

DOCUMENTO DI POLITICA DELLA QUALITÀ E CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI **FORMAZIONE** OFFERTI DA AGENZIARES

a) Mission

La *mission* di AgenziaRes è la produzione di servizi nel campo dell'*education* – con particolare riguardo all'innovazione delle metodologie di progettazione e gestione di contesti cognitivi – agendo sia tramite realizzazione diretta di attività rivolte ad un largo insieme di beneficiari. In particolare, coerentemente a quanto definito in sede di statuto vigente, lo scopo di AgenziaRes è legato al lavoro con le fasce marginali della società e con le categorie svantaggiate, a cui andrà in modo preferenziale l'azione dell'agenzia formativa. L'altro versante di sviluppo preferenziale delle conoscenze e delle competenze è tutto quello che attiene alla gestione delle politiche sociali e al consolidamento dell'impresa sociale. Pertanto la mission è articolata in:

- promuovere e sviluppare la formazione e l'orientamento professionale nella logica dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita e nel rispetto della normativa regionale, nazionale e comunitaria vigente in materia ed utilizzandone i relativi finanziamenti al fine di favorire la crescita personale, l'occupazione e l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro in sintonia con il progresso scientifico e tecnologico;
- programmare, organizzare e gestire corsi di formazione finalizzati al primo inserimento, alla qualificazione, alla riqualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento o al perfezionamento di giovani e adulti, di soci, di lavoratori subordinati nonché di dirigenti e quadri;
- promuovere e realizzare studi e ricerche sul mercato del lavoro, sui fabbisogni formativi, sulle metodologie e tecniche didattiche, sui sistemi di valutazione di efficacia ed efficienza degli interventi formativi e, più in generale sulle esperienze e problematiche formative e del lavoro;
- sostenere lo sviluppo di nuove iniziative imprenditoriali, anche promovendo ricerche socio-economiche e di mercato, studi di fattibilità e adeguate forma di assistenza tecnica;
- promuovere e realizzare, nel rispetto della normativa vigente, servizi ed attività finalizzati all'inserimento ed al reinserimento nel mondo del lavoro di giovani ed adulti inoccupati e disoccupati;
- promuovere la diffusione dell'informazione e sviluppare adeguati servizi in materia di programmi e progetti comunitari, agevolazioni legislative e fonti di finanziamento, politiche del lavoro;
- promuovere e realizzare servizi nel campo della gestione delle risorse umane e della consulenza organizzativa e direzionale;
- realizzare iniziative e programmi di ricerca e d'innovazione tecnologica di processo e di prodotto e di trasferimento di *know-how*;
- promuovere l'utilizzo delle nuove tecnologie di comunicazione e di informazione nell'ambito della struttura organizzativa e delle prassi di gestione delle cooperative, delle PMI e della Pubblica Amministrazione tramite interventi di formazione, consulenza organizzativa, di assistenza e di reperimento di risorse anche tramite la collaborazione con altri soggetti portatori di competenze specifiche in questo campo;
- sviluppare e gestire studi e/o iniziative di collaborazione e assistenza formativa, tecnico-economica, scientifica e culturale con i movimenti cooperativi aderenti all'Alleanza Cooperativa Internazionale e con tutto il sistema complessivo del Terzo Settore.

b) Caratteristiche dell'offerta di Agenzia Res

L'offerta formativa di AgenziaRes si caratterizza per due elementi distintivi:

- si rivolge come suo principio costitutivo all'individuo, senza alcuna discriminazione, in risposta al suo diritto primario di accesso all'apprendimento lungo il corso della vita. Ciò significa porre una particolare attenzione alla progettazione ed alle modalità di erogazione, verso una progressiva individualizzazione degli approcci e dei percorsi, anche attraverso il ricorso ai crediti formativi;
- è orientata a supportare e sviluppare l'economia cooperativa e quella sociale, con particolare attenzione alla crescita professionale e sociale delle donne e degli uomini che operano nelle aziende cooperative e nell'ambito delle imprese sociali, attenta all'esercizio dei loro diritti di cittadini e di lavoratori, oltre che alle loro capacità di fare impresa.

c) Obiettivi della politica della qualità

La politica della qualità di AgenziaRes assume tre obiettivi chiave:

- sviluppo di contesti cognitivi coerenti con le caratteristiche dei beneficiari e dei loro bisogni, letti sia in senso individuale che organizzativo (imprese beneficiarie indirette), nella logica della convenienza dell'investimento in apprendimento. Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti;
- sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi di AgenziaRes, secondo i due riferimenti dell'Agenzia cognitiva (fare di AgenziaRes un'organizzazione autoapprendente) e dell'Agenzia tecnica (realizzare un costante aggiornamento sullo stato dell'arte rispetto alle specifiche tecniche coinvolte dalla formazione che viene di volta in volta realizzata);
- sviluppo continuo della qualità delle risorse professionali ad ogni titolo operanti per l'Agenzia formativa, come condizione per realizzare un'organizzazione apprendente ed una elevata capacità di risposta alla specificità di bisogni/diritti delle diverse tipologie di beneficiari.

d) Impegni per la qualità e dispositivi di garanzia dei beneficiari

AgenziaRes assume verso il proprio sistema cliente e le risorse professionali che a qualunque titolo per essa operano i seguenti impegni per la qualità:

- monitoraggio in continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dai diversi servizi formativi, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- revisione periodica (almeno annuale) della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- diffusione della Carta della Qualità, secondo le modalità di cui allo specifico punto del presente documento, al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
- impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare, basata su standard capitalizzabili;
- sviluppo diffuso e continuo delle proprie risorse professionali, agendo nella logica dell'Agenzia formativa a rete, attraverso gli strumenti del piano annuale di formazione formatori e della selezione/qualificazione dei fornitori.

Il sistema delle garanzie verso i beneficiari prevede:

- la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative – indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata – con indicazione esplicita:
 - degli impegni che AgenziaRes si assume specificamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali, o altri aspetti rilevanti;
 - delle garanzie che offre ai beneficiari nel caso di eventuali non conformità;
- la messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo da AgenziaRes, attraverso la diffusione dei valori degli indicatori del sistema qualità interno;
- il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili a diretta titolarità di AgenziaRes, agendo in coerenza con le leggi vigenti;
- per l'offerta di formazione al lavoro (obbligo formativo, formazione superiore), la realizzazione di attività di orientamento, personalizzazione dei percorsi ed accesso individuale a risorse cognitive, nei limiti normativi e di risorse disponibili, agendo in raccordo con i servizi per l'impiego e le altre Agenzie educative interessate;
- per l'offerta formativa rivolta a categorie speciali di utenti quali soggetti disabili e/o socialmente svantaggiati, una specificazione degli interventi formativi, nonché la presenza di incontri periodici con i servizi sociali, per rispondere alle peculiari esigenze dei destinatari, sempre considerando le indicazioni derivanti dalle normative tecniche interessate dalla formazione;
- per l'offerta di formazione sul lavoro (formazione continua) ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali propri della condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti di FAD ed a servizi di tutorship individuale;
- a richiesta degli interessati, l'impegno a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da non formal learning, compatibilmente con le possibilità proprie delle normative di riferimento;
- a richiesta degli interessati, l'impegno ad attivare specifiche misure di accompagnamento e di organizzazione dell'erogazione dei servizi in ragione della garanzia del diritto individuale di accesso all'apprendimento (equità cognitiva).

Nel caso in cui il beneficiario non si ritenga soddisfatto dei servizi erogati, ai sensi della Carta della Qualità ha il diritto di richiedere una risposta formale da parte di AgenziaRes, la stessa obbligandosi a tenere registrazione del fatto secondo le specifiche del proprio sistema qualità. L'esercizio da parte del beneficiario di eventuali diritti di rivalsa è definito, al di là delle leggi vigenti, in sede di specifiche del singolo servizio formativo, le stesse in ogni caso conformi alla presente Carta della Qualità.

e) Modalità di diffusione al pubblico della Carta della Qualità

La presente Carta della Qualità è consegnata a cura del Responsabile del servizio qualità ed accreditamento:

- ad ogni membro dell'organizzazione, incluse le risorse professionali con ruoli di docenza e *tutorship*, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione;
- ai partner delle relazioni di rete;
- ai beneficiari dei servizi formativi, siano essi di natura pubblica o privata.

La consegna avviene attraverso le seguenti distinte modalità:

- personale stabile operante in AgenziaRes: la Carta è consegnata dal Responsabile del servizio qualità e accreditamento, nell'ambito di incontri annuali in cui sono presentati lo stato le strategie dell'Agenzia, gli obiettivi e gli impegni assunti;
- prestatori non appartenenti al "nucleo stabile" (quali p.e. docenti, tutor con rapporti brevi ed occasionali, ...): la Carta è consegnata in allegato al contratto/lettera di incarico, ad ogni accensione di rapporto professionale;
- potenziali clienti: la Carta è consegnata ai potenziali clienti, rintracciabile dalla copia di invio della lettera di accompagnamento ed all'occorrenza in caso di assegnazione dell'attività, allegata al contratto;
- partner dei dispositivi di rete: la Carta è consegnata in occasione degli incontri previsti dal dispositivo, e comunque ad ogni sua variazione;
- beneficiari dei servizi formativi: la Carta è consegnata all'avvio dell'erogazione del servizio, in ragione delle caratteristiche realizzative ad esso proprie.

f) Indicatori e standard di qualità del servizio formativo

La Carta della Qualità edizione 2014 assume quali indicatori e standard dei servizi quelli previsti in sede di dispositivo nazionale di accreditamento, con riferimento alle soglie minime recepite da DAFORM. Tali indicatori si intendono applicati a partire dalle attività formative avviate dalla data del Decreto del Dirigente del Servizio Formazione Professionale della Regione Marche in ratifica all'Accreditamento dell'Agenzia.

A titolo sperimentale e per lo specifico della formazione continua, AgenziaRes svilupperà nel corso del 2014 una propria serie di indicatori maggiormente legati ai propri caratteri distintivi. Verificata la loro effettiva applicabilità tecnica, tali indicatori – come altri che dalla sperimentazione dovessero emergere – saranno implementati dalla data di accreditamento dell'Agenzia.

Il modello proposto è articolato per processi: - Costruzione dell'offerta, Progettazione, Erogazione, Gestione del cliente – e strutturato in:

- **Fattori di qualità** - rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità; dovrebbero essere individuati in base alle aspettative e alle percezioni del sistema cliente.
- **Indicatori di qualità** - esplicitano i criteri di misurazione quantitativa (unità di misura) e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.
- **Standard di qualità** - corrispondono all'obiettivo di qualità (valore quantitativo/qualitativo) che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza a ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore.
- **Strumenti di verifica** - esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Di seguito il modello di riferimento per lo sviluppo degli indicatori sperimentali

a) Il processo "Costruzione dell'offerta"

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none">coerenza dell'offerta ai bisogni dell'azienda committentetempestività di risposta alla richiesta dell'azienda committente	<ul style="list-style-type: none">presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte dell'azienda committenten° gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	<ul style="list-style-type: none">80% di verifiche positive/ validazioni "buona la prima" rispetto alla totalità dei progetti7 gg. lavorativi definiti come tempo target di risposta al cliente	<ul style="list-style-type: none">procedura di validazione e relativi documenti di registrazionepiano della progettazione

b) Il processo "Progettazione"

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none">coerenza del progetto esecutivo di dettaglio all'offerta formulata"time to market"	<ul style="list-style-type: none">presenza di dispositivi interni di verifica della micro-progettazionen° gg. intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	<ul style="list-style-type: none">70 % di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti15 gg. lavorativi max definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	<ul style="list-style-type: none">procedura di verifica della progettazionepiano della progettazione

c) Il processo "Erogazione"

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none">rispondenza del servizio formativo al progetto definitoflessibilità organizzativa/ gestionale (apportare modifiche al progetto/servizio formativo in itinere)	<ul style="list-style-type: none">presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipantin° gg. intercorrenti tra la segnalazione di "varianze/non conformità e la proposizione/ attuazione di azioni correttive	<ul style="list-style-type: none">80% di "risposte" positive rispetto alla totalità delle verifiche3 gg. lavorativi definiti come tempo target di intervento	<ul style="list-style-type: none">scheda di verifica in itinerescheda azioni correttive/ prevent.

d) Il processo "Gestione del cliente"

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none">soddisfazione dei partecipantifidelizzazione dei clienti	<ul style="list-style-type: none">presenza di modalità di rilevazione della <i>customer satisfaction</i>n° azioni/ore di formazione per azienda negli ultimi tre anni	<ul style="list-style-type: none">80% di rilevazioni positive rispetto al totale2 azioni di formazione per azienda negli ultimi tre anni definite come target di "fidelizzazione"	<ul style="list-style-type: none">questionario <i>customer satisfaction</i>database clienti



e) Specifiche relative a "Obbligo formativo"

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none">passaggio tra sistemirealizzazione di attività di orientamentoincontri con le famiglieperiodo di stage	<ul style="list-style-type: none">Disponibilità dei diritti connessi al passaggio tra sistemi nella sede di Fermo (FM).Disponibilità di azioni di orientamento presso la sede di Fermo o anche la sede corsoNumero di incontri con le famiglie per ciascun corso formativoRealizzazione di un periodo di stage proporzionato alla durata dell'intervento	<ul style="list-style-type: none">100% delle richieste soddisfatte100% delle richieste soddisfattealmeno due incontri annui con le famiglieproporzione con la durata dell'intervento formativo per un minimo del 20% delle ore programmate	<ul style="list-style-type: none">registrazione della consegnaregistrazione dell'attivitàregistrazione dell'attivitàregistrazione dell'attività

Fermo, 24.11.2016

Il Titolare

Il Responsabile Qualità e Accreditamento