



Società di Studi Socio-economici e Organizzativi

DIREZIONE FORMAZIONE

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTAFORMATIVA”

Settembre 2012

1. POLITICA DELLA QUALITA' DELLA FORMAZIONE

1.1.Mission e obiettivi

S3 opus promuove la crescita e la diffusione della cultura organizzativa e la valorizzazione delle risorse umane, attraverso lo sviluppo di interventi volti a migliorare la qualità della vita e del lavoro, a favorire l'inserimento lavorativo e lo scambio di esperienze all'interno del mondo del lavoro e della formazione.

S3 opus profonde inoltre tutto il suo impegno per favorire uno sviluppo armonioso e equilibrato della società e del lavoro e per ridurre i nuovi rischi e discriminazioni. Si riportano, a tale proposito, alcune delle emergenze su cui S3 OPUS interviene:

- la sicurezza nei luoghi di lavoro
- l'emergenza ambientale
- i comportamenti a rischio dei giovani
- le discriminazioni nei confronti dei soggetti più deboli.
- S3 Opus offre inoltre assistenza per l'utilizzo di voucher formativi e finanziamenti per la formazione alle imprese di ogni settore e localizzazione geografica.

L'esperienza maturata da S3 opus nel campo dell'analisi dei fabbisogni, nella formazione e nella consulenza–assistenza alla progettazione e sviluppo di interventi di formazione volti al miglioramento delle competenze professionali per conto di istituzioni pubbliche e società private, nazionali ed estere, sta a testimoniare la costante attenzione e familiarità con le problematiche relative al mercato del lavoro e alle attività di formazione professionale.

1.1. Procedure e strumenti adottati per assicurare la qualità della formazione

S3 opus sin dal 2003 adotta tutte le procedure necessarie affinché il suo Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), sia conforme ai requisiti delle norme della serie 9000, in particolar modo la UNI EN ISO 9001:2000, al fine di assicurare che i servizi offerti siano conformi ai requisiti specificati. S3 OPUS SRL è infatti certificata SINCERT per i settori EA 35 e 37 in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2000 in relazione alle seguenti attività:

- Servizi di ricerca e consulenza alle imprese pubbliche e private
- Servizi di formazione, aggiornamento e specializzazione
- Servizi di informazione e comunicazione mirata e integrata.

Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta per la Direzione una regola ed una convinzione per condurre e gestire la propria organizzazione, mirando alla misura, all'analisi ed al miglioramento continuo dei servizi erogati, come descritto nella politica della qualità allegata al manuale della qualità. Questo sistema, è stato concepito con lo scopo primario di migliorare continuamente il servizio fornito concentrando l'attenzione sul cliente/committente ma tenendo conto delle esigenze di tutte le altre parti interessate.

S3 opus ha individuato all'interno del suo organico un Rappresentante della Direzione ed un Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità, quest'ultimo con il compito di preparare e tenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema Qualità e della normativa vigente e cogente, ed in particolar modo ha il compito di preparare il Manuale della Qualità al fine di una sua approvazione da parte della Direzione. Il Responsabile Gestione Qualità ha l'autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa Carta e di verificare che in azienda ci sia l'adeguata conoscenza, applicazione e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'approvazione del Manuale periodicamente revisionato, rappresenta l'impegno da parte della stessa di attuare e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità all'interno dell'azienda stessa. Presso la sede sono disponibili a tutti i dipendenti e collaboratori i principali documenti e strumenti aziendali relativi alla certificazione di qualità.

S3 opus presta inoltre particolare attenzione all'informazione sugli strumenti adottati al suo interno al fine di garantire i più elevati livelli di qualità delle performance, nonché alla formazione e all'aggiornamento professionale necessario a garantire i più alti livelli di qualità dei servizi formativi. A quest'ultimo scopo assicura, attraverso la collaborazione di prestigiose istituzioni universitari e/o singoli accademici professionisti, la formazione continua dei propri dipendenti e collaboratori in materia di qualità'.

2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORMATIVI

2.1. Aree di intervento

S3 opus progetta e sviluppa Master, Corsi di qualifica, Corsi di specializzazione e perfezionamento, realizza Piani di formazione continua e Seminari di aggiornamento professionale per individui, gruppi e organizzazioni, ponendo particolare attenzione alle necessità professionali dei committenti e ai fabbisogni formativi dei destinatari della formazione. Utilizza metodi didattici sempre più efficaci che accompagnano allo studio teorico, l'acquisizione di un'esperienza pratica, a seconda dei destinatari dell'intervento, attraverso attività di laboratorio basate sulla metodologia Action learning o periodi di stage presso aziende pubbliche o private. In particolare, l'attività formativa è pensata come un percorso modulare, articolata in Unità Formative (UF) utili alla crescita e all'aggiornamento

professionale, in modo da poter sviluppare un percorso integrato delle competenze gestionali, comportamentali e di processo.

1.2. Risorse professionali

S3 opus opera avvalendosi di una Faculty interdisciplinare formata da Docenti, Accademici ed Esperti e di un'Equipe di professionisti di altissimo livello composta dal Direttore e da esperti in materia di ricerca, formazione e comunicazione. Per quanto riguarda il settore Formazione si tratta di figure altamente specializzate nello svolgimento delle seguenti attività:

- Direttore:
 - definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli 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 Economico-amministrativi:
 - 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:
 - diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali
 - diagnosi specifica 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 dell'attività formativa:
 - 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 di Formazione:
 - 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.
-

1.3. Risorse logistico-strumentali

S3 opus opera su tutto il territorio nazionale e all'estero. In particolare, per lo svolgimento delle attività di formazione si avvale sia delle sedi delle stesse imprese committenti o beneficiarie della formazione, oppure di sedi diverse ubicate su tutto il territorio nazionale, in regola con la vigente normativa in materia di salute e sicurezza. Dispone di due sedi centrali nella Regione Lazio: una a Roma, in prossimità della Stazione ferroviaria Nomentana e l'altra a Latina, anch'essa vicina alla stazione ferroviaria cittadina. La sede di Roma accreditata dalla Regione Lazio per le attività di formazione continua e superiore, si avvale di sedi occasionali dislocate in prossimità delle principali vie di comunicazione della Capitale, sia in prossimità della stazione Termini che della stazione Tiburtina, anch'esse in regola con la vigente normativa.

Le aule per la didattica e la formazione informatica di cui dispone, sono attrezzate con le più moderne tecnologie: impianto audio e sistema di videoproiezione; personal computer; server; reti ISDN; connessioni wireless; lavagna a fogli mobili, ecc.

Dispone inoltre di una propria piattaforma e-learning *Docebo LMS - Learning Management System* - utilizzata nelle più grandi aziende, università ed enti pubblici - compatibile con i browser Explorer 6,7,8,9; Chrome, Firefox e Safari e i sistemi operativi Windows XP, Vista, 7, Linux e Mac e dotata di funzioni di Monitoring di tracciamento e supporto dati (standard Scorm 1.20 - 2004).

2. PROCEDURE

Di seguito si specificano le procedure relative alle attività svolte e i relativi standard previsti a garanzia della qualità e a tutela dei beneficiari degli interventi formativi.

2.1. Analisi dei fabbisogni

S3 opus realizza in via preliminare un'analisi finalizzata al reperimento dei dati e delle informazioni necessari alla messa a punto dei piani di formazione attraverso la rilevazione dei fabbisogni delle imprese e dei destinatari finali degli interventi, alle loro competenze e disponibilità, al fine di mettere al punto il programma operativo e il calendario delle attività formative.

Tale analisi è condotta attraverso la rilevazione della domanda formativa esplicita espressa dai beneficiari (diretti e indiretti) degli interventi formativi ("Analisi qualitativa di campo"), attraverso la somministrazione di un questionario semi-strutturato. I risultati ottenuti dalla rilevazione effettuata costituiscono la base conoscitiva indispensabile per la messa a punto dei programmi formativi realizzati dai docenti, i quali si caratterizzano, quindi, per l'alta aderenza, quanto a contenuti, metodologie didattiche e modalità formative, alle necessità e disponibilità dei partecipanti, oltre che alle caratteristiche specifiche dell'ambiente organizzativo di riferimento. Tale fase si conclude se possibile entro max 15 giorni prima della realizzazione del programma formativo o almeno entro il primo giorno di primo avvio della medesima attività.

2.2. Progettazione formativa

S3 opus definisce, sulla base delle risultanze delle predette attività di analisi, i relativi programmi formativi basati su un elevato grado di personalizzazione degli interventi che

risulteranno così mirati alle specifiche esigenze dei destinatari.

L'attività di progettazione si conclude, salvo esigenze diverse previste dal contratto o convezione, entro 15 giorni dalla data di avvio. In tale sede sono quindi stabiliti con maggiore dettaglio:

- l'organizzazione della didattica
- Il calendario di svolgimento
- gli strumenti di valutazione
- le modalità organizzative
- la logistica delle aule.

Nella messa a punto della progettazione si tiene inoltre particolare conto delle necessità di conciliazione delle esigenze professionali e familiari dei lavoratori con compiti di cura.

2.3. Avvio delle attività

Le attività formative sono avviate, salvo esigenze diverse previste dal contratto o convezione, entro il mese successivo dalla comunicazione di approvazione del progetto.

2.4. Metodologie didattiche

Per la realizzazione della didattica d'aula S3 opus si avvale di lezioni teoriche e pratiche, basate sull'utilizzo di metodologie didattiche attive e sull'apprendimento esperienziale, in modo da coinvolgere in maniera più efficace i partecipanti.

Una parte di lezioni, legate agli aspetti più informativi e nozionistici può essere realizzata in modalità a distanza e attraverso l'uso di la piattaforma e-learning la piattaforma *Docebo*

LMS di cui dispone.

2.5. Monitoraggio delle attività formative

L'attività formativa è monitorata dai responsabili, in modo da verificarne continuamente il corretto andamento.

2.6. Promozione, informazione e diffusione

L'attività formativa è preceduta e accompagnata da un'intensa attività di promozione, informazione e diffusione basata su metodologie e strumenti di comunicazione mirata e integrata. L'attività di pubblicizzazione avviene mediante appositi avvisi pubblicati da S3 opus con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza prevista, attraverso l'affissione di manifesti e locandine, la diffusione di brochure e comunicati nel sito web della stessa S3 opus, nonché la realizzazione di seminari nelle fasi di avvio e di conclusiva delle attività e attraverso altri strumenti tradizionali o multimediali, che potranno essere attivati ad hoc.

2.7. Valutazione degli apprendimenti e attestazione delle competenze

L'attività formativa è oggetto di un'accurata valutazione degli apprendimenti, in modo da poter tarare meglio le edizioni successive e garantire così il raggiungimento degli obiettivi didattici.

Le prove di verifica associate alle attività formative vengono realizzate attraverso la somministrazione di singoli test adeguati alla formazione ricevuta.

La valutazione finale confronta le competenze rilevate in entrata e alla fine dell'intero

intervento e si completa con l'attestazione delle competenze acquisite.

3. Strumenti di verifica e indicatori di qualità degli interventi formativi

A garanzia della qualità e tutela dei beneficiari e committenti tutte le attività sopra descritte sono contenute nelle procedure contenute nel Manuale di qualità e soggette, oltre che alle verifiche periodiche da parte dell'organismo certificatore, come previsto dalla normativa vigente, a controlli condotti dai responsabili della S3 opus attraverso apposite analisi basate su rilevazioni effettuate sui partecipanti, mediante la somministrazione:

- del questionario di valutazione finale elaborato dalla Regione Lazio reso disponibile sul sito Internet e volto a misurare il gradimento dei partecipanti;
- di appositi questionari semi-strutturati somministrati in itinere volti a rilevare la soddisfazione degli utenti in relazione specifici obiettivi di qualità dell'ente.

Ulteriori strumenti di verifica utilizzati consistono in una scheda di monitoraggio compilata periodicamente dal responsabile dell'attività formativa, in cui si riportano i risultati relativi ai seguenti indicatori utilizzati ai fini della verifica della qualità complessiva degli interventi formativi:

- Appropriatelyzza della metodologia e degli strumenti formativi
 - Flessibilità organizzativa e gestionale degli interventi
 - Tempestività di avvio
 - Tempi di informazione dei committenti/beneficiari
 - Tempi di pubblicizzazione pari o superiori a 30 giorni
-

- Rispetto dei tempi previsti per lo svolgimento delle attività
- Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive
- Percentuale di partecipanti sufficientemente soddisfatti pari o superiore al 60%
- Superamento del test di verifica da parte di almeno il 60% dei partecipanti
- Percentuale dei soggetti soddisfatti pari o superiore al 60% sul totale clienti/committenti.

4. Dichiarazione d'impegno

S3 opus si impegna a rispettare quanto previsto dalla presente Carta che descrive gli impegni a garanzia della qualità dei servizi in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi, standard e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari dell'attività formativa e a consegnarla insieme alla documentazione relativa alle caratteristiche, modalità di accesso e valutazione, le informazioni relative alle modalità di valutazione finale e del valore assunto in esito alla valutazione positiva, ai committenti e ai partecipanti alle attività formative.

S3 opus si impegna, infine, a dare con congruo anticipo ogni informazione utile circa ai partecipanti all'attività formativa e a far risultare il committente pubblico o privato o che l'iniziativa è stata selezionata nel quadro di un programma operativo cofinanziato dal FSE. o da altro fondo pubblico o privato in qualsiasi documento, attestato o certificato.

LA DIREZIONE
