



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

“Carta di qualità dell’offerta formativa” di ABBZIA DI CASAMARI ONLUS



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

Mission

Scopo dell' Associazione è l'attività di assistenza sociale e socio sanitaria, beneficenza, istruzione, formazione, tutela, promozione e valorizzazione delle cose di interesse artistico e storico di cui alla legge 1 Giugno 1939 n°1089, promozione della cultura e dell'arte; istruzione e la formazione rivolta anche a soggetti disagiati.

L'associazione potrà svolgere qualsiasi attività connessa, o affine o complementare allo scopo sociale.

Nello specifico:

- Operare sul territorio organizzando manifestazioni, eventi, incontri, dibattiti;
- Organizzare attività artistiche, culturali, sportive;
- Supportare i progetti delle realtà a cui fa' riferimento tutelando i diritti fondamentali dell'individuo quali il diritto all'istruzione, alla sanità, al lavoro;
- Valorizzare una crescita individuale di chi opera e di chi fruisce delle attività associative;
- Promuovere modelli di crescita sociale e comunitari;
- Portare coscienza all'opinione pubblica dei gravi disagi e dislivelli sociali;
- Promuovere la solidarietà collettiva e la collaborazione tra le associazioni di volontariato, culturali, sportive, che abbiano come fine comune il sostegno di terzi.



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

Livello strategico

1. Politica della qualità

Nel perseguimento della sua mission, la ABBAZIA DI CASAMARI ONLUS pone quale elemento cardine la “Qualità”, progettata e gestita sulla base di principi quali:

- orientamento al cliente e soddisfazione dello stesso;
- coinvolgimento delle risorse umane;
- approccio per processi;
- approccio di sistema;
- miglioramento continuo.

La ABBAZIA DI CASAMARI ONLUS intende svolgere le proprie attività in modo da assicurare che i servizi erogati siano tesi a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del “sistema-cliente” inteso come l’insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti. Ciò avviene attraverso azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, aventi nello specifico i seguenti obiettivi:

- raggiungere la massima **soddisfazione del committente**/allievo/ente finanziatore, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;
- perseguire un costante **aggiornamento** in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo/orientativo che di contenuti dello stesso;
- pianificare, agire, verificare e migliorare (attraverso l’implementazione di azioni correttive e preventive) la gestione della qualità in un ottica di **innovazione e miglioramento** continuo;



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

- motivare e sensibilizzare il personale in merito a
 - a) *obiettivi di qualità dell'ente e rispetto dei ruoli codificati;*
 - b) *rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro.*
- introdurre e mantenere stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio a beneficio del committente/allievo/ente finanziatore;
- tenere sotto controllo la **qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro** intesi quali strumenti fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione;
- presentare alla committenza istituzionale e non progetti formativi :
 - a) rispondenti alle richieste dei bandi/avvisi pubblici e alle esigenze del mercato del lavoro e del territorio;
 - b) aventi caratteristiche qualitative (forma e sostanza) tali da risultare idonei all'approvazione e al finanziamento;
 - c) realizzabili e coerenti con le finalità delle politiche attive del lavoro di cui la Società è strumento;
- condurre il processo di formazione e orientamento nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti finanziatori.
- mantenere ed aggiornare l'accreditamento presso la Regione Lazio quale sede formativa regionale.



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

Livello organizzativo

1. Offerta formativa, committenti e beneficiari

La ABBAZIA DI CASAMARI ONLUS intende offrire la progettazione e l'erogazione dei corsi di formazione relativi alle aree della **FORMAZIONE CONTINUA** e della **FORMAZIONE SUPERIORE**.

L'ente costituito per l'erogazione dei servizi di formazione professionale e orientamento al lavoro, ricopre tra le sue funzioni primarie la formazione e l'orientamento e al contempo attua progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, da fondi regionali e provinciali a favore di diverse fasce di età e tipologie di utenza.

In sintesi, eroga:

- Corsi di formazione mirati al conseguimento di una qualifica professionale.
- Formazione per utenze speciali
- Formazione per i dipendenti degli Enti pubblici
- Formazione per i dipendenti di aziende

Poiché le aree di attività sono le più diverse, relativamente ai servizi offerti l'ente ha standardizzate le azioni operative dei diversi interventi della sua offerta, cercando in tal modo, di massimizzare risultati. Le fasi possono essere riassunte nelle seguenti:

- Analisi, studi e ricerca;
- Ideazione
- Progettazione
- Gestione logistica, didattica ed economica
- Erogazione



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

- Certificazioni o attestazioni
- Valutazione dei risultati conseguiti
-

Le principali tipologie di committenti sono rappresentate da:

- Regione Lazio;
- Amministrazione Provinciale;
- Fondi Interprofessionali;
- Imprese del Territorio;
- Privati;

In particolare l'ente si propone come punto di riferimento qualificato nell'offerta delle seguenti tipologie di intervento:

- ✓ *Progettazione e gestione* di servizi di formazione, qualificazione, riqualificazione, informazione, aggiornamento e perfezionamento professionale per le diverse categorie di destinatari;
- ✓ *Progettazione e realizzazione* di interventi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo;
- ✓ *Promozione, organizzazione e gestione* di attività connesse ai processi di mobilità, innovazione, formazione delle risorse umane;
- ✓ *Produzione e elaborazione di materiali didattici* e formativi anche a carattere multimediale;
- ✓ *Promozione, sperimentazione e gestione di attività formative* dirette al sostegno ed allo sviluppo di iniziative economiche a carattere locale;



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

Le diverse tipologie di servizi presentati sono volte a soddisfare le differenti esigenze di giovani, adulti, occupati, inoccupati, disoccupati, anche di lunga durata.

In presenza di **beneficiari svantaggiati o utenze speciali**, l'ente elabora annualmente un programma di incontri periodici con le famiglie e i vari servizi (Centri per l'impiego, ASL, ecc...)

- ✓ informa i beneficiari sui loro diritti nell'ambito di applicazione dell'art.68 della legge 144/99,
- ✓ Effettua attività di orientamento sia in itinere che post- formative;
- ✓ Organizza attività di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo

2. Risorse professionali

Al fine di erogare servizi formativi, con la massima qualità, la ABBAZIA DI CASAMARI ONLUS fa ricorso a **risorse umane altamente qualificate**, preparate e con adeguata esperienza professionale.

Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte di seguito, operano sistematicamente all'interno dell'ente e sono inserite nell'organigramma così come indicato nel paragrafo dedicato.

Oltre alle risorse professionali interne, l'ente si avvale di collaboratori esterni quali docenti, tutor, scelti sulla base alle loro esperienze professionali e di studio.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli, provengono dal mondo accademico universitario e dal mondo professionale.



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

I docenti e tutto il personale, che verrà impiegato a vario titolo, sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

3. Dotazione logistico - strumentali

La ABBAZIA DI CASAMARI ONLUS dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali. Dispone di una direzione, una segreteria, un'aula didattica, un'aula informatica, un locale per la consultazione delle banche dati, un ufficio colloqui individuali, un'aula incontri e seminari e un laboratorio di cucina.

L'aula informatica è dotata di pc con software applicativi costantemente aggiornati e predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete per la condivisione di documenti e l'utilizzo condiviso delle stampante. Sia l'aula didattica che l'aula informatica sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione (es. video proiettore). L'intero applicativo è implementato nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente sull'accessibilità dei siti internet e degli strumenti informatici. Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

Livello operativo

1. Fattori della qualità

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, mantenendo come punto cardine la “Qualità” complessiva dei servizi erogati, l’ente ha identificato all’interno del processo formativo una serie di fattori della qualità, intesi come elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

I fattori della qualità sono riportati nella tabella 1 (colonna 1). L’identificazione dei suddetti fattori si riferisce all’intero processo formativo nelle sue macro-aree di costruzione dell’offerta.

2. Indicatori della qualità

I fattori della qualità individuati sono valutati sulla base di appositi indicatori, intesi come criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati. Gli indicatori della qualità sono riportati nella tabella 1 (colonna 2).



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

3. Standard di qualità

Gli standard di qualità, inoltre, rappresentano gli specifici obiettivi di qualità che la Società si impegna a raggiungere nel tempo indicato, in corrispondenza di ciascun fattore e in funzione del relativo indicatore; rappresentano, quindi, il livello di qualità che committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione. Gli standard della qualità sono riportati nella tabella 1 (colonna 3).

4. Strumenti di verifica

Gli strumenti di verifica consistono nelle concrete modalità attraverso cui periodicamente, o in continuo, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari. Gli strumenti di verifica sono riportati nella tabella 1 (colonna 4).



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

Macro-aree	1. Fattori di qualità	2. Indicatori	3. Standard di qualità	4. Strumenti di verifica
Gestione	Tempestività della risposta dell'offerta alla richiesta di committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione	Rispetto target contrattuale	Verifica interna annuale
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/numero totale di contatti <10 %	Verifica interna annuale
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Verifica interna annuale
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	<90 %	Verifica interna annuale
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la data di segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	= <10 giorni	Verifica interna annuale
Erogazione	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia dei contenuti e dei metodi didattici dei docenti	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia Tutoring	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	<= 5 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
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	Verifica interna annuale
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/numero totale contatti < 10 %	Verifica interna annuale
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Rilevazione dati al termine di ciascun progetto e Verifica interna
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 10 %	Rilevazione dati al termine di ciascun progetto e Verifica interna
	Congruenza	Rapporto costo totale rendicontato su costo totale approvato	< 10 %	Verifica interna annuale



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

Livello Preventivo

1. Strumenti di rilevazione dei feedback

A garanzia della qualità dei servizi erogati e allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, periodicamente vengono presi in esame i feedback, i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami da parte degli utenti delle attività formative, rilevati mediante *Questionari di soddisfazione*.

Le segnalazioni potranno essere effettuate anche mediante i seguenti canali:

- **Per posta:** all'indirizzo *Contrada Casamari, 25 03029 Veroli (Fr)*
- **Per pec :** *casamarionlus@legalmail.it*
- **Direttamente al Responsabile del processo di Direzione;**

La ABBZIA DI CASAMARI ONLUS entro breve termine provvederà ad esaminare le problematiche emerse ed ad attuare eventuali azioni correttive.

2. Condizioni di trasparenza

Affinché la politica di ABBZIA DI CASAMARI ONLUS così intesa venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- 1) *Affissione nelle aule e nella bacheca della struttura;*
- 2) *Pubblicazione sul sito web dell'ente;*
- 3) *Consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo da diffonderla nei confronti dell'utenza;*



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

4) Consegna a tutte le figure presenti in organigramma e quindi parte integrante in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente;

L'aggiornamento della Carta della Qualità è di competenza del Responsabile del processo di Direzione che vi provvedono con **cadenza annuale**.

Impegni particolari

Per le UTENZE SPECIALI l'ente si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale.



Abbazia di Casamari Onlus

Contrada Casamari 25 – 03029 Veroli

Tel. 0775.282426

Codice Fiscale 92056240606

casamarionlus@legalmail.it

Attività dei responsabili di processo:

Responsabile del processo di direzione Alberto Coratti	Il responsabile di direzione assicura la pianificazione il presidio: <ul style="list-style-type: none">- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;- 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;
Responsabile dei processi economici-amministrativi Francesco Magnolia	Il responsabile economico- amministrativi cura gli adempimenti relativi a: <ul style="list-style-type: none">- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;- controllo economico;- rendicontazione delle spese;- gestione amministrativa del personale;- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni Samuele Cinelli	Il responsabile tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta: <ul style="list-style-type: none">- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionalidiagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
Responsabile del processo di progettazione Francesco Magnolia	Il responsabile della progettazione assicura la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione: <ul style="list-style-type: none">- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
Responsabile del processo di erogazione dei servizi Alberto Coratti	Il responsabile tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/servizi: <ul style="list-style-type: none">- pianificazione del processo di erogazione;- 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;