

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede Legale: Viale Ruggero Bacone, 6 – 00197 Roma



FONDAZIONE
PATRIZIO PAOLETTI
PER LO SVILUPPO E LA COMUNICAZIONE

TABELLA C

Requisito C2.1

ALLEGATO II.1

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede: Via R. Bacone 6, int. 1 – 00197 Roma

Tel: 06 8082599 – Fax: 06 87459181

e-mail: fondazione@fondazionepatriziopaoletti.org

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede Legale: Viale Ruggero Bacone, 6 – 00197 Roma

LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

Mission	<p>Fondazione Patrizio Paoletti promuove, coordina e attua iniziative per:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ la formazione all'educazione permanente in un corretto processo di crescita globale, anche professionale (alta formazione, formazione in servizio nel settore pubblico e privato, scuola, università, educazione speciale ed extrascolastica);➤ la formazione, la qualificazione e l'orientamento professionale dei giovani per il loro inserimento nel mondo del lavoro;➤ il miglioramento professionale dei professionisti nelle relazioni d'aiuto, elevandone la loro formazione culturale generale;➤ la formazione pedagogica, come studio e diffusione sinergica con gli Enti di pubblica istruzione di un modello educativo denominato "Pedagogia per il Terzo Millennio" che prepara ai continui e forti cambiamenti della realtà sociale;➤ la tutela della salute globale;➤ l'assistenza sociale, con programmi per il recupero e la reintegrazione sociale del bambino e/o dell'adulto in condizione di disagio.
Obiettivi dell'Ente	<p>L'Ente ha definito la propria politica della qualità, stabilendo degli obiettivi in linea con le attività svolte, aventi come punto di partenza il rispetto di tutti i requisiti previsti e un costante miglioramento dei progetti formativi nell'arco del tempo.</p> <p>A tal fine l'Ente dichiara i seguenti obiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizzare un'offerta formativa in grado d'interpretare e far fronte alle nuove domande di formazione di qualità già presenti in molte realtà lavorative.2. Rispondere alle domande dei giovani per una formazione adeguatamente finalizzata al conseguimento di competenze professionali spendibili sul mercato del lavoro.3. Realizzare sinergie con il sistema scolastico al fine di contrastare e ridurre i fenomeni di abbandono e dispersione scolastica, di aumentare le opportunità formative per i giovani di ogni condizione sociale.4. Assicurare ai lavoratori adeguate opportunità di formazione ed elevazione professionale.5. Favorire attraverso la collaborazione con realtà del no profit e del profit l'incontro tra le forze produttive, in termini di richiesta di lavoro, e la domanda di occupazione.6. Assicurare il superamento del deficit di opportunità per i soggetti in condizioni di svantaggio individuale e sociale.7. Conseguire e mantenere l'accreditamento dei propri corsi, al fine di potere accedere al finanziamento di risorse pubbliche per proporre e realizzare interventi di orientamento e di formazione.

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede: Via R. Bacone 6, int. 1 – 00197 Roma

Tel: 06 8082599 – Fax: 06 87459181

e-mail: fondazione@fondazionepatriziopaoletti.org

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede Legale: Viale Ruggero Bacone, 6 – 00197 Roma

<p>Impegni dell'Ente</p>	<p>L'Ente al fine di rendere evidenza del suo impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione per la qualità ha:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizzato azioni informative e formative presso il proprio personale sottolineando l'importanza di soddisfare esigenze e richieste dei beneficiari dei servizi offerti rispondendo ai requisiti legali e regolamentari;• Definito la propria politica della qualità stabilendo degli obiettivi precisi;• Effettua periodicamente dei riesami aventi lo scopo di verificare il raggiungimento degli obiettivi e l'adeguatezza della propria politica;• Assicura la disponibilità di risorse sufficienti ed appropriate per il conseguimento dei propri obiettivi. <p>L'Ente assicura che le esigenze e le aspettative dei beneficiari vengano individuate, analizzate, convertite ed ottemperate. Vista la peculiarità dell'attività, l'Ente ha individuato tre tipologie di beneficiari e più precisamente "l'Ente Finanziatore/Committente", "l'Utente Finale" e il "Privato Fruitore".</p> <ul style="list-style-type: none">• Tutte le "richieste" dell'Ente Finanziatore/Committente sono sottoposte ad una analisi critica avente come obiettivo quello di individuare non soltanto i requisiti espliciti ma anche quelli impliciti. Per raggiungere tale obiettivo la Direzione si avvale delle informazioni necessarie acquisite attraverso tutti i canali di comunicazione stabiliti tra i componenti del sistema.• Tutte le potenziali richieste e/o esigenze dell'Utente finale e/o del territorio in genere vengono percepite attraverso differenti canali, analizzate e sviluppate successivamente in offerte formative e/o di orientamento con l'ausilio di tutto il personale dell'Ente preposto a tale attività.• Tutte le potenziali richieste e/o esigenze del Privato, fruitore dei servizi formativi, vengono sottoposte all'analisi e discussione dei responsabili dell'erogazione del servizio al fine di adattare, migliorando, l'offerta formativa a disposizione del Privato.
<p>Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione</p>	<p>Al fine di tenere fede agli impegni presi, l'Ente si propone di raggiungere degli obiettivi misurabili, riportati presso la sede dell'Ente. Gli obiettivi della qualità sono periodicamente riesaminati e approvati dal Presidente, al fine di verificare l'adeguatezza della politica perseguita. I risultati sono comunicati ai responsabili delle varie funzioni al fine di sensibilizzare il personale.</p> <p>L'Ente si impegna affinché tutti i livelli e le funzioni dell'organizzazione perseguano gli obiettivi stabiliti al fine di ottenere un costante miglioramento degli stessi.</p>

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede: Via R. Bacone 6, int. 1 – 00197 Roma

Tel: 06 8082599 – Fax: 06 87459181

e-mail: fondazione@fondazionepatriziopaoletti.org

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

Aree di attività	<ul style="list-style-type: none">• Formazione continua• Formazione superiore• Orientamento
Dotazione di risorse professionali	<ul style="list-style-type: none">• Responsabile del processo di direzione• Responsabile dei processi economico-amministrativo• Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni• Responsabile del processo di progettazione• Responsabile del processo di erogazione dei servizi
Dotazione di risorse logistico - strumentali	<ul style="list-style-type: none">• Dotazione di locali idonei• Dotazione di arredi• Dotazione di attrezzature strumentali
Dichiarazione di impegno	L'Ente si impegna a consegnare contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA
 Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione
 Sede Legale: Viale Ruggero Bacone, 6 – 00197 Roma

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità

Elementi da presidiare in relazione alla gestione della qualità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambito: Formazione e Orientamento <ul style="list-style-type: none"> • Omogeneità della classe • Livello di soddisfazione • Livello di coinvolgimento • Livello di apprendimento 2. Altri indicatori <ul style="list-style-type: none"> • Reclami dei privati fruitori/Qualità del gradimento espresso
--	---

Fattore di Qualità – OMOGENEITA' NELLA COMPOSIZIONE DELLA CLASSE

<u>INDICATORI</u>		<u>STANDARD DI QUALITA'</u>		<u>STRUMENTI DI VERIFICA</u>	
Indicatore	Criteri di misurazione	Obiettivi di qualità	Tempo	Strumento	Modalità di Rilevazione
Professione	Valore a seconda del titolo conseguito	Esperienze professionali affini	Entro l'inizio del corso	Raccolta dati iniziale con compilazione di un form	A inizio corso
Partecipazione ad altri corsi formativi	Valore a seconda del titolo conseguito	Divisione tra i fruitori aventi esperienza < o = a 3 anni di corso e > a 3 anni di corso	Entro l'inizio del corso	Raccolta dati iniziale con compilazione di un form	A inizio corso

Fattore di Qualità – LIVELLO DI SODDISFAZIONE

<u>INDICATORI</u>		<u>STANDARD DI QUALITA'</u>		<u>STRUMENTI DI VERIFICA</u>	
Indicatore	Criteri di misurazione	Obiettivi di qualità	Tempo	Strumento	Modalità di Rilevazione
Organizzazione del corso	Media espressa dai fruitori su una scala da 1 a 10	Media > 7.5	Entro la fine del corso	Questionario di valutazione e gradimento su scala Likert da 1 a 10	Dopo ogni intervento formativo
Autovalutazione e sulla partecipazione e acquisizione pratica	Media espressa dai fruitori su una scala da 1 a 10	Media > 7.5	Entro la fine del corso	Questionario di valutazione e gradimento su scala Likert da 1 a 10	Dopo ogni intervento formativo
Qualità dell'erogazione dei contenuti e docenze	Media espressa dai fruitori su una scala da 1 a 10	Media > 7.5	Entro la fine del corso	Questionario di valutazione e gradimento su scala Likert da 1 a 10	Dopo ogni intervento formativo
Presenza	Media espressa su una scala da 1 a 10	Media > 7.5	Entro la fine del corso	Foglio di presenza	A inizio lezione

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede: Via R. Bacone 6, int. 1 – 00197 Roma

Tel: 06 8082599 – Fax: 06 87459181

e-mail: fondazione@fondazionepatriziopaoletti.org

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA
 Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione
 Sede Legale: Viale Ruggero Bacone, 6 – 00197 Roma

Fattore di Qualità – LIVELLO DI COINVOLGIMENTO

INDICATORI		STANDARD DI QUALITÀ		STRUMENTI DI VERIFICA	
Indicatore	Criteri di misurazione	Obiettivi di qualità	Tempo	Strumento	Modalità di Rilevazione
Tasso di abbandono	Numero di fruitori iscritti – abbandoni/fruitori totali	Percentuale < 30%	Entro la fine del corso	Foglio di calcolo Excel	A fine corso
Tasso di partecipazione	Media delle presenze	Percentuale di presenze $\geq 70\%$	Entro la fine del corso	Foglio di calcolo Excel	A fine corso
Tasso di rientro nei criteri di ammissione all'esame finale	Numero di fruitori ammessi/ fruitori totali	Percentuale di ammissioni > 70%	Entro la fine del corso	Elaborazione di criteri di ammissione attraverso Foglio di calcolo Excel	A fine corso
Tasso di successo dell'esame	Numero di diplomati/Numero di fruitori ammessi	Percentuale di idoneità > 70%	Entro la fine del corso	Elaborazione di criteri per la valutazione dell'esame attraverso foglio di calcolo Excel	A fine corso

Fattore di Qualità – LIVELLO DI APPRENDIMENTO

INDICATORI		STANDARD DI QUALITÀ		STRUMENTI DI VERIFICA	
Indicatore	Criteri di misurazione	Obiettivi di qualità	Tempo	Strumento	Modalità di Rilevazione
Qualità della risposta teorico pratica	Dipendenti dal Docente e dal Tutor incaricati seguendo parametri e indicatori elaborati dall'Equipe Pedagogica	Effettiva corrispondenza tra il contenuto della lezione e la risposta del fruitore e capacità di dare applicazione pratica al contenuto	Contestuale e con somministrazioni tra una lezione e l'altra (bisettimanale)	Focus group e questionari con foglio di calcolo Excel	Dopo ogni intervento formativo

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede Legale: Viale Ruggero Bacone, 6 – 00197 Roma

Fattore di Qualità – ALTRI FATTORI

INDICATORI		STANDARD DI QUALITÀ		STRUMENTI DI VERIFICA	
Indicatore	Criteri di misurazione	Obiettivi di qualità	Tempo	Strumento	Modalità di Rilevazione
Reclami dei privati fruitori	Numero di reclami/numero di fruitori	Percentuale < 5%	Entro la fine del corso	Foglio di calcolo Excel	A fine corso
Qualità del gradimento espresso	Verifica telefonica individuale del Tutor seguendo parametri e indicatori elaborati dall'Equipe Pedagogica	Valutazione espressa positiva > 95%	Entro la fine del corso	Auditing con scheda ad hoc elaborata dall'Equipe Pedagogica	Compilazione scheda dopo ogni intervento formativo

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi e tutela dei committenti e beneficiari	Garanzie e tutela dei committenti	Appositi criteri di qualità regolano i processi relativi al Cliente individuando le azioni e le responsabilità nelle seguenti fasi: 1. Ricezione della richiesta 2. Redazione dell'offerta formativa 3. Presentazione e riesame dell'offerta formativa 4. Approvazione del piano 5. Riesame del contratto
	Clausole di garanzia dell'utente	L'allievo viene messo a conoscenza dei suoi diritti e dei doveri dal Responsabile Didattico e dalla documentazione informativa relativa al corso.
	Gestione dei reclami	Segreteria dedicata con chiara comunicazione del referente.
	Azioni preventive	La Presidenza promuove ogni azione informativa volta a impedire l'insorgere di non conformità. I Responsabili delle singole funzioni provvedono a segnalare ogni necessità che dovesse manifestarsi in tal senso.
	Azioni correttive	In caso di necessità si avvia un'azione correttiva applicata alle modalità di erogazione/fruizione del percorso formativo specifica per ogni singola richiesta o reclamo.
	Tutoring	Il percorso formativo dell'allievo viene costantemente monitorato dalle figure preposte (tutor o altro operatore incaricato) sulla base di opportuni strumenti di rilevazione quali la scheda di rilevazione dati in ingresso, il monitoraggio della motivazione alla corsualità, i questionari di gradimento in itinere e finali e la preparazione all'esame finale di valutazione allievo

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede: Via R. Bacone 6, int. 1 – 00197 Roma

Tel: 06 8082599 – Fax: 06 87459181

e-mail: fondazione@fondazionepatriziopaoletti.org

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede Legale: Viale Ruggero Bacone, 6 – 00197 Roma

	Feedback	<ol style="list-style-type: none">1 Fondazione Paoletti controlla l'inserimento lavorativo degli allievi qualificati per valutare l'efficacia delle azioni formative. Tale controllo, in assenza di una rete territoriale di sportelli, viene demandato ad opportune figure individuate tra il personale operativo nel progetto di formazione.2 Fondazione Paoletti controlla sulla base dei criteri concordati con la committente.
--	----------	--

Condizioni di trasparenza

Validazione da parte della Direzione dell'offerta formativa	<p>Il Responsabile di Progetto sottopone all'approvazione dell'Equipe Pedagogica e della Direzione Generale dell'Ente l'offerta dei servizi opportunamente predisposta.</p> <p>Avuta l'approvazione, il Responsabile appone la propria firma e procede alla presentazione del piano formativo (offerta), corredato dalla documentazione richiesta dall'Ente finanziatore, secondo le modalità da questo predisposte.</p> <p>Il Presidente dell'Ente, acquisito l'elenco dei progetti approvati, lo analizza e lo sigla per riesame del contratto.</p>
Validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità (RGQ)	<p>All'Equipe Pedagogica compete la predisposizione della revisione del Manuale o parti di esso. L'Equipe appone la propria firma e la data per controllo sul documento relativo oggetto della revisione.</p> <p>La firma per redazione attiene alle funzioni specifiche o all'Equipe.</p>
Validazione da parte della Direzione dei documenti del Manuale qualità	<p>Il Presidente verifica i contenuti dei documenti revisionati e li approva nella loro forma definitiva autorizzandone l'emissione mediante apposizione della sua firma.</p>
Modalità di diffusione al pubblico	<p>Il Manuale o i documenti revisionati vengono prodotti in forma cartacea e inviati tramite i canali postali ai destinatari se non consegnati personalmente.</p> <p>Le modalità e i tempi di revisione avvengono secondo quanto previsto nell'apposita procedura del Manuale.</p>
Modalità di revisione periodica	<p>Innovazioni o modifiche possono essere introdotte su sollecitazione dei responsabili delle diverse funzioni e, comunque, previa verifica di congruenza alla Normativa di riferimento ad opera dell'Equipe Pedagogica.</p> <p>La responsabilità della revisione attiene all'Equipe e al responsabile della funzione specifica coinvolta.</p> <p>I tempi di messa in atto della revisione sono di 30 giorni dalla data di approvazione per la distribuzione interna e di 60 per quella esterna. Le modalità di revisione avvengono secondo quanto previsto nell'apposita procedura del Manuale.</p>

Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione

Sede: Via R. Bacone 6, int. 1 – 00197 Roma

Tel: 06 8082599 – Fax: 06 87459181

e-mail: fondazione@fondazionepatriziopaoletti.org

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA
Fondazione Patrizio Paoletti per lo Sviluppo e la Comunicazione
Sede Legale: Viale Ruggero Bacone, 6 – 00197 Roma

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione	<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
Attività previste per il responsabile dei processi economico amministrativi	<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
Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none">• Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali• Diagnosi specifica (regione/P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese• Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Attività previste per il responsabile del processo di progettazione	<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
Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi (interventi formativi)	<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.