

R.10 - CARTA DELLA QUALITA'
REV. 00 DEL 1/06/2018

La presente Carta della Qualità ha come obiettivo quello esplicitare e comunicare l'impegno che l'Associazione di Promozione Sociale WELCOME intende assumere nei confronti dei propri committenti/beneficiari per garantire la qualità e la trasparenza delle attività formative che si propone di erogare in un'ottica di miglioramento continuo.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che WELCOME A.P.S. utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri committenti, beneficiari, operatori, istituzioni e, più in generale, verso tutti gli stakeholders, cioè i portatori di interesse con i quali l'Associazione entra in contatto.

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico e/o a quelle che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78.

Livello strategico

WELCOME A.P.S. ha come finalità:

- 1) Promuovere la valorizzazione del capitale umano del territorio in tutti gli ambiti di applicazione offrendo opportunità di accrescere conoscenze e competenze e dando ampia circolazione alle idee;
- 2) Promuovere l'accoglienza e l'informazione dei cittadini sia di paesi comunitari o extracomunitari;
- 3) Sostenere la diffusione territoriale dell'informazione e dell'orientamento sulle opportunità offerte dall'Unione Europea incrementando sul territorio la conoscenza dei temi comunitari relativi alle tematiche di interesse;
- 4) Valorizzare la diversità culturale e linguistica e la promozione della socializzazione tra individui, promuovendo la diffusione sul territorio di attività culturali, educative, artistiche, sportive, ricreative, ecc. mediante la realizzazione di progetti, attività, corsi, laboratori, eventi, manifestazioni, consulenze e stages;
- 5) Promuovere iniziative, scambi e collaborazioni con Enti ed Istituzioni private o pubbliche;
- 6) Ideare e gestire progetti in ambito europeo, nazionale e locale aventi finalità analoghe o, comunque, in armonia con quelle proprie dell'associazione ed anche in risposta a bandi diffusi dall'UE;
- 7) Contribuire all'attuazione degli obiettivi di mobilità educativo-formativa transnazionale dei giovani previsti dalla strategia comunitaria "Europa 2020";

8) Promuovere e organizzare corsi di formazione e azioni di orientamento al lavoro finalizzati allo sviluppo socio-culturale e all'inserimento occupazionale;

9) Svolgere attività nel settore dell'istruzione e formazione professionale sia per proprio conto che in collaborazione con altri enti/associazioni/istituzioni;

10) promuovere iniziative di studio e documentazione, scambio di conoscenze e prassi innovative delle diverse implementazioni di percorsi educativi, formativi e di orientamento in Italia ed in Europa.

Livello organizzativo

WELCOME A.P.S. opera prevalentemente nella Provincia di Ancona. L'offerta formativa dell'Associazione è orientata trasversalmente verso due direttive:

- promozione dell'individuo e delle sue potenzialità
- sviluppo delle potenzialità e delle opportunità collegate al territorio della Regione Marche.

Attività offerte:

- 1) AREA FORMAZIONE PRIVATA: Si tratta della formazione rivolta alle aziende o a singoli privati e che non è soggetta a finanziamento pubblico o che non rilascia titoli ai sensi della L.845/78.
- 2) AREA FORMAZIONE PUBBLICA: In questa area WELCOME A.P.S. gestisce le attività formative con finanziamento pubblico (comprese quelle afferenti ai programmi comunitari) e/o a quelle che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78 (anche quelle autorizzate dagli enti delegati ma non finanziate con fondi pubblici).

Livello operativo

WELCOME A.P.S. identifica alcuni fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale. La Carta della Qualità assume quali indicatori e standard dei servizi quelli previsti in sede di dispositivo nazionale di accreditamento con riferimento alle soglie minime previste dal DAFORM. La tabella di seguito riprodotta contiene i principali **fattori di qualità** che verranno rispettati nei confronti dei committenti e beneficiari.

Impegni particolari

Rispetto all'area dello svantaggio WELCOME A.P.S. si impegna a fissare due incontri, durante e alla conclusione del percorso formativo, con i servizi specifici di assistenza e rappresentanza a scopo di confronto, conoscenza e informazione sugli sviluppi e sulla crescita personale e professionale dei soggetti interessati.

Relativamente all'obbligo formativo si evidenzia che i diritti connessi al passaggio fra i sistemi, di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del G.R. Marche n. 1798 del 6/09/2000 sono disponibili a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso la propria sede legale sita in Monte Roberto, via Trento 83/B. Si prevedono, infine:

- Almeno 2 incontri annuali con le famiglie degli allievi;
- Un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento.

Trasparenza

La presente Carta di Qualità sarà visionabile nel sito dell'Associazione all'indirizzo www.europewelcome.eu e disponibile:

- Ad ogni membro interno dell'associazione operante nei diversi contesti formativi e nelle diverse funzioni ed a tutte le risorse professionali esterne coinvolte;
- A tutti i beneficiari dei servizi formativi;
- Ai potenziali committenti pubblici e privati in sede di invio di offerta o proposta di attività.

La consegna avviene attraverso le seguenti modalità:

- Personale interno dell'Associazione WELCOME: la Carta viene consegnata "una tantum" al personale interno in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata;
- Personale esterno con prestazioni a termine: la Carta viene allegata al contratto o lettera d'incarico ad ogni accensione di rapporto professionale;
- Potenziali committenti: la Carta viene consegnata in allegato all'offerta di servizi o di predisposizione di progetti, facendone esplicita menzione nel testo della stessa. In caso di assegnazione di attività, la Carta costituisce parte integrante del contratto;
- Beneficiari dei servizi formativi: la Carta è consegnata all'avvio dell'erogazione del servizio.

La **revisione** della Carta di Qualità di WELCOME A.P.S. avviene con cadenza perlomeno triennale sotto la responsabilità del Rappresentante Legale e del responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente. Per tali motivi, a meno di esigenze che ne consigliano l'anticipazione, la prossima versione sarà allegata alla Relazione datata 2021.

TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Max 5 giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Max 5 giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti, docenti/tutor e aziende	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento (valutazioni da 0 a 5)	Media dei punteggi non inferiori e 3	Questionario di gradimento
Rispetto dei tempi delle attività formative	Numero di giorni di scostamento tra il calendario programmato per il raggiungimento degli obiettivi formativi ed il calendario effettivo	Max 5 giorni definiti come scostamento fra il calendario effettivo ed il calendario programmato	Rilevazione dei tempi dell'attività formativa in sede di incontri di coordinamento
Livello di apprendimento dei partecipanti	Media annua delle votazioni conseguite nelle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite nelle prove finali maggiore o uguale 70%	Graduatorie e/o valutazioni finali di ogni corso
Presenza costante dei partecipanti alle attività formative	Percentuale di presenza dei partecipanti alle attività formative	Almeno il 75% di partecipazione del gruppo classe alle attività formative	Registri attività delle attività formative

Il Responsabile Qualità
Silvia Baiocco



Il rappresentante legale
Laura Bulgari

