficacia e l'efficienza dei processi di trasferimento delle conoscenze e delle competenze viene garantita avvalendosi di metodologie di apprendimento innovative e dell'utilizzo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia.

**L' ISTITUTO "F. HEGEL"** persegue l'eccellenza dei propri servizi formativi facendo riferimento ai seguenti indirizzi strategici:

- ottenere i risultati di qualità, previsti nel progetto attraverso il continuo coinvolgimento delle persone utilizzate nella sua realizzazione;
- garantire la massima trasparenza nei rapporti con i beneficiari delle attività;
- promuovere la partecipazione dei beneficiari delle attività;
- operare in modo che le persone impegnate nella realizzazione delle attività abbiano un miglioramento continuo e un confronto con modelli ed esperienze diversificate;
- promuovere un costante aggiornamento, dei fabbisogni formativi settoriali, e territoriali per proporre ai beneficiari attività formative aderenti alle strategie di sviluppo in atto;
- promuovere lo sviluppo culturale e professionale di tutti i collaboratori impegnati nell'attuazione delle attività nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione;
- attuare un processo di miglioramento, continuo dei prodotti/servizi offerti e dei processi del sistema di gestione della Qualità, basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti;
- applicare le disposizioni finalizzate ad introdurre standard di qualità previste nella Direttiva sull'accreditamento delle strutture formative della Regione Lazio.

### **Livello Operativo**

Le attività e i servizi formativi dell' **ISTITUTO "F. HEGEL"** sono destinati a privati, aziende ed enti pubblici e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati nel settore della formazione professionale.

Per attività di **formazione professionale** si intendono: interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza.

Le macrotipologie formative erogate dall' **ISTITUTO "F. HEGEL"** sono:

- **Formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligatoria, l'istruzione e Formazione Tecnico Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'articolo 50 del Dlgs. 276/2003;
- **Formazione continua:** comprende la formazione ai soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa di cui all'art.49 del Dlgs. 276/2003;

**L'ISTITUTO "F. HEGEL"** eroga anche attività di orientamento.

Per attività di orientamento si intendono: interventi di carattere informativo, formativo consulenziale, finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica e alla sperimentazione di attività di supporto nei percorsi di istruzione formazione professionale.

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità degli interventi, l' **ISTITUTO "F. HEGEL"** si avvale di risorse interne ed esterne, in possesso di elevate competenze professionali, per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoraggio.

Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in funzione della tipologia della prestazione effettuata.

Per l'erogazione dei servizi è assicurata la disponibilità di laboratori, aule e aule informatizzate attrezzate con dotazioni standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet).

### **Livello operativo**

**Fattori di qualità:** Descrivono gli elementi fondamentali da presidiare relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e

gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte). Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

**Indicatori:** Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

**Standard di qualità:** Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che l' **ISTITUTO "F. HEGEL"** si impegna a raggiungere.

**Strumenti di verifica:** Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

| Attività              | Fattori di Qualità  | Indicatori   | Standard di Qualità                                      | Strumenti di verifica     |
|-----------------------|---|--|--|---------------------------|
| Gestione dell'offerta | Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari. | Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta | Rispetto target contrattuale                             | Audit Interni             |
|                       | Completezza   | Numero di reclami  | Numero di reclami/ numero totali contatti <10%           | Audit Interni             |
| Progettazione         | Tempestività  | Data di consegna   | Rispetto scadenza contrattuale                           | Audit Interni             |
|                       | Completezza   | Numero di rielaborazioni   | < 75%  | Audit Interni             |
|                       | Flessibilità  | Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive         | <10 giorni   | Audit interni             |
|                       | Efficacia docenze/ tutoring   | Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale  | Abbastanza/Molto soddisfatti <75% del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |

|                    |  |   |  |                           |
|--------------------|--|---|--|---------------------------|
| Erogazione         | Adeguatezza materiale didattico  | Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale   | Abbastanza/Molto soddisfatti <75% del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |
|                    | Adeguatezza attrezzature didattiche                                    | Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale   | Abbastanza/Molto soddisfatti <75% del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |
|                    | Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative                 | Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale   | Abbastanza/Molto soddisfatti <75% del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |
|                    | Adeguatezza organizzazione   | Partecipanti Abbastanza/ molto soddisfatti rispetto al totale   | Abbastanza/Molto soddisfatti <75% del totale dei giudizi | Questionari di gradimento |
|                    | Flessibilità   | Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive          |  |                           |
| Assistenza ex post | Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari | Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta. | Rispetto target contrattuale                             | Audit interni             |
|                    | Completezza  | Numero di reclami   | Numero di reclami/ numero totali contatti <10%           | Audit interni             |
| Rendicontazione    | Tempestività   | Data di consegna  | Rispetto scadenza contrattuale                           | Audit interni             |
|                    | Completezza  | Necessità di rielaborazioni   | < 75%  | Audit interni             |

### **Livello preventivo**

Il Sistema di gestione della qualità dell' **ISTITUTO "F. HEGEL"** prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal committente.

In particolare:

- la procedura Azioni correttive e preventive – Gestione delle non conformità, definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.
- La procedura Audit Interni: definisce le modalità le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre gli Audit Interni.

Gli Audit Interni sono attuati per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

L' **ISTITUTO "F. HEGEL"** mette a disposizione dei beneficiari delle azioni formative un apposito sportello per la segnalazione dei reclami.

### **Condizioni di Trasparenza**

#### 1) Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile di Qualità e dal Responsabile del Processo di Direzione che ne autorizza la pubblicizzazione.

#### 2) Diffusione

L' **ISTITUTO "F. HEGEL"** assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai partecipanti alle attività corsuali;
- consegna di copia al personale impegnato nelle attività.

### 3) Aggiornamento

La Carta della Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente allo scopo di assicurare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

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

### **1) Attività previste per il Responsabile del Processo di Direzione:**

- definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard di servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- le gestioni delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e lo sviluppo delle risorse umane

### **2) Attività previste per il Responsabile dei Processi Economico-Amministrativi**

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscale;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del responsabile;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### **3) Attività previste per il Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni**

- diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica di fabbisogni professionali e formativi in settori, in sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

### **4) Attività previste per il Responsabile del Processo di Progettazione:**

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione formativa;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### **5) Attività previste per il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi**

- pianificazione del processo di erogazione dei servizi;
- 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, dell'educazione e dell'orientamento.

Roma, maggio 2010



Il Legale Rappresentante  
L'Amministratore

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke.