



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

"Carta della Qualità dell'Offerta Formativa"

Elaborazione e Verifica

Il Responsabile della Qualità
Giuliano Sciotti

Approvazione ed Emissione

Direzione aziendale
Antonio Belcastro

Firma

Firma

Data

06	02	2017
----	----	------

Data

06	02	2017
----	----	------



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

INTRODUZIONE:

L'ERFAP LAZIO nasce il 24 marzo 2000 su iniziativa della UIL di Roma e del Lazio.

Ha come finalità la promozione di servizi formativi per estendere l'occupazione e la crescita del territorio e consolidare la "cultura dello Sviluppo". L'Ente è già fortemente radicato nel mondo del lavoro e della formazione professionale, in quanto integra la propria azione con le strutture territoriali della UIL e con l'ENFAP Nazionale, creando sinergie che consentono un rapporto diretto fra soggetti istituzionali e imprenditoriali rappresentativi della realtà economica e sociale della regione Lazio e delle risorse umane da inserire e/o inserite nel mercato del lavoro. ERFAP LAZIO fornisce servizi di consulenza ed assistenza tecnica agli enti locali, servizi integrati volti a promuovere e ad equilibrare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, con azioni di ricerca ed indagini socio-economiche, orientamento, bilancio di competenze, formazione e job creation, azioni positive rivolte alle fasce deboli e per le pari opportunità. ERFAP, come beneficiario di finanziamenti da parte del Fondo Sociale Europeo ed erogati dagli Enti pubblici locali del territorio, realizza azioni formative e di ricerca semplici e complesse nell'ambito della formazione superiore e continua e dell'orientamento. ERFAP svolge attività di formazione anche nell'ambito dei principali Fondi Interprofessionali: Fondimpresa, Fapi, Fart, Foncop. Collabora attivamente con gli enti bilaterali del territorio, offrendo il proprio supporto nell'attuazione e gestione di progetti formativi complessi. ERFAP si occupa della formazione obbligatoria per l'apprendistato del settore terziario, erogando corsi per la formazione dei tuotr aziendali e per la formazione formale, specialistica e settoriale degli apprendisti. Erfap, attualmente, fa parte del Polo formativo integrato per i Beni e le attività Culturali della Regione Lazio.



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

Livello strategico:

Politica della Qualità

L'ERFAP LAZIO è un ente di emanazione sindacale che opera nel settore della formazione professionale, al fine di favorire sia l'ingresso dei giovani nel settore, con appropriate conoscenze e capacità, sia la formazione continua delle maestranze, dei tecnici e dei titolari d'impresa.

L'ERFAP LAZIO, forte della propria esperienza e determinato a migliorarsi, intende porre una crescente attenzione al contenuto dei Servizi Formativi richiesti, al fine di offrire la garanzia di affidabilità e continuità delle prestazioni e contemporaneamente incrementare la propria presenza come strumento di servizio formativo.

L'ERFAP LAZIO si impegna con tutta la sua struttura a raggiungere gli obiettivi prestabiliti in fase di Riesame e a rispettare gli accordi contrattuali; a questo scopo, per poterne verificare la conformità con i requisiti specificati, ha predisposto mezzi e strumenti idonei per valutare e misurare i risultati.

L'ERFAP LAZIO ha ritenuto fondamentale per la propria crescita professionale impegnarsi nella attuazione, sviluppo e miglioramento di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2000 e ciò con l'obiettivo di raggiungere la soddisfazione dei diversi utenti del Servizio formativo erogato e delle strutture pubbliche e/o private che finanziano o co-finanziano le attività corsuali.



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

Obiettivi della qualità

L'applicazione della Politica della Qualità dovrà tradursi nel conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Consolidare l'immagine dell' ERFAP LAZIO sul mercato tradizionale e svilupparla in nuovi settori.
- Definire metodologie di progettazione, erogazione e controllo dei processi formativi che garantiscono l'effettiva qualità dei servizi e la soddisfazione dell'Utente e/o del Committente.
- Costruire un'organizzazione che consenta il massimo grado di flessibilità rispetto alla domanda del mercato, attraverso una corretta definizione delle responsabilità e dei flussi operativi ed informativi.
- Migliorare la gestione delle risorse umane anche attraverso piani di formazione e la definizione dei profili professionali necessari per la crescita e lo sviluppo dell' ERFAP LAZIO.
- Dar vita ad un costante sistema di monitoraggio delle prestazioni dei docenti e delle risorse impiegate in ogni processo aziendale, così da assicurare il rispetto dei requisiti (espliciti e impliciti) relativi al Cliente e puntare a migliorare le capacità dell' ERFAP LAZIO di soddisfare tali requisiti.

La Direzione, il Responsabile della Gestione per la Qualità, i Responsabili di funzione, valutano i risultati raggiunti e, sulla base di questi, presenteranno rapporti periodici per consentire opportuni Riesami del Sistema della Qualità, al fine di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia di quelle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità, nonché nella divulgazione della propria politica della qualità attraverso:

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

Tali Riesami rappresentano il momento per la verifica dei risultati raggiunti e per la determinazione degli obiettivi con lo scopo di orientare l'organizzazione dell' ERFAP LAZIO al miglioramento continuo.



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi offerti:

I campi in cui ERFAP LAZIO opera sono:

- orientamento per giovani
- formazione superiore formazione continua
- formazione per i giovani assunti con contratto di apprendistato
- formazione rivolta agli operatori del settore sulle tematiche della sicurezza sui luoghi di lavoro
- formazione rivolta agli operatori del settore su tematiche specifiche
- formazione post-diploma
- formazione per soggetti svantaggiati (immigrati)
- formazione per personale degli Enti Locali
- gestione per tirocini aziendali
- stage e tirocini formativi

ERFAP LAZIO ha stabilito dei requisiti minimi per ricoprire le singole funzioni e i relativi criteri per l'istruzione, la formazione, l'addestramento e le esperienze.

Per tanto all'interno della propria organizzazione ERFAP LAZIO prevede le seguenti funzioni con le relative competenze:

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

- 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;
- 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;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ

- verifica della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e ne cura la distribuzione;
- gestione dei documenti di riferimento (norme, leggi, ecc.);
- registrazione e controllo delle non conformità. Verifica delle correzioni delle NC stesse;
- promozione e controllo dell'applicazione e dell'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- prepara, conduzione e verbalizzazione delle verifiche ispettive interne;
- definizione del piano di formazione del personale e verifica dell'effettivo svolgimento;
- raccolta dati e calcolo degli indici di misurazione dei processi e dei servizi;
- responsabilità della Customer Satisfaction.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

DOCENTI (il numero varia in funzione della formazione erogata)

- Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti
- Predispongono il materiale didattico
- Orientamento:
 - Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
 - Erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza);

RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

TUTOR

- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

Per ogni collaboratore di ERFAP LAZIO viene mantenuta una scheda che riassume le competenze professionali specifiche, l'iter di formazione interno ed esterno.

Con frequenza annuale, in occorrenza del Riesame da parte della Direzione, viene effettuata dalla Stessa un riesame della situazione dei singoli collaboratori, dalla quale possono scaturire le esigenze di formazione.

ERFAP LAZIO, per lo svolgimento delle attività Istituzionali necessita e attività proprie ed oggetto di certificazione, necessita di attrezzature informatiche, hardware e software, e di locali per la formazione in regola con quanto prescritto nella normativa regionale per l'accreditamento delle sedi formative. Le attrezzature didattiche sono gestite come indicato in Pr. GRIS "Gestione Risorse".



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

Livello operativo

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficienza gestionale	Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e volume di affari derivante dall'attività di formazione	$\geq 0,05$	Verifica annuale da parte della Direzione.
Efficienza gestionale	Rapporto tra il costo totale rendicontato su utenti rendicontati e il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto previsto nel	≤ 1	Verifica al termine delle attività di rendicontazione.
Grado di soddisfazione degli utenti	Media dell'indice generale di soddisfazione degli allievi al termine delle attività formative e/o di orientamento	Gli utenti intervistati devono essere pari ad almeno l'80% degli utenti al termine delle attività formative e/o di orientamento e la media dell'indice generale $\geq 70\%$	Riesame dei questionari di gradimento raccolti a fine corso.
Livello di attuazione dei progetti	Rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto	$\geq 0,7$	Verifica al termine della rendicontazione.

Handwritten signature and initials in blue ink.



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Livello di attuazione dei progetti	Rapporto tra numero di utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	$\geq 0,7$	Verifica all'avvio delle singole attività formative. Verifica annuale dei dati complessivi.
Progettazione	N° progetti ammessi / N° progetti presentati	$\geq 40\%$	Verifica annuale da parte della Direzione.
Efficacia formativa	Rapporto tra numero degli utenti al termine più il numero degli utenti che sono passati ad altri canali dell'istruzione/ formazione e numero degli utenti autorizzati	$\geq 0,7$	Verifica al termine delle attività didattiche da parte del Coordinatore.
Erogazione corsi	Analisi abbandono corsi	$\geq 20\%$	Verifica semestrale da parte del Responsabile della Qualità.
Esito occupazionale	Rapporto tra gli allievi intervistati e gli allievi qualificati.	Gli utenti intervistati devono essere pari ad almeno l'80% degli utenti qualificati	Verifica semestrale da parte del Coordinatore. La verifica si deve eseguire a 12 mesi di distanza dal termine delle attività didattiche.
Gestione dei reclami	Numero reclami su numero corsi attivati	≤ 1	Verifica semestrale da parte del Responsabile della Qualità.



Ente Regionale per la Formazione e l'Addestramento Professionale

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

A garanzia e tutela dei propri Utenti ERFAP LAZIO fornisce informazioni verbali atte a spiegare in quali casi e con quali modalità si possono conseguire gli attestati di partecipazione e/o qualifica e, ove ricorra il caso, eventuali rimborsi delle quote già versate.

È inoltre attivo un servizio di centralino telefonico che fornisce agli Utenti le informazioni richieste ed inoltra le richieste più particolari a personale specializzato.

Infine, per aumentare la garanzia di Qualità e trasparenza delle proprie procedure ERFAP LAZIO è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2000 che, attraverso periodiche ispezioni di parte terza, assicura all'utenza il rispetto delle prescrizioni contrattuali.

Condizioni di trasparenza

La Carta della Qualità è a disposizione degli utenti che potranno riceverla anche a fronte di una semplice richiesta verbale.

A ciascun allievo viene garantito il diritto ad avere la documentazione che descrive le principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La Direzione, il Responsabile della Gestione per la Qualità e i Responsabili di funzione valutano all'interno del Riesame da parte della Direzione le modalità di revisione periodica del documento della Carta della Qualità, al fine di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia dello stesso.

Inoltre ERFAP LAZIO ha programmato due incontri annuali con i servizi sociali e contatti con gli stessi ogni qual volta si debba soddisfare le esigenze delle attività corsuali previste.