



Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

ERIFO

Ente per la Ricerca e la Formazione

Rev. 9 del 01/08/2022

Scaricabile dal sito www.erifo.it



1. Livello strategico: la Politica della qualità

2. Livello organizzativo

2.1. Aree di attività

2.2. Il presidio delle attività

2.2.1. Il modello di funzionamento: la struttura, i processi e loro interazioni

2.2.2. Struttura documentale del sistema di gestione per la qualità

2.3. Dotazioni di risorse professionali: numero e tipologia.

2.4. Dotazioni di risorse professionali: ambiti di competenza.

2.5. Dotazioni di risorse logistico-strumentali

3. Livello operativo

3.1. Obiettivi della qualità

3.2. Valutazione

3.3. Indicatori di qualità

3.4. Analisi dei rischi

3.5. Livello preventivo

4. Condizioni di trasparenza

4.1. Validazione

4.2. Diffusione

4.3. Aggiornamento

5. Dichiarazione di impegno

1. Livello strategico: la Politica della qualità

Fin dalla sua nascita, l'azione di ERIFO è stata ispirata dall'esigenza di fornire **un servizio integrato per la formazione permanente e il lavoro**, per rispondere con azioni concrete a quanti cercavano un inserimento qualificato nel sistema delle professioni, intendevano perfezionare la propria formazione o aprirsi a nuove opportunità lavorative, attraverso la costruzione percorsi di formazione/lavoro flessibili e personalizzati, anche attraverso la mobilità in Europa.

La possibilità di integrare i servizi connessi con l'apprendimento permanente e l'occupabilità è stata una conquista recente, nata dalla riforma dei servizi per il lavoro e con l'istituzione di un Sistema nazionale di certificazione delle competenze. Riconoscendone la portata innovativa, ERIFO ha recepito queste opportunità affiancando alla formazione professionale, i servizi per il lavoro e più recentemente quelli per la certificazione delle competenze – impegnandosi negli sforzi per l'implementazione anche attraverso l'offerta di corsi di formazione abilitanti per operatori del sistema IVC del Lazio.

Operando all'interno di diversi sistemi di accreditamento presso la Regione Lazio, oggi ERIFO realizza percorsi formativi professionalizzanti, personalizzati e flessibili, che prevedono la possibilità di richiedere crediti di frequenza o di ammissione e/o la certificazione degli apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali, anche all'estero.

ERIFO eroga sia formazione professionalizzante per assistenti per l'educazione, l'autonomia e l'integrazione, per mediatori interculturali, per gestori di risorse umane e operatori dell'orientamento, per operatori del sistema di certificazione delle competenze; sia formazione non professionalizzante per il potenziamento delle competenze di base e delle soft skills, rivolta ad adulti disoccupati, anche di lunga durata. La formazione fornita da ERIFO è realizzata sia in aula sia nei contesti lavorativi ed è erogata in presenza o a distanza, con piattaforme sincrone (Zoom) e asincrone (FAD Moodle).

In tutti i percorsi (formali, non formali e informali), ERIFO utilizza modalità didattiche personalizzate, in base alle esigenze dei discenti ed in particolare per gli utenti con bisogni speciali.

La personalizzazione dei percorsi si concretizza in un'azione di orientamento specialistico, che prevede o un bilancio delle competenze/capacità, oppure l'implementazione della procedura di individuazione degli apprendimenti non formali o informali, ai fini della certificazione o della personalizzazione dei percorsi di formazione.

ERIFO è oggi un Ente del terzo settore (ETS) strutturato in tre dipartimenti interconnessi e strategicamente inter-funzionali al conseguimento dei fini istituzionali dell'associazione:

1. **Formazione professionale superiore, continua e certificazione delle competenze** finalizzata alla qualificazione, riqualificazione e/o alla specializzazione di lavoratori e disoccupati, allo scopo di contribuire a un'occupazione di qualità e inclusiva che passi dallo sviluppo di competenze tecnico-professionali e trasversali. Come ente titolato alla certificazione delle competenze, valorizza le esperienze di apprendimento basate sul lavoro - WBL (tirocini, mobilità transnazionali e apprendistato) attraverso il riconoscimento di crediti formativi o mediante l'attivazione di procedimenti finalizzati alla certificazione di una qualifica o sue parti.
2. **Orientamento e accompagnamento al lavoro**, anche attraverso la formazione non formale degli adulti, per accrescere l'occupabilità, l'empowerment e la resilienza a supporto del lifelong learning, per il potenziamento e il recupero delle competenze chiave e trasversali, per la crescita della cittadinanza attiva e l'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro di

tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come “soggetti svantaggiati”.

3. **Internazionalizzazione delle competenze attraverso la partecipazione a programmi europei**, strategia tesa al rafforzamento dello staff interno, dei formatori operanti nel territorio, dei discenti della formazione continua e professionale. In quest’ottica, l’Ente ha aderito alla Rete dei Punti Europa della Regione Lazio, istituita con Deliberazione regionale 561/2019, con l’obiettivo di favorire - da parte di enti, associazioni e organizzazioni pubbliche e private del Lazio - l’accesso alle opportunità di finanziamento offerte dai fondi EU e, in particolare, la mobilità transnazionale. A tale scopo, da settembre 2021 è attivo uno sportello informativo gratuito presso la nostra sede.

L’approccio che permea la vision di ERIFO è di contribuire alla costruzione di legami sociali nel territorio: collegarsi per promuovere azioni di cambiamento sociale, evitando di appiattirsi su servizi autoreferenziali, e impattare nel modo più efficace sulle condizioni socio-economiche e culturali delle persone che vi abitano e delle organizzazioni che in esso operano.

I settori economico-professionali di competenza primaria sono variati nel tempo in relazione ai fabbisogni dei cittadini svantaggiati, alle competenze richieste dal mercato del lavoro e tenuto conto del know-how dello staff di ERIFO. Oggi, erogiamo servizi di formazione/certificazione e di accompagnamento al lavoro nei seguenti settori economico professionali: 1. Educazione, formazione e lavoro, 2. Cultura e di spettacolo, 3. Informatica, 4. Servizi Socio-Sanitari, 5. Servizi alla persona, 6. Area comune: come ad esempio management, amministrazione, progettazione interventi (SEP approvati con Det. G0850 del 31/01/2020).

A partire da tali direttive strategiche E.RI.FO quindi ha impostato la sua politica su quattro sfide:

- Rafforzare l’interconnessione e l’inter-operatività dei punti di snodo del sistema regionale dell’apprendimento permanente, dei servizi per il lavoro e del sistema di certificazione delle competenze, perseguendo l’integrazione verticale tra sistemi e attori sociali nella filiera lunga dell’IFP, al fine di ridurre le distanze tra formazione e lavoro, modernizzare i curriculum e rendere più attrattivo il sistema della formazione tecnico-professionale
- Accrescere le competenze, la motivazione e l’auto-rappresentazione della propria specifica professionalità da parte di docenti e formatori IFP Iniziale (IVET) e continua (CVET), attraverso la condivisione delle migliori pratiche e promuovendo l’uso di metodologie pedagogiche e tecnologie nuove e innovative, con competenze validate e certificate.
- Rafforzare nel tessuto produttivo le competenze innovative e per l’internazionalizzazione, anche attraverso la promozione di attività di mobilità (incoming and outgoing) del capitale umano e la loro successiva pubblicizzazione verso tutti i portatori di interesse della società civile.
- Accrescere la capacitazione dei discenti, compresi gli apprendisti e neo-diplomati/qualificati, per la crescita delle competenze chiave e trasversali e rispetto al valore delle esperienze di mobilità all’estero, l’apprendimento delle lingue e lo sviluppo di competenze professionali richieste dal mercato del lavoro.

In tale contesto, adottare un sistema di gestione per la qualità non costituisce una semplice garanzia di formale ma una forma mentis e una vera e propria metodologia di lavoro con cui si perseguono determinati obiettivi che caratterizzano la politica di E.RI.FO.

Il modello di funzionamento di ERIFO E.T.S. è basato sui processi identificati e definiti nel proprio manuale di qualità, adottato da gennaio 2021, in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Il manuale e le sue procedure garantiscono l'operatività e sono finalizzati allo sviluppo e al governo di ERIFO E.T.S. I processi definiti costituiscono la struttura fondamentale del Sistema di Gestione per la Qualità. La coincidenza dei processi aziendali con il Sistema di Gestione per la Qualità, è indice del pieno impegno del Vertice aziendale nel continuo sviluppo e miglioramento del sistema, a garanzia della soddisfazione del Cliente. Il campo di applicazione del Manuale è relativo a:

- Progettazione ed erogazione di attività di formazione direzionale, superiore, continua e di orientamento.
- Progettazione ed erogazione di servizi di consulenza organizzativa e per l'internazionalizzazione delle competenze.

Esso trova applicazione come riferimento per il personale interno, per i Committenti e per gli eventuali Organismi di Certificazione.

Per assicurare la conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti”, ERIFO E.T.S. si avvale di un sistema di processi (suddivisi in processi direttivi, primari e di supporto) definito sulla base di quanto espresso nelle linee strategiche individuate dalla Direzione.

ERIFO E.T.S. ha implementato un processo strutturato di identificazione, valutazione e prioritizzazione dei fattori rilevanti, mediante l'analisi e la valutazione dei fattori di contesto che prende in considerazione il perimetro interno all'organizzazione ed esterno.

Tale processo è stato implementato e viene riesaminato periodicamente.

Ragione sociale	ERIFO – Ente per la Ricerca e Formazione E.T.S.
Sede operativa e amministrativa	Via Giuseppe Pianell 8/10 – 00159 Roma (RM)
Telefono	0669320850
Sito web	www.erifo.it
E - mail	monitoraggioerifo@gmail.com

I punti di forza di ERIFO E.T.S. derivanti da un'attenta e meticolosa analisi interna, risultano essere:

- ✓ Dinamismo;
- ✓ Professionalità;
- ✓ Competitività;
- ✓ Elevato know-how interdisciplinare.

2. Livello organizzativo

2.1. Aree di attività

Le attività realizzate da ERIFO sono sintetizzabili in tre macro-aree di attività:

1. **Formazione professionale, continua e certificazione delle competenze finalizzata alla qualificazione, riqualificazione.** I destinatari dei servizi di formazione sono:

- **Formazione professionale:** discenti tra di 30 e i 50 anni che necessitano per entrare nel mercato del lavoro o in percorsi di carriera di competenze certificate (Qualifica professionale). Nell'ultimo biennio sono stati qualificati 75 lavoratori, con una netta prevalenza di donne. In notevole crescita è la domanda di formazione abilitante, da parte di docenti e orientatori, per operare nell'ambito del sistema di certificazione delle competenze.
- **Formazione continua:** Apprendisti che assolvono all'obbligo formativo. In questo caso i discenti hanno in prevalenza dai 18 ai 30 non compiuti (abbiamo avuto apprendisti anche di età superiore – perché possono essere assunti con il contratto di apprendistato di II livello anche lavoratori in Naspi).
- **Certificazione:** Cittadini che ritengono di aver sviluppato apprendimenti sufficienti a ottenere crediti di frequenza o di ammissione in riferimento a un corso erogato da ERIFO o altro ente accreditato nel Lazio; cittadini che richiedono la certificazione di una qualifica o di una parte di essa, perché ritengono di aver maturato esperienze professionali adeguate alla qualificazione da certificare; discenti che hanno frequentato un corso “non formale” e richiedono la validazione degli apprendimenti acquisiti in riferimento a un profilo professionale del Repertorio regionale; tirocinanti che richiedono la validazione degli apprendimenti acquisiti nei luoghi di lavoro. Il servizio nel 2020-21 è stato erogato a circa 45 persone. La domanda di tale servizio è elevatissima, ma fino ad oggi è stata frenata da due fattori fondamentali: da un lato l'assenza di piene coperture pubbliche per il costo del servizio, dall'altro la contenuta numerosità degli esperti di contenuto che rendono certificabile soltanto un piccolo cluster di qualifiche regionali.

2. **Orientamento e accompagnamento al lavoro** anche attraverso la formazione non formale degli adulti. Destinatari dei servizi di formazione sono tutti coloro individuati da normativa regionale e comunitaria come svantaggiati:

- Giovani disoccupati che aspirano a un inserimento lavorativo (meno di 30 anni);
- Adulti (over 30) disoccupati o inoccupati che aspirano a entrare nel mercato del lavoro;
- Stranieri extra UE che aspirano a un tirocinio presso le imprese del Lazio.

Le caratteristiche dei destinatari sono definite dai programmi nazionali e regionali; l'utenza che richiede i servizi di ERIFO è in prevalenza femminile e tendenzialmente in possesso di diploma di scuola media superiore o laurea. Invece, nel caso dei tirocinanti stranieri c'è una prevalenza della componente maschile, con bassa scolarizzazione formale, rientrante nella fascia di età prevalente dai 25 ai 30 anni.

3. **Internazionalizzazione delle competenze attraverso la partecipazione a programmi europei.** I beneficiari finali dell'attività di internazionalizzazione sono tutti gli utenti dei servizi erogati da

ERIFO, a cui si aggiungono i formatori e i referenti delle istituzioni scolastiche, formative e del lavoro interessati allo scambio di buone prassi, alla crescita della cultura Erasmus (cooperazione e inclusione), alla mobilità incoming e outgoing, in un'ottica tesa ad acquisire le competenze necessarie a realizzare progetti di mobilità che conferiscano un respiro internazionale ai curricula tradizionali.

A tal fine ERIFO organizza eventi di confronto, workshop e seminari (in presenza e a distanza) che coinvolgono enti della formazione professionale, scuole, imprese e università per rafforzare le competenze dei docenti e formatori in vista della creazione di una filiera verticale delle competenze, nonché per rispondere in modo incisivo al fabbisogno di professionalità espresso dalle imprese e, più in generale, dal mondo del lavoro. A livello Europeo ERIFO ha avuto rapporti e realizzato attività transnazionali con oltre 200 organizzazioni, oltre alla rete EVTA cui aderisce.

ERIFO per effetto del know how acquisito nell'ambito della progettazione europea e nell'attività ordinaria di ente di formazione e agenzia per il lavoro, è in grado di effettuare interventi di formazione e orientamento anche nell'ambito dello svantaggio.

Inoltre, disponendo nell'ambito del proprio staff (contrattualizzato con CCNL) di psicologici abilitati alla professione che svolgono la funzione di formatori e orientatori, è in grado di operare con utenze speciali, quali:

- Disabili fisici, psichici e sensoriali;
- Immigrati;
- Tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come “soggetti svantaggiati”;

Per gli interventi di formazione e orientamento rivolti a utenze speciali, oltre ai requisiti previsti nell'ambito orientamento e/o in ogni macrotipologia formativa, ERIFO dispone di aule e spazi di accesso rispondenti alla normativa vigente in materia di sicurezza, igiene e salute sui luoghi di lavoro, adeguatamente attrezzati e idonei alle utenze cui sono rivolte.

Le figure professionali responsabili dei processi di erogazione dei servizi, analisi e definizione dei fabbisogni, progettazione, i docenti e i tutor/orientatori dispongono di una esperienza almeno biennale in attività rivolte ad utenze speciali ed inoltre, tutte le attività di orientamento e formazione **possono essere erogare in più lingue straniere (inglese e francese)** per favorire l'accesso ai servizi anche agli immigrati con una bassa conoscenza della lingua italiana.

2.2 Il presidio delle attività

Per assicurare la conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”, ERIFO E.T.S. si avvale di un sistema di processi (suddivisi in processi direttivi, primari e di supporto) definito sulla base di quanto espresso nelle linee strategiche individuate dalla Direzione.

2.2.1 Il modello di funzionamento: la struttura, i processi e loro interazioni

La struttura organizzativa di ERIFO E.T.S. risponde alle esigenze di sviluppo e di gestione delle attività formative e di ricerca e viene articolata nella logica del sistema aziendale dei processi e del sistema professionale.

I **PROCESSI DIRETTIVI** sono gestiti dalle funzioni direttive al fine di garantire a ERIFO E.T.S. l'indirizzo strategico e il coordinamento generale delle attività aziendali.

I processi direttivi, insieme a quelli di supporto, interagiscono con ogni processo primario di seguito descritto.

I processi direttivi definiti da ERIFO E.T.S. sono:

1. **Riesame della Direzione e Riunioni periodiche** che comprendono la definizione delle politiche aziendali e degli obiettivi e la *Gestione delle Comunicazioni Interne* per la diffusione a tutta l'organizzazione delle informazioni; tali processi forniscono gli elementi di cornice in termini di obiettivi e fabbisogni.

I **PROCESSI PRIMARI** sono gestiti dalle funzioni organizzative P&S, GP e RSQ con l'obiettivo di realizzare i servizi per il Cliente mediante l'acquisizione, la progettazione, la realizzazione, l'erogazione e il controllo dei servizi stessi. I processi primari definiti da ERIFO E.T.S. sono:

1. **Gestione del contratto e progettazione**, ha come obiettivo l'ideazione e pianificazione delle attività formative **e consulenziali**. Gli input alla progettazione possono venire sia dal cliente direttamente sia dall'analisi dei fabbisogni attraverso l'individuazione di nuove esigenze e bisogni (anche impliciti e cogenti). Per gli interventi finanziati, il processo di progettazione coincide con l'Iter di offerta e riesame ed è presidiato dalla funzione DG. Inoltre esso è supportato dal processo di Gestione delle risorse per un'adeguata allocazione delle risorse all'interno di ogni progetto.
2. **Acquisti e consulenze** è presidiato dalla funzione DG. In relazione agli obiettivi di crescita definiti a livello strategico e ai fabbisogni tecnici (individuati nei processi descritti), il processo Acquisti e consulenze, è finalizzato ad assicurare un'efficiente ed efficace acquisizione dei beni e dei servizi necessari per la realizzazione delle attività formative e di consulenza. Garantisce, inoltre, la disponibilità di un portafoglio di fornitori/esperti affidabile e ottimale rispetto alle necessità di ERIFO E.T.S.
3. **Processo di erogazione e assistenza** presidiato da DG prevede l'esecuzione di tutte quelle operazioni necessarie ad attivare i servizi offerti da ERIFO E.T.S., alla successiva erogazione e controllo nonché assistenza quando previsto.

Per le prestazioni professionali ERIFO E.T.S. prevede:

- La selezione, la valutazione e la qualificazione degli esperti (docenti e/o consulenti);
- L'accettazione della prestazione sulla base delle modalità di controllo definite nella procedura di riferimento;
- Il monitoraggio della prestazione e la gestione di eventuali non conformità/reclami;
- La valutazione degli esperti da parte di chi usufruisce del servizio.

I **PROCESSI DI SUPPORTO** sono gestiti dalla Direzione (**Responsabile del processo di direzione**) e dal Responsabile Sistema Qualità (**Responsabile del processo di erogazione dei servizi**), i quali assicurano la corretta gestione, controllo e miglioramento dei processi primari.

I processi di supporto definiti da ERIFO E.T.S. sono:

1. **Gestione delle risorse**, è presidiato dalla Direzione per garantire un'efficace e tempestiva acquisizione delle risorse. Definisce e realizza le politiche retributive, tenendo conto degli input

derivanti dalle strategie aziendali e dal mercato retributivo, con l'obiettivo di rendere equilibrato il rapporto tra valutazione delle risorse e incentivi economici;

2. **Formazione**, lo sviluppo professionale è gestito dal processo di Formazione presidiato dalla funzione RSQ, con l'obiettivo di sviluppare, in coerenza con il sistema professionale, competenze e *know-how* sulla base delle esigenze di flessibilità e professionalizzazione che ERIFO E.T.S. richiede;
3. **Soddisfazione del Cliente**, è presidiato dalla Direzione al fine di monitorare costantemente le informazioni di ritorno dal Cliente che vanno a costituire gli input dei processi primari per il miglioramento continuo dei servizi offerti da ERIFO E.T.S.;
4. **Qualità**, ivi inclusa la Gestione della Documentazione, presidiato dalla funzione qualità, la quale, sulla base delle linee strategiche aziendali, garantisce l'impostazione del sistema di gestione per la qualità, la sua diffusione nelle strutture operative, la verifica dell'applicazione e dell'efficacia del sistema attraverso l'analisi dei dati derivanti dal monitoraggio dei processi e delle attività, la proposizione e attivazione di **Audit, NC, Azioni correttive e preventive** per dare luogo al miglioramento continuo del sistema.

Di seguito si illustra (fig.1) il modello di sistema di gestione per la qualità di ERIFO E.T.S. basato sull'approccio per processi evidenziando graficamente le interazioni tra gli stessi.

Inoltre nella tabella che segue (fig.2) vengono identificati i *process owner* (figure che hanno il presidio del processo e del suo miglioramento) e i responsabili di funzione (figure che sono chiamate a rispondere del processo e/o mettere a disposizione le loro risorse in termini di persone, tecnologie e sistemi, al fine del raggiungimento degli obiettivi aziendali) per ogni tipologia di processo di ERIFO E.T.S.

fig.1. il modello di sistema di gestione per la qualità di ERIFO E.T.S

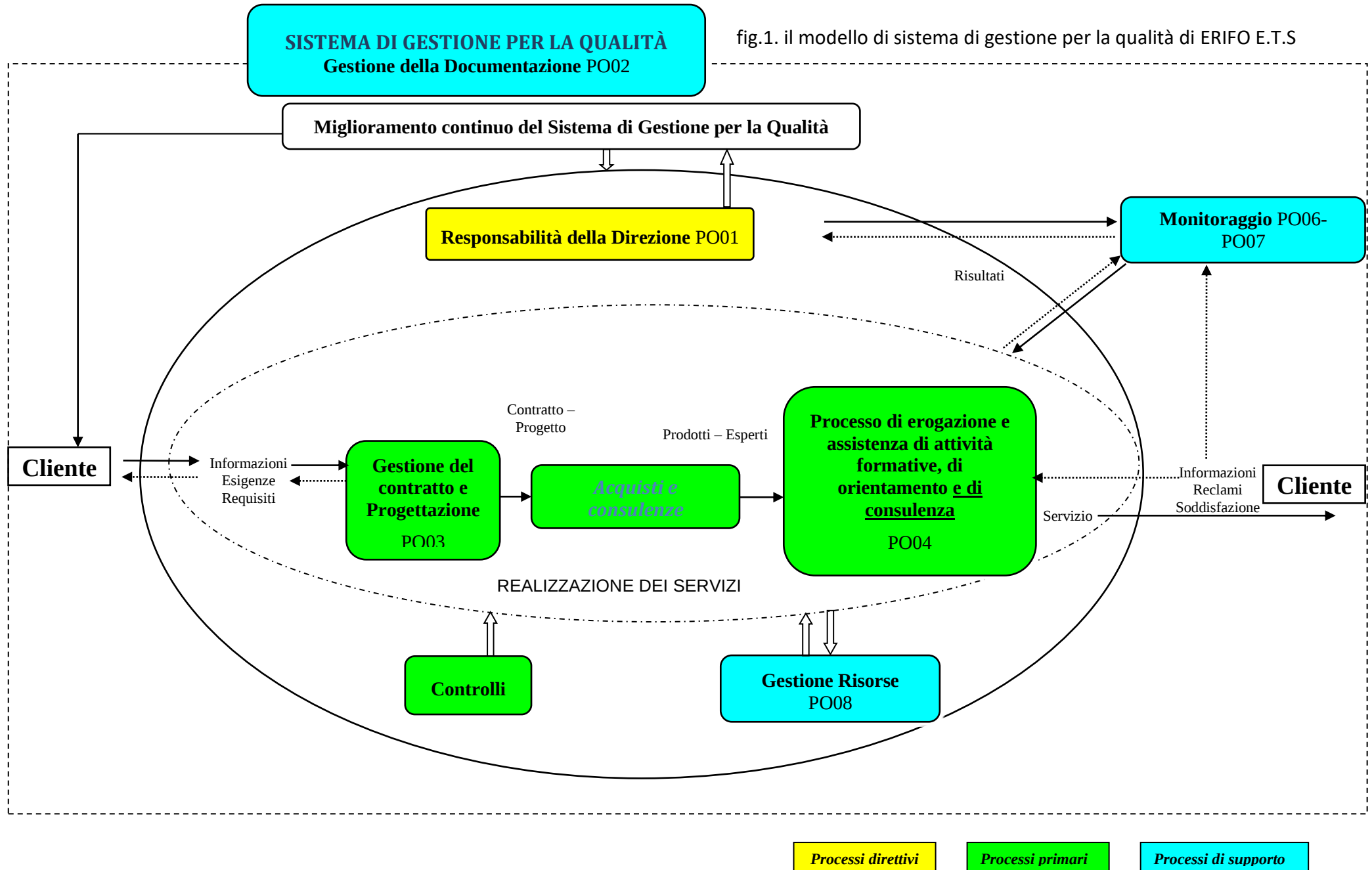


Fig.2) vengono i *process owner* (tabella delle responsabilità)

				AREA								
				DIR.	QUALITÀ		EROGAZIONE			PROGETTAZIONE		SEGR DIDATT.
					DG	RSQ	VA	GP	RP	DOC	P&S	CP
		PROCESS OWNER	RESP. FUNZ.									
PROCESSI DIRETTIVI	RIESAME DELLA DIREZIONE	DG	DG	X	X		X			X		
	COMUNICAZIONE	RSQ	RSQ	X	X		X			X		X
PROCESSI PRIMARI	GESTIONE DEL CONTRATTO E PROGETTAZIONE	DG	P&S	X			X			X	X	
	ACQUISTI E CONSULENZE	DG	RSD	X	X		X	X				X
	PROCESSO DI EROGAZIONE ED ASSISTENZA	DG	GP	X			X	X	X	X		
PROCESSI DI SUPPORTO	GESTIONE RISORSE UMANE	DG	P&S/GP	X			X			X		
	FORMAZIONE	RSQ	RSQ	X	X							
	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	DG	RSQ	X	X		X	X	X			
	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	RSQ	RSQ	X	X		X	X	X	X	X	X
	AUDIT	RSQ	RSQ	X	X	X						
	NC, AC E AP	RSQ	RSQ	X	X		X	X		X		X

LEGENDA

Process owner: figure che hanno il presidio del processo e del suo miglioramento; **Responsabili di funzione:** figure che sono chiamate a rispondere del processo e/o mettere a disposizione le loro risorse in termini di persone, tecnologie e sistemi, al fine del raggiungimento degli obiettivi di ERIFO E.T.S.; **X:** indicano le figure aventi la responsabilità all'interno del processo.

2.2.2. Struttura documentale del sistema di gestione per la qualità

Il sistema di gestione per la qualità di ERIFO E.T.S. è conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”.

Esso è definito, in conformità a quanto espresso nelle linee strategiche individuate dalla direzione di ERIFO E.T.S., dai seguenti documenti:

- **Manuale della qualità:** fornisce informazioni coerenti sul sistema di gestione per la qualità e ne descrive i principi, gli aspetti organizzativi, i processi per soddisfare le linee strategiche di ERIFO E.T.S. Esso contiene il campo di applicazione del Sistema Qualità, i riferimenti alle procedure documentate e la descrizione delle interazioni tra i processi (Fig. 1). La definizione della politica della qualità è espressa in allegato al presente manuale.
- **Processi:** descrivono le attività che, trasformando nel modo definito gli elementi in ingresso in elementi in uscita, determinano la qualità dei servizi erogati da ERIFO E.T.S. Sono definiti secondo una metodologia che richiede il grado di dettaglio adeguato per poter svolgere le attività. Vengono individuate le fasi e le attività e per ognuna di esse vengono definiti gli input, gli output, e le responsabilità. Per alcuni processi si è resa necessaria la formalizzazione di procedure, oltre quelle richieste dalla norma, per definire in maniera più puntuale l'attività da eseguirsi.
- **Procedure:** definiscono le modalità con cui vengono svolte le attività di ERIFO E.T.S. Rientrano in quest'ambito sia le procedure organizzative sia le sei procedure previste dalla norma ISO di riferimento.

Per ogni attività le procedure sotto forma di flusso indicano chiaramente:

- quali azioni devono essere attuate;
- chi ha la responsabilità;
- quali sono gli input e gli output delle azioni svolte.

Le procedure definite sono:

- PO01 Riesame della Direzione
- PO02 Gestione della documentazione
- PO03 Gestione del contratto e progettazione
- PO04 Processo di erogazione e assistenza
- PO05 Acquisti e consulenze
- PO06 NC, AC/AP, Reclami e Customer satisfaction
- PO07 Audit
- PO08 Gestione risorse umane e formazione

- **Documenti di progetto:** sono tutti quei documenti che costituiscono l'output delle attività di ERIFO E.T.S. previste nei processi/procedure primari.
- **Istruzioni operative:** sono i documenti che descrivono le modalità operative necessarie allo svolgimento di una determinata attività in modo adeguato.
- **Piani della qualità:** per affrontare le esigenze di sorveglianza del sistema qualità aziendale nel suo complesso e assicurare il rispetto degli obiettivi che ERIFO E.T.S. si prefigge, la Direzione Generale ha stabilito di pianificare le attività che l'azienda svolge per l'ottenimento della qualità. Per rispondere a tale esigenza, su richiesta del Committente, nel caso in cui ERIFO E.T.S. svolga le funzioni di progettazione in Associazione Temporanea di Impresa nella quale non risulti essere la capofila o nei casi in cui la particolarità di specifici progetti non permetta l'utilizzo di tutta o parte di detta modulistica, RSQ si adopera per elaborare un "Piano della Qualità" atto a garantire i requisiti di qualità del servizio conformemente agli standard di riferimento. Le modalità di gestione di tali documenti sono descritte nel dettaglio nella procedura PO02 "Gestione della Documentazione".
- **Registrazioni della qualità:** forniscono evidenza oggettiva di attività/controlli eseguiti o di risultati conseguiti.
- **Dispense:** le dispense sono testi messi a disposizione degli allievi come materiale di supporto allo svolgimento delle attività formative e sono opportunamente catalogate.
- **Documentazione di origine esterna:** qualora il cliente fornisca propri documenti (ciò può generalmente avvenire in fase di progettazione) è responsabilità del CP registrarla, indicando la data del documento, conservarla e garantirne la distribuzione alle unità interessate, tramite l'utilizzo del Mod.12 PO03. Tutta la documentazione viene conservata all'interno della cartella di progetto e restituita al cliente nel caso ne venga fatta richiesta.
- **Norme, leggi e regolamenti:** sono tutti i documenti normativi e legislativi necessari allo svolgimento delle attività di ERIFO E.T.S. la cui gestione è affidata a RSQ per la catalogazione e l'approfondimento.

La struttura documentale del sistema di gestione per la qualità si completa con la definizione degli obiettivi per la qualità che vengono emessi annualmente dalla Direzione Generale sulla base degli indicatori definiti in allegato al Manuale della qualità.

2.3 Dotazioni di risorse professionali: numero e tipologia.

TIPOLOGIA	FATTORE DELLA QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Responsabile del processo di direzione (N.1) RD	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check e analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
Responsabile dei processi di gestione economica – amministrativa (N.1) - RSQ	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check e analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni (N.1)	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check e analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
Responsabile del processo di progettazione (N.1)	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check e analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
Responsabile del processo di erogazione dei servizi (N.1)	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check e analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae

Docenti (minimo N.5)	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/ attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check e analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
Tutor (N.1)	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/ attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check e analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae

2.4 Dotazioni di risorse professionali: ambiti di competenza.

FUNZIONE	AREE DI ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione (RD)	- definizione delle strategie organizzative, commerciali, standard del servizio; - pianificazione e 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; - pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali; - promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura; - gestisce della qualità inerente tutti i processi;
Responsabile dei processi di gestione economica – amministrativa	- gestione della contabilità e degli adempimenti normativi; - controllo economico; - rendicontazione delle spese; - gestione amministrativa del personale; - gestione della qualità inerente il processo;
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale; - rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo; - definizione della strategia formativa;

	- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - gestione della qualità inerente il processo;
Responsabile del processo di progettazione	- progettazione di massima di un'azione corsuale; - progettazione di dettaglio di un'azione corsuale; - progettazione di un intervento individualizzato; - gestione della qualità inerente il processo;
Responsabile del processo di erogazione dei servizi (RSQ)	- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - monitoraggio delle azioni e dei programmi; - valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento; - gestione della qualità inerente il processo;
Docenti	- erogazione della formazione; - monitoraggio e valutazione degli apprendimenti e delle competenze in uscita; - compilazione del portaolio e determinazione dei crediti formativi; - progettazione e verifica collegiale del piano formativo; - progettazione dei piani personalizzati di studio; - produzione e gestione del materiale e della documentazione didattica - raccolta e trasmissione dei dati relativi al monitoraggio territoriale dell'offerta formativa.
Tutor	- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza; - erogazione dei servizi orientativi (informazione – formazione – consulenza); - animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo; - progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento; - analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo; - coordinamento dei diversi attori del processo educativo e formativo - relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo; - supporto personalizzato agli allievi; - progettazione e coordinamento di percorsi individuali e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

2.5 Dotazioni di risorse logistico-strumentali

<i>Tipologia</i>	<i>n.</i>	<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori</i>
<i>Area segreteria</i>	<i>1</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici</i>	<i>Certificazioni</i>
<i>Sala colloqui</i>	<i>1</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici</i>	<i>Certificazioni</i>
<i>Aula informatica</i>	<i>1</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici, dotazioni hardware e software aggiornati</i>	<i>Certificazioni</i>
<i>Aula didattica</i>	<i>2</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici</i>	<i>Certificazioni</i>
<i>Attrezzature</i>	<i>8 pc sala informatica; 1 pc uso segreteria provvisti anche di uno scanner digitale per le attività amministrative e contabili; 2 pc banca dati; Connessione wireless a copertura di tutti gli spazi; fotocopiatrice, linea telefonica di rete fissa e fax; Monitor 50 pollici per proiezione; Lim + PC per proiezioni; Proiettore, apposita segnaletica; sito internet e indirizzo di posta elettronica istituzionali per ottenere informazioni,;</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza, principi ergonomici e aggiornamento periodico</i>	<i>Certificazioni</i>
<i>Cabina di registrazione insonorizzata</i>	<i>1</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza, principi ergonomici e aggiornamento periodico</i>	<i>Certificazioni</i>

3. Livello operativo

3.1 Obiettivi della qualità

La Direzione di ERIFO E.T.S. definisce e documenta annualmente la propria Politica per la Qualità stabilendo, in coerenza con la stessa, gli obiettivi prefissi.

Tale politica è documentata all'interno del Manuale, riportata nella mission e nei documenti strategici. Viene periodicamente riesaminata (riunioni periodiche, riesami e verifiche), per accertarne l'attualità. Tale politica deve essere sempre coerente con le strategie aziendali, con le esigenze e le aspettative dei Clienti.

La Direzione diffonde la Politica della Qualità attraverso:

- un'opportuna formazione del personale;
- riunioni periodiche;
- affissione in bacheca della mission.

La Direzione si preoccupa di perseguire i suddetti obiettivi mettendo a disposizione tutte le risorse materiali e umane necessarie.

Tutti gli obiettivi vengono espressi in forma misurabile in sede di Riesame della Direzione, attraverso appositi indicatori dove vengono analizzati i dati derivanti dall'applicazione del Sistema Qualità, al fine di verificarne l'attuazione e l'efficacia e per promuoverne il miglioramento continuo.

Il raggiungimento degli obiettivi affidato formalmente ai responsabili incaricati del loro raggiungimento tramite una scheda di incarico personale.

Gli obiettivi di ERIFO E.T.S. sono costantemente diffusi all'intero personale da parte del Responsabile del Sistema Qualità (RSQ), attraverso:

- la «bacheca della qualità»;
- le «comunicazioni periodiche» a tutto il personale.

In particolare per quanto concerne il personale operante all'interno dell'organizzazione si è attuato e lo si fa costantemente, un programma di coinvolgimento e di sensibilizzazione che interessa tutta l'organizzazione.

Inoltre la Direzione ha conferito incarico al suo rappresentante (RSQ) di verificare la diffusione dei principi e delle tecniche attuative del Sistema Qualità mediante Programmi Annuali di Formazione del personale e di Audit Interni per l'attuazione di controlli sull'efficacia del sistema e sul raggiungimento degli obiettivi preposti.

Lo scopo del sistema qualità istituito da ERIFO è quello di supportare e verificare il perseguimento dei seguenti obiettivi:

1. assicurare la conduzione di tutte le attività realizzate in accreditamento rispettino obiettivi, tempi, procedure e costi stabiliti dalle misure e avvisi regionali
2. attuare un costante monitoraggio delle attività realizzate in accreditamento e applicare le necessarie misure correttive qualora necessario
3. assicurare la condivisione e la corretta attuazione del piano di controllo della qualità e delle attività di valutazione interna per le attività svolte in accreditamento

4. garantire la qualità di strumentazioni (spazi di lavoro cooperativo, spazi comunicativi sul web, ecc.) e materiali didattici funzionali alla realizzazione delle attività svolte in accreditamento.
5. validare l'approccio metodologico di ogni attività svolta in accreditamento
6. mettere in atto i contatti e le azioni di rete necessarie alla valorizzazione e potenziamento delle attività svolte in accreditamento
7. garantire la continuità e l'efficacia dei risultati delle azioni svolte in accreditamento, anche successivamente alla sua conclusione formale.

Tali obiettivi vengono ulteriormente definiti e declinati all'interno del seguente Schema degli Indicatori di Qualità, che rappresenta una guida sintetica al monitoraggio e alla verifica delle attività svolte in accreditamento.

3.2 Valutazione

La valutazione dell'efficacia formativa, di orientamento e accompagnamento al lavoro è basata sui dati rilevati ed elaborati durante le verifiche intermedie e nella verifica finale. Sono infatti previste due tipologie di verifica:

1. verifiche in itinere o intermedie finalizzate a monitorare l'andamento della attività svolte in accreditamento durante l'erogazione del servizio, offrendo in alcuni casi anche la possibilità di azioni correttive sulla strategia;
2. verifica finale, finalizzata alla acquisizione dei dati necessaria per la valutazione globale dell'efficacia dell'attività svolta in accreditamento.

Le verifiche sono condotte mediante specifici questionari strutturati ad hoc per le varie fasi della sperimentazione.

Ogni verifica può essere accompagnata dalla redazione di un report in cui sono indicati gli esiti e i dati quali-quantitativi delle verifiche.

La valutazione finale è basata sugli esiti delle verifiche intermedie e della verifica finale. Alla fine del processo di valutazione viene redatta una relazione di impatto sulle attività svolte.

3.3 Indicatori di qualità

TRASVERSALI

Obiettivo	Indicatore	Livello di accettabilità	Frequenza del controllo	Responsabile	Modalità/strumenti di controllo
Monitorare l'utilizzo delle risorse	Rapporto Spese sostenute/spese preventive (Misura l'affidabilità del budget preventivo, l'ottimizzazione dei costi, la coerenza fra il budget preventivo affidato e budget consuntivo/speso, l'efficacia degli strumenti di rendicontazione)	Rapp. ≤1	Trimestrale	Responsabile di sede	Documenti di rendicontazione
Monitorare il livello di interesse per le attività svolte in accreditamento	N° di utenti servizi		Semestrale	Responsabile erogazione dei servizi	Utenti assegnati Utenti iscritti ai corsi Utenti social media
	N° di accessi al sito Internet e ai social media		Semestrale	Responsabile erogazione dei servizi	
Verificare l'efficacia dell'intervento di formazione dei docenti	N° di ore di formazione e N° docenti coinvolti	=>24 ore negli ultimi 24 mesi	annuale	Responsabile di sede	attestati
Verificare il livello di soddisfazione per la formazione ricevuta (utenti)	Risultati dei questionari di valutazione	80% di valutazioni positive	Al termine del percorso	Responsabile di sede	Questionari di soddisfazione
Tempi di risposta a richieste di informazioni	Max. 5 giorni lavorativi	Almeno 90% delle risposte di informazione nei tempi previsti	Trimestrale	Responsabile dell'erogazione dei servizi	Verifica email a campione
Tempi di risposta a eventuali reclami	Max. 5 giorni lavorativi	Almeno 90% delle risposte di informazione nei tempi previsti	Trimestrale	Responsabile dell'erogazione dei servizi	Verifica email a campione
Verificare l'efficacia del sito come strumento di informazione	N° di visite			Responsabile flusso - comunicazione	Rilevatore automatico di accessi
	N° di commenti/ email/post social media			Responsabile flusso comunicazione	

FORMAZIONE

<i>Macro-processi formativi</i>	<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard di qualità</i>	<i>Strumenti di verifica</i>
Costruzione offerta	Tempestività di risposta alle richieste dei discenti	Numero di giorni intercorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/ numero totale dei contatti < 10%	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Rispondenza ai fabbisogni dell'utenza speciale	Numero di contatti con i servizi con i servizi social e/o cooperative sociali	N. 4 riunioni periodiche con servizi sociali e/o cooperative sociali	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
Progettazione	Completezza	Numero di offerte con errori o anomalie progettuali	Numero di offerte con errori o anomalie progettuali / numero di offerte emesse < 10%	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Flessibilità	Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
Erogazione della formazione e gestione del discente	Adeguatezza materiale didattico	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia docenza/tutoring	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale rispetto alle aspettative	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione degli operatori che seguono utenti con bisogni speciali	Operatori che seguito utenti con bisogni speciali Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
Assistenza ex-post al discente	Tempestività di risposta alle richieste dei discenti	Numero di giorni intercorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
Risultanze ex- post	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.

Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto delle scadenze	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 20 %	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno

3.4 Analisi dei rischi

Il presente documento fa parte integrante del Piano della Qualità di ERIFO e definisce le attività predisposte al fine di:

- definire le situazioni che possono rappresentare un rischio per la corretta, efficace e qualitativa realizzazione delle attività svolte in accreditamento,
- predisporre le misure di prevenzione al verificarsi di tali rischi
- individuare le modalità di gestione del verificarsi delle situazioni ritenute rischiose per il buon andamento del progetto.

In questo documento, vengono presi in considerazione le seguenti tipologie di rischi:

1. Rischi interni controllabili. Cause controllabili da ERIFO, attinenti alla qualità e i costi delle attività
2. Rischi interni parzialmente controllabili. Cause parzialmente controllabili come ad es. il verificarsi di un cambiamento del personale;
3. Rischi esterni controllabili, ovvero quando le cause del rischio sono esterne ma sotto il controllo dell'organizzazione partner (ad es. la qualità delle prestazioni dei fornitori)
4. Rischi esterni parzialmente controllabili: ad es. la valutazione dei risultati ad opera dei destinatari, oppure le richieste del finanziatore.
5. Rischi esterni non controllabili, dipendenti dall'attività di fornitori esterni sui quali non è possibile agire controlli preventivi (a es. fornitori di connessioni, scioperi non preannunciati dei mezzi di trasporto, eventi non prevedibili che causano ritardo o annullamento di attività)

Nella fattispecie, l'analisi dei processi e dei flussi di attività del progetto ha consentito di individuare una serie di possibili rischi, classificati come segue:

TIPOLOGIA DI RISCHIO	EVENTO RISCHIOSO
1. Rischi interni controllabili	Sostituzione del referente (Tutor- formatore – OMLS)
	Autofinanziamento in caso di ritardato pagamento da parte dell'amministrazione regionale
2. Rischi interni parzialmente controllabili	Rischio tecnologico: perdita di dati a seguito di interruzione energia o danneggiamento hardware/software o sospensione del collegamento internet per cause interne durante sessioni di attività on line
3. Rischi esterni controllabili	Incongruenza/difformità delle valutazioni dei prodotti/risultati delle attività svolte, fornite dagli utenti
4. Rischi esterni parzialmente controllabili	Mancanza di presenze agli appuntamenti concordati o alle lezioni d'aula da parte degli utenti
5. Rischi esterni non controllabili	Interruzione non preannunciata dei servizi di connessione a internet da parte del provider
	Eventi quali scioperi, eventi atmosferici, ecc. che impediscono degli utenti alle misure

Allo scopo di prevenire il verificarsi delle situazioni sopra identificate, sono state identificate le seguenti misure preventive:

TIPOLOGIA DI RISCHIO	EVENTO RISCHIOSO	MISURE PREVENTIVE
1.Rischi interni controllabili	Sostituzione del referente della misura o attuatore dell'azione	a. disporre sempre di un profilo con analoghi requisiti per eventuali sostituzioni . .
	Ritardo nei pagamenti	a. redazione semestrale dello stato dell'arte dei pagamenti e invio di solleciti alla Regione
	Ritardo nella conclusione di attività propedeutiche ad altre	a. Predisposizione di calendari pianificati delle attività di ogni utente
2.Rischi interni parzialmente controllabili	Rischio tecnologico: perdita di dati a seguito di interruzione energia o danneggiamento hardware/software o sospensione del collegamento internet per cause interne durante sessioni di attività on line	Attivazione/Mantenimento delle procedure di back up normalmente in essere presso le organizzazioni partner
3.Rischi esterni controllabili	Incongruenza/difformità nelle valutazioni dei prodotti/risultati delle attività rispetto al parere dei destinatari	a. Coinvolgimento informazione degli utenti circa tutte le fasi del percorso e i possibili esiti conseguibili
4.Rischi esterni parzialmente controllabili	Mancanza di presenze agli incontri (formativi o di orientamento)	Invio di email a sollecito dell'incontro
5.Rischi esterni non controllabili	Interruzione non preannunciata dei servizi di connessione a internet da parte del provider che impedisce la realizzazione delle attività	a. Preventiva rischedulazione dell'incontro

<i>Macro-processi formativi</i>	<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard di qualità</i>	<i>Strumenti di verifica</i>
Costruzione offerta	Tempestività di risposta alle richieste dei discenti	Numero di giorni intercorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami / numero totale dei contatti < 10%	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
Progettazione	Completezza	Numero di offerte con errori o anomalie progettuali	Numero di offerte con errori o anomalie progettuali / numero di offerte emesse < 10%	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Flessibilità	Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
Erogazione della formazione e gestione del discente	Adeguatezza materiale didattico	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia docenza/tutoring	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale rispetto alle aspettative	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento

Assistenza ex-post al discente	Tempestività di risposta alle richieste dei discenti	Numero di giorni intercorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
Risultanze ex-post	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.
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto delle scadenze	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 20 %	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno

3.5 Livello preventivo

ERIFO intraprende azioni preventive per:

- Identificare, analizzare e registrare potenziali non conformità e le loro cause;
- Valutare l'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi di tali non conformità
- Individuare e attuare gli interventi necessari per affrontare i problemi inerenti, le azioni preventive
- Riesaminare le azioni preventive adottate per verificarne l'efficacia

ERIFO realizza azioni correttive a rimozione delle cause di non conformità, rileva la soddisfazione dei propri discenti e gestisce i reclami tramite procedure documentate e presta particolare attenzione alle clausole di garanzia quando è prevista una stipula contrattuale.

A tutela dei discenti ERIFO mette a disposizione:

- Una segreteria tecnica;
- Il servizio di tutoraggio;
- Un sito internet costantemente aggiornato che riporta solo informazioni precise, puntuali e , verificabili www.erifo.it ;
- Tutti i suoi canali di comunicazione diretta :

Email: erifo@erifo.it

Telefono: +39 0669320850

Telefono emergenze: +39 3292156021

Skype: Erifo08

4. Condizioni di trasparenza

4.1. Validazione

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile del Processo di gestione della qualità ed è validata dalla Direzione, nella persona della dr.ssa Giovanna D'Alessandro, che assolve ad entrambe le funzioni e ruoli.

4.2 Diffusione

L'ente assicura ampia diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.erifo.it;
- Affissione sulla bacheca dell'ente con aggiornamento mensile dei dati variati;
- Consegna di copia al personale docente e non docente.

L'ente s'impegna a pubblicizzare i corsi attivati almeno 30 giorni prima dello svolgimento delle selezioni.

4.3 Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità dell'ente allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

5. Dichiarazione d'impegno

La sottoscritta Giovanna D'Alessandro nata a Napoli il 06/08/1964 in qualità di rappresentante legale di E.RI.FO, Ente per la Ricerca e la Formazione

Dichiara

Di impegnarsi 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.

Il responsabile di Direzione e del processo di gestione della qualità

Giovanna D'Alessandro

Firma

