



Via Lungo Ufente 18, 04014 Pontinia (LATINA)- tel. 0773 249698 – fax 0773 249698 - e-mail: info@spledeilssole.com

---

## **CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI**

### **INDICE**

- 1. Livello strategico**
  - 1.1. Scopo**
  - 1.2. Mission**
  - 1.3. Obiettivi e strumenti**
    - 1.3.1. *Formazione*
    - 1.3.2. *Orientamento*
    - 1.3.3. *Integrazione del centro con il territorio*
    - 1.3.4. *Sistema di gestione per la qualità*
- 2. Livello organizzativo**
  - 2.1. Risorse professionali**
  - 2.2. Risorse logistico-strumentali**
- 3. Livello operativo**
  - 3.1. Fattori di qualità**
  - 3.2. Aggiornamento periodico**
- 4. Livello preventivo**
- 5. Condizioni di trasparenza**

# 1. Livello strategico

---

## 1.1. Scopo

La Carta della Qualità dei servizi formativi si propone di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che la Coop. Soc. SPLENDE IL SOLE assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati. Essa risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'ente che eroga i servizi e gli utenti che ne usufruiscono e costituisce tra questi un vero e proprio "patto". Con questo documento, infatti, la Direzione intende fissare e diffondere la *mission* e gli *obiettivi* del centro e tutti, nell'ambito delle proprie responsabilità, sono chiamati a fornire il proprio contributo per il loro raggiungimento. Inoltre, la consocenza degli obiettivi e degli impegni dell'ente da parte degli utenti permette a questi ultimi di monitorarne l'effettivo raggiungimento.

La presente Carta della Qualità della Coop. Soc. SPLENDE IL SOLE è stata elaborata e quindi verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi offerti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

## 1.2. Mission

La natura sociale della cooperativa si rispecchia nell'interesse generale alla promozione umana attraverso l'integrazione sociale e l'inserimento lavorativo in via prioritaria, ma non esclusiva, per persone svantaggiate sia a livello fisico che a livello psichico di cui all'art.4 della legge 381/91. A tal fine, promuove servizi di alta formazione professionale.

La nostra Finalità è di inserire nel tessuto socio-lavorativo persone con difficoltà ad entrare nei normali cicli produttivi, convinti che il progetto di agricoltura sociale che stiamo realizzando giorno per giorno contribuisca a costruire una società aperta a tutti, rendendo ciascuno protagonista e responsabile del proprio agire e del proprio vivere, anche chi ha più difficoltà a stare al passo con gli altri.

## 1.3. Obiettivi e strumenti

Per rispondere a queste esigenze molto articolate tra loro, il centro si pone i seguenti obiettivi e i relativi strumenti.

### 1.3.1. Formazione

In riferimento alla formazione, il centro si propone di:

- completare le procedure necessarie all'accreditamento come centro di formazione;
- rendere l'ambiente accademico gradito agli studenti e favorire il superamento dei loro disagi promuovendo percorsi di educazione alla salute e l'attivazione di uno sportello pedagogico (counseling);

- fornire un'adeguata formazione circa la sicurezza e la prevenzione attraverso la partecipazione a corsi (rivolta sia al personale interno che ai clienti esterni);
- Favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni in situazione di difficoltà e/o disagio attraverso incontri con l'equipe educativa (psicologi, pedagogista, assistente sociale), gli operatori degli enti locali, dell'ASL e dell'Azienda Ospedaliera
- favorire i percorsi teorico-pratici degli studenti disabili, in particolare strutturando adeguati percorsi di formazione al lavoro e autonomia personale;
- offrire percorsi capaci di stimolare l'eccellenza, attraverso la strutturazione di piani formativi individualizzati;
- fornire adeguate attività di sostegno e recupero agli alunni in difficoltà proponendo sportelli pedagogici e di recupero;
- favorire l'integrazione degli stranieri attraverso l'incontro e la promozione culturale, in particolare promuovendo la conoscenza della lingua italiana.

### 1.3.2. Orientamento

Nell'ambito dell'orientamento il centro si propone di favorire la conoscenza delle varie opportunità di lavoro che il territorio offre in relazione al percorso di studi effettuato e di consentire agli studenti di scegliere consapevolmente il proprio percorso formativo interno al centro. In questa prospettiva, si ricorrerà a

- incontri di orientamento con pedagogista e psicologo,
- stages e tirocini,
- testimonianze del mondo del lavoro,
- contatto con altri centri,
- visite Aziendali.

### 1.3.3. Integrazione del centro con il territorio

Per territorio si intende sia l'aspetto propriamente geografico, sia quello storico sociale, economico e culturale. In questo senso il centro vuole migliorare, proseguire e consolidare i rapporti con enti locali, associazioni e organizzazioni del mondo economico e culturale, quali:

- Provincia di Latina,
- ASL,
- Enti Locali,
- Ordini professionali,
- Organizzazioni operanti sul territorio.

Inoltre, il centro si propone di rispondere alle specifiche esigenze formative del territorio rispondendo ai bandi attivati con la pianificazione di nuovi percorsi a progetto.

### 1.3.4. Sistema di gestione per la qualità

Il centro si propone di consolidare il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) con mantenimento in autonomia della certificazione Uni En Iso 9001:2000. Ciò testimonia la rispondenza del centro ai requisiti di Qualità di un'organizzazione rivolta alla soddisfazione dei propri clienti e al suo miglioramento continuo.

A tal fine si predispongono i seguenti strumenti:

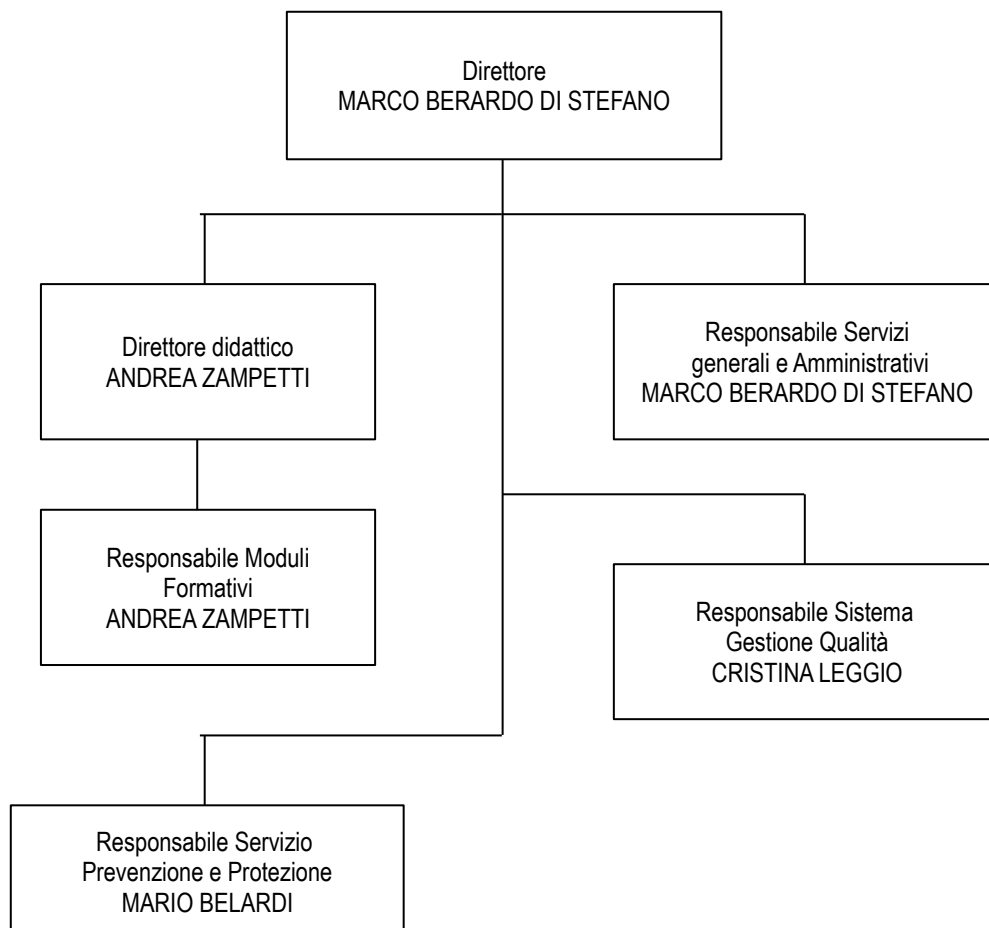
- mantenimento della gestione dei reclami,
- dispositivi di controllo e monitoraggio,
- realizzazione e valutazione del Questionario sul Servizio Accademico,
- formazione ed addestramento periodico del personale su tematiche relative alla Qualità,
- valutazione e selezione di tutti i fornitori principali con utilizzo del Questionario di Valutazione,
- individuazione di nuove Procedure inerenti a percorsi specifici.

## 2. Livello organizzativo

---

### 2.1. Risorse professionali

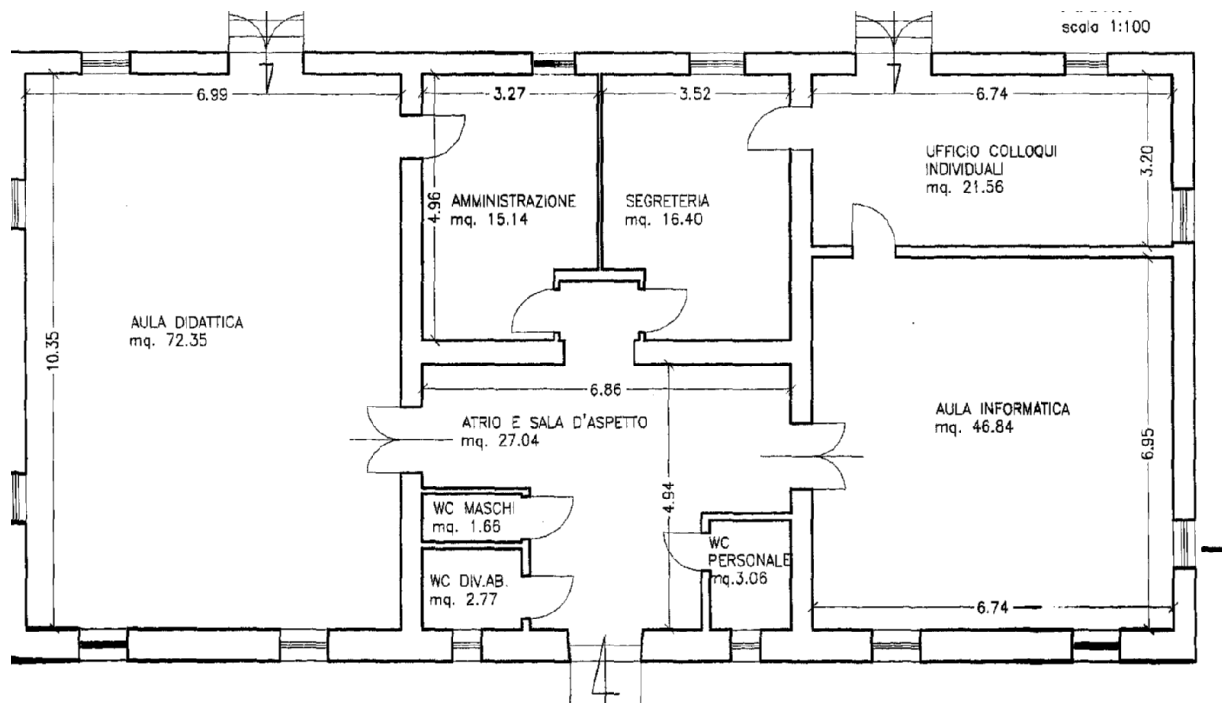
Le risorse professionali stabili sono quelle definite in organigramma (sotto). L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor coinvolti in base alle specifiche esigenze delle attività di volta in volta proposte.



## 2.2 Risorse logistico-strumentali

Il Centro di Formazione, di proprietà della Tenuta Mazzocchio, è stato inaugurato nel 2007 ed è gestito dalla Cooperativa Sociale Splende il Sole.

Il casale ha una superficie di circa 200 m<sup>2</sup> suddivisi come in pianta (sotto).



Sala informatica



Aula didattica

La sala grande (cica 70 m<sup>2</sup>) adibita ad aula didattica è fornita di attrezzature multimediali (maxischermo lcd, proiettore, lettore dvd/cd, computer, ...). La sala informatica è dotata di 5 postazioni computer in rete e con connessione internet. Gli uffici e uno dei tre bagni sono accessibili per i disabili.

Il Centro di Formazione possiede la **Certificazione di Qualità ISO 9001:2000** per la **Progettazione ed erogazione di corsi di formazione**.

### 3. Livello operativo

#### 3.1. Fattori di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività didattica.

I fattori di qualità, i relativi indicatori, standard e strumenti di verifica sono riassunti nella tabella a seguire:

ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<i>Progettaz. dell'offerta formativa</i>	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Successo della progettazione	Numero dei progetti realizzati	Incremento dei progetti ammessi a finanziamento pubblico a partire da un minimo di 1 progetto per l'anno 2010	Comunicazioni di ammissione a finanziamento
	Tempestività di risposta alle richieste formative	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	120 giorni lavorativi	Piani di programmazione
<i>Gestione dell'offerta formativa</i>	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
<i>Erogazione e dell'attività formativa.</i>	Assistenza e ricevimento	Colloqui individuali con gli utenti e, ove necessario, con famiglia e servizi		Agenda dei colloqui e redazione dei
	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento
<i>Monitorag. analisi e verifica dei risultati</i>	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
	Risultanze occupazionali.	Numero di assunzioni nei dodici mesi successivi alla conclusione del corso	Media annua delle assunzioni	Questionari sulle risultanze occupazionali

### 3.2. Aggiornamento periodico

La Coop. Soc. SPLENDE IL SOLE provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità. Il responsabile della qualità, in concerto con la Direzione e l'equipe educativa, provvede in tal senso ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- aggiornamento periodico dei fattori già indicati.

## 4. Livello preventivo

---

La Coop. Soc. SPLENDE IL SOLE assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti. La Coop. Soc. SPLENDE IL SOLE si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate alla cooperativa tramite:

→ **posta** all'indirizzo: Via Lungo Ufente 16, 04014 Pontinia (Latina)

→ **fax** al numero: 0773 249698

→ **email** all'indirizzo: info@spledeilsole.com

→ **direttamente** al coordinatore del corso (nel caso di corsi frontali).

Entro 30 gg successivi alla segnalazione, la Coop. Soc. SPLENDE IL SOLE comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## 5. Condizioni di trasparenza

---

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti, la Coop. Soc. SPLENDE IL SOLE si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla cooperativa e a tutti i suoi dipendenti/collaboratori.

La presente Carta, inoltre, sarà affissa nella bacheca della qualità presente nel centro di formazione.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.