

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 custode 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, settembre 2012



Il Legale Rappresentante
G.W.F. HEGEL S.r.l.
[Handwritten signature]