

# CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA



"Se pensate che formazione ed istruzione costino troppo care,  
provate a vedere quanto può costare l'ignoranza"

*(Anonimo)*

## **CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

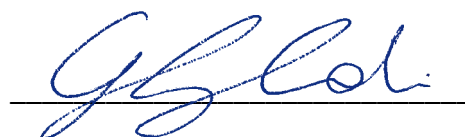
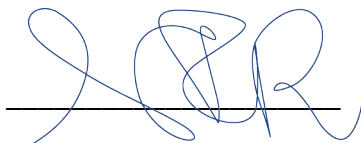
La Direzione dell'I.N.F.A.P. ha approvato e definito la Carta di Qualità dell'offerta formativa e dei servizi di orientamento in linea con la propria mission e i propri obiettivi. La Politica di Qualità perseguita è improntata alla soddisfazione delle aspettative e delle esigenze dei propri utenti, le quali sono diverse durante i percorsi di studio e di lavoro nell'arco di tutta la vita. Pertanto, l'ente offre corsi formativi differenti che permettono di acquisire specifiche competenze spendibili nel mercato del lavoro in continua evoluzione. Nella seguente Carta di Qualità è doveroso esplicitare e comunicare gli obiettivi e gli impegni concreti che l'ente assume nei confronti dei committenti e dei beneficiari perseguendo una politica di massima qualità e trasparenza. È fondamentale delineare i servizi formativi in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi per instaurare/alimentare il rapporto di fiducia con i suoi interlocutori.

**Roma, Gennaio 2018**

**La direzione I.N.F.A.P.**

**III Presidente Nazionale**  
(Ilenia Rosa Nesci)

**Il Responsabile della Qualità**  
(Giorgia Giraldi)



## **SOMMARIO:**

- 1. I principi fondamentali**
- 2. Livello strategico**
- 3. Livello organizzativo**
- 4. Livello operativo**
- 5. Livello preventivo**
- 6. Condizioni di trasparenza**
- 7. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**
- 8. Contatti periodici con i servizi sociali**

## 1. I PRINCIPI FONDAMENTALI:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**: è garantito uguale trattamento a tutti coloro che accendono ai nostri servizi, indipendentemente da sesso, razza, religione, lingua ed opinione politica.
- **CONTINUITA'**: l'erogazione dei servizi viene garantita con la continuità necessaria al raggiungimento degli obiettivi dei destinatari, assicurando una preventiva informazione nel caso di irregolare funzionamento dovuto a cause di forza maggiore.
- **PARTECIPAZIONE** : è garantita la partecipazione continua degli utenti alla prestazione del servizio, con possibilità di valutazione al fine di migliorare il servizio erogato.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: l'I.N.F.A.P. persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 2. LIVELLO STRATEGICO

In una società della conoscenza in cui la formazione e le competenze dei cittadini sono i punti chiave per lo sviluppo del Paese, l'I.N.F.A.P. si prefigge di *contribuire allo sviluppo e alla formazione culturale, sociale e professionale dei cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari.*

L'Istituto ha identificato tra gli obiettivi della propria Mission quelli di:

- garantire ai destinatari percorsi formativi di alto livello affinché acquisiscano conoscenze e competenze trasferibili nei contesti lavorativi e sociali;
- progettare e promuovere attività per agevolare e facilitare l'accesso al mercato del lavoro delle persone svantaggiate, giovani diplomati/laureati in cerca di occupazione e disoccupati;
- creare reti per lo sviluppo del territorio a partire da un'analisi del contesto socio-economico;
- responsabilizzare tutte le risorse umane interne ed esterne al fine di contribuire al miglioramento crescente e continuo dell'ente;
- assicurare ambienti di lavoro idonei e confortevoli;
- adottare misure di sicurezza atte a prevenire gli infortuni.

Per il conseguimento delle finalità sopra descritte, l'I.N.F.A.P. si impegna a:

- selezionare e reclutare personale altamente qualificato all'interno dell'intero processo;
- sviluppare una rete di nodi di raccordo/interazione per uno scambio efficiente delle competenze e delle conoscenze dei soggetti coinvolti;
- definire piani di sviluppo professionale di tutte le risorse umane che operano nella sede;
- coinvolgere e motivare l'organizzazione a tutti i livelli;
- monitorare e valutare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso questionari di gradimento;
- controllare sistematicamente la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni.

La Direzione I.N.F.A.P. diffonde la propria politica della Qualità attraverso le riunioni, le email interne, i comunicati affissi in bacheca e il sito web.

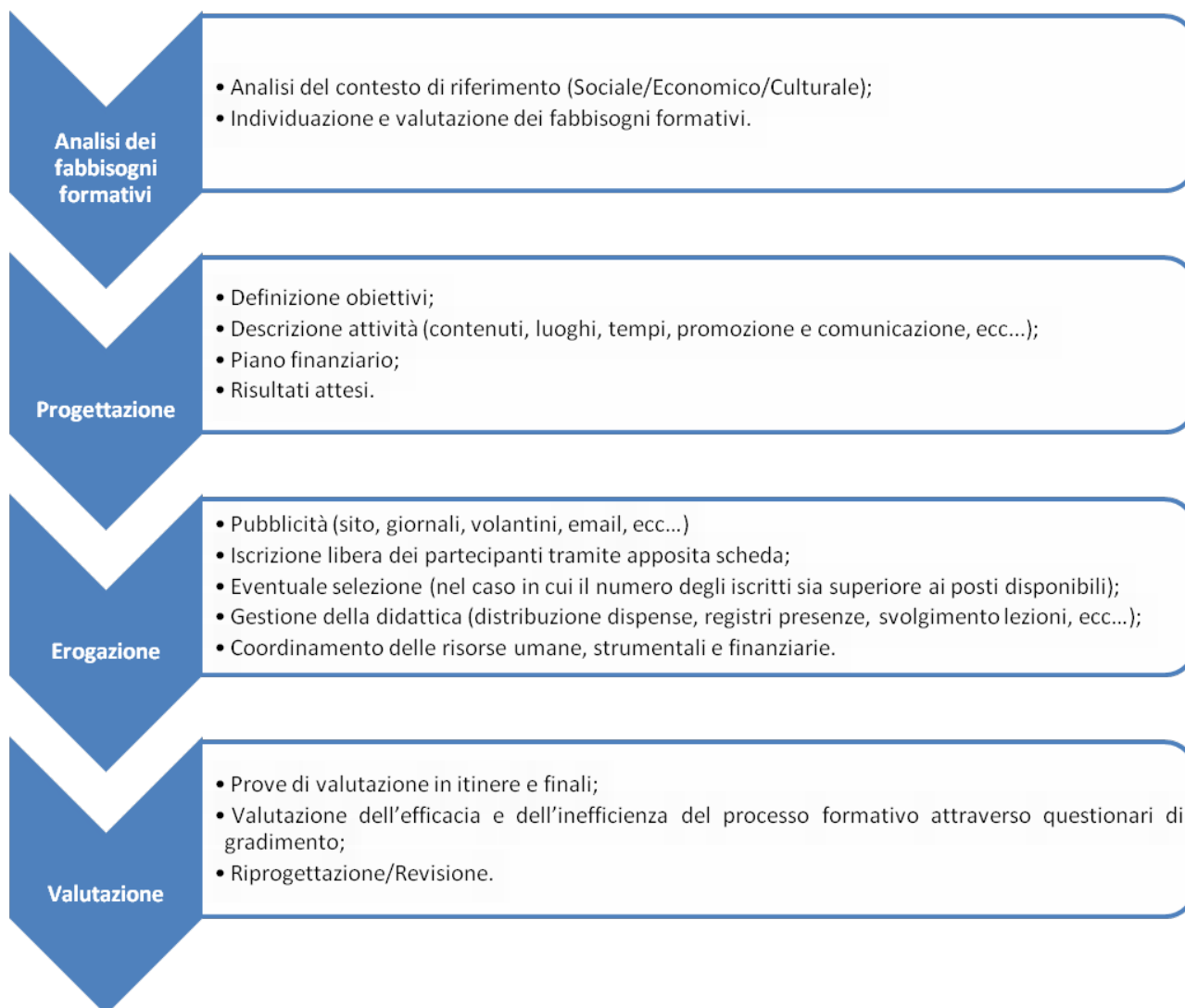
Nel corso delle riunioni interne vengono ampiamente discussi gli obiettivi da raggiungere dando vita a validi brainstorming e ad un vantaggioso ascolto attivo consentendoci di mettere a punto strategie da attuare all'insegna della costante crescita e dell'innovazione. Inoltre, l'ente rende disponibili le risorse e i mezzi adeguati agli obiettivi e ai traguardi fissati in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e finanziarie, e ne monitora stabilmente l'adeguatezza.

La Politica della Qualità viene periodicamente riesaminata per verificare la corrispondenza della stessa alle linee guida prefissate e, se necessario, revisionata in base all'insorgenza delle nuove esigenze dei dipendenti, dei cambiamenti organizzativi e delle modifiche normative e legislative.

### **3. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

I campi in cui l'Istituto Nazionale Formazione e Addestramento Professionale (INFAP) opera sono:

- orientamento scolastico e professionale;
- formazione professionale per giovani e adulti destinati al primo inserimento lavorativo;
- formazione continua e superiore;
- formazione per i giovani assunti con contratto di apprendistato;
- formazione rivolta agli operatori del settore sulle tematiche della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- formazione rivolta alla promozione, aggiornamento, riqualificazione e reinserimento lavorativo di giovani e adulti, occupati, inoccupati, disoccupati e dipendenti;
- iniziative specifiche di formazione, orientamento, qualificazione professionale e reinserimento lavorativo per donne giovani e adulte con particolare attenzione alla costruzione di pari opportunità nella società e nella realtà produttiva;
- formazione per soggetti svantaggiati;
- corsi di lingua italiana destinati a tutti gli stranieri per il superamento del test di conoscenza della lingua italiana al quale è subordinato il rilascio del permesso di soggiorno Ce per i soggiornanti di lungo periodo come previsto dal Decreto Interministeriale del 4 giugno 2010;
- selezione, formazione ed impiego di volontari del servizio civile;
- attività di ricerca, di sviluppo e di servizio nel settore dell'e-learning, rivolto al mondo dell'educazione, della formazione e dell'aggiornamento professionale e d'impresa;
- tirocini e stage formativi.



**Figura 1. Fasi del Processo Formativo**

Lo schema sopra riportato descrive in maniera sintetica e chiara le quattro principali macro aree nelle quali si articola un processo formativo, elencando le attività pertinenti ad ognuna di esse. La direzione avvalendosi del suddetto diagramma individua le responsabilità e i ruoli da assegnare a ciascuna risorsa.



L'I.N.F.A.P. per lo svolgimento dei propri corsi di formazione si avvale di professionisti esperti in diversi settori, di personale qualificato interno/esterno e di docenti che collaborano stabilmente o occasionalmente con la struttura. I docenti vengono selezionati in modo accurato ed individuati coerentemente ai contenuti del corso. L'ente per tutti gli altri processi (progettazione, erogazione, valutazione, tutoraggio, rendicontazione) ricorre a personale interno/esterno con esperienza nel settore e qualificato professionalmente. Affinchè si offra un servizio di qualità, l'I.N.F.A.P. monitora le prestazioni dei docenti, nonché dei tutor e di tutto il personale di cui si avvale, attraverso questionari di gradimento.

Per l'erogazione dei propri servizi l'I.N.F.A.P. si avvale di un'ampia struttura che comprende 2 aule didattiche, 2 aule informatiche, 1 aula per la realizzazione di incontri e seminari, 1 ufficio per i colloqui individuali, 1 locale per la consultazione di banche dati e altri locali destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, coordinamento e accoglienza) e ai servizi igienici. Tutti i locali sono accessibili e rispettosi delle norme concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza .

L'I.N.F.A.P. si impegna a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità 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.

## 4. LIVELLO OPERATIVO

La Politica della Qualità deve seguire in maniera costante e regolare tutte le attività dell'intero processo formativo al fine di accertare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati e di individuare eventuali criticità. È fondamentale misurare il grado di soddisfazione degli utenti per valutare se l'offerta formativa ha rispettato le loro aspettative, diversamente è opportuno intraprendere azioni preventive e correttive atte a migliorare la qualità dei servizi offerti e dei processi.

**Tabella 1. Fattori di Qualità I.N.F.A.P. e relativi indicatori, standard e strumenti di verifica**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari</b>	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Tempo target di risposte: non superiore ai 7 giorni lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di risposte in base ai sistemi di registrazione delle informazioni
<b>Tempestività progettuale</b>	Data di consegna	Rispetto delle scadenze contrattuali	Audit interno
<b>Flessibilità progettuale/gestionale/organizzativa</b>	Numero di giorni intercorrenti tra le segnalazioni di non conformità e la definizione di azioni correttive	Tempo target di intervento: non superiore ai 10 giorni lavorativi	Audit interno
<b>Efficacia delle docenze</b>	% utenti soddisfatti	≥ 70% "abbastanza/molto soddisfatto"	Questionario di gradimento

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>Adeguatezza dei materiali didattici</b>	% utenti soddisfatti	≥ 70% “abbastanza/molto soddisfatto”	Questionario di gradimento
<b>Adeguatezza delle attrezzature/locali</b>	% utenti soddisfatti	≥ 70% “abbastanza/molto soddisfatto”	Questionario di gradimento
<b>Soddisfazione globale</b>	% utenti soddisfatti	≥ 70% “abbastanza/molto soddisfatto”	Questionario di gradimento
<b>Drop out corsi</b>	% utenti che abbandonano il corso	≤ 20%	Verifica semestrale da parte del Responsabile della Qualità
<b>Esito occupazionale</b>	Rapporto tra gli allievi intervistati e gli allievi qualificati	Gli allievi intervistati devono essere pari ad almeno 80% degli allievi qualificati	Verifica semestrale da parte del coordinatore. La verifica si deve eseguire a 6 mesi di distanza dal termine delle attività didattiche
<b>Gestione reclami</b>	Numero reclami su numero corsi attivati	≤ 1%	Verifica semestrale da parte del Responsabile della Qualità

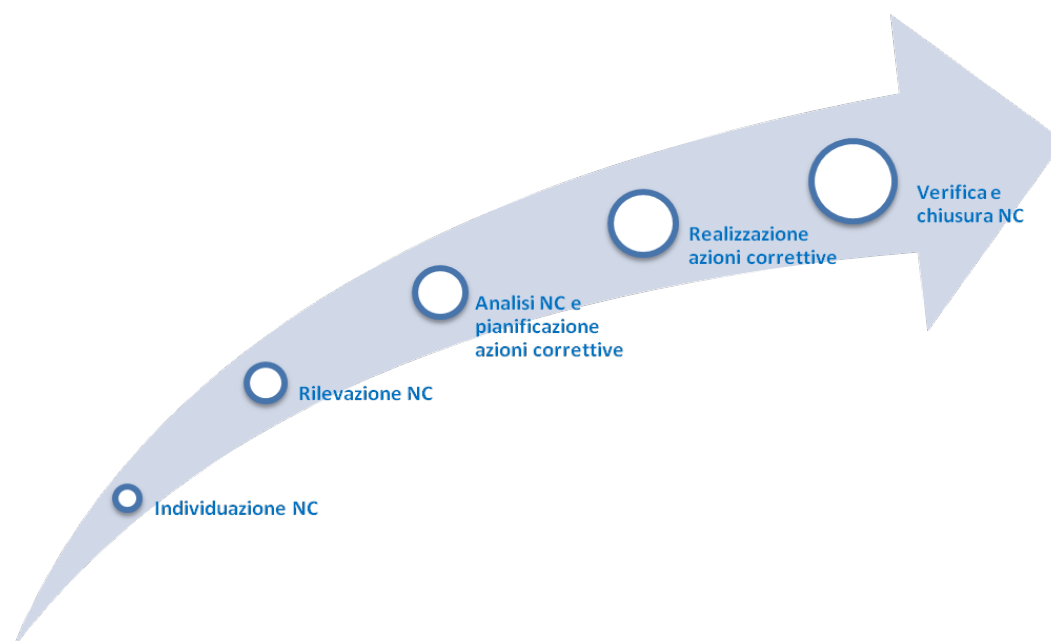
## 5. LIVELLO PREVENTIVO

Nella Politica di Qualità adottata, l'utente e il suo grado di soddisfazione rappresentano gli elementi strategici per il successo dell'ente, il quale rileva costantemente i bisogni, le esigenze e le aspettative dei beneficiari attraverso una pluralità di canali. Al fine di costruire gli indicatori sopra indicati l'Istituto esplica la propria azione di ascolto:

- per posta all'indirizzo della sede legale sita in Via di Santa Croce in Gerusalemme, 63 - 00185 Roma;
- per telefono al numero 06/27858462;
- per email all'indirizzo [info@infap.org](mailto:info@infap.org), [formazione@infap.org](mailto:formazione@infap.org), [infap@arubapec.it](mailto:infap@arubapec.it);
- allo sportello;
- tramite questionario di gradimento;
- direttamente al responsabile della qualità.
- Allegato A (modulo di reclamo)

La Direzione al fine di implementare il rapporto di fiducia instauratosi con i propri stakeholder si impegna a tenere in alta considerazione tutti i suggerimenti da essi pervenuti e a gestire i reclami entro 10 giorni. I reclami sono la diretta conseguenza del verificarsi delle non conformità (NC) agli standard stabiliti, le quali vanno gestite seguendo un iter ben preciso:

- *individuazione NC* (identificazione delle cause di non soddisfacimento di uno o più requisiti previsti o assenza di una caratteristica del servizio offerto);
- *rilevazione NC* (formalizzazione e registrazione della non conformità);
- *analisi NC e pianificazione azioni correttive* (studio della non conformità e definizione delle azioni correttive e preventive);
- *realizzazione azioni correttive* (attuazione di tutte le azioni necessarie ed utili per correggere e/o migliorare le cause generatrici del problema);
- *verifica e chiusura NC* (valutazione dell'efficacia delle attività intraprese per rimuovere la NC con l'obiettivo di evitare che tali condizioni si ripetano in futuro).



**Figura 2. Iter della gestione delle Non Conformità (NC)**

I reclami, così come la gestione delle azioni correttive, sono affidati al Responsabile della Qualità che raccoglie le segnalazioni in ordine cronologico e per importanza del problema, provvedendo a comunicare alla direzione tali problematiche.

L'I.N.F.A.P., a garanzia dell'utente, per ogni servizio offerto definisce:

- ✓ finalità;
- ✓ requisiti e modalità di accesso al servizio;
- ✓ metodologie e durata di realizzazione;
- ✓ strumenti e materiali di supporto alle attività;
- ✓ risorse professionali;
- ✓ competenze acquisite alla conclusione del percorso;
- ✓ modalità di valutazione delle competenze acquisite;
- ✓ tipologia di attestazione.

## 6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta di Qualità è validata dalla Direzione che ne autorizza la pubblicazione.

L'ente, allo scopo di garantire la trasparenza ai suoi utenti e mantenere salda la sua affidabilità e la sua credibilità, diffonde la presente carta di qualità attraverso i seguenti canali informativi:

- pubblicazione in formato elettronico sul sito internet [www.infap.org](http://www.infap.org);
- affissione in bacheca;
- disponibilità presso gli uffici;
- distribuzione in formato elettronico ad ogni partecipante alle attività formative.

Il riesame della Carta di Qualità dell'I.N.F.A.P. avviene con cadenza annuale e comunque ogni qual volta ci siano importanti novità nell'assetto organizzativo e gestionale. Esso è eseguito sulla base degli obiettivi prefissati, dei feedback degli utenti, delle verifiche ispettive interne e dei dati statistici con l'obiettivo di vigilarne costantemente l'efficacia, l'adeguatezza e l'idoneità. A prova dell'eventuale revisione fa fede il timbro con data e firma della direzione.

## **7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Il responsabile dei processi di direzione ha ampio potere decisionale e di intervento in tutte le attività ed ha la piena responsabilità della qualità dell'ente. In dettaglio egli si occupa di:

- definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio;
- pianificare e coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- migliorare in maniera continua il servizio e la qualità dello stesso;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- valutare e sviluppare le risorse umane;
- organizzare e gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i centri per l'impiego e gli attori locali;
- promuovere e pubblicizzare i servizi della struttura.

### ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

Il responsabile dei processi economico-amministrativi adempie le seguenti funzioni:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativi-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;
- gestione della qualità inerente il processo.

## ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

Il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni a partire da uno studio del tessuto culturale, economico e sociale individua:

- i fabbisogni di figure e di competenze professionali,
- i bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- i bisogni formativi individuali e di orientamento.

Inoltre egli deve definire la strategia formativa più idonea e gestire le relazioni e gli accordi con la committenza al fine di garantire la qualità del processo in questione.

## ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

Il responsabile della progettazione deve:

- monitorare le gare, gli avvisi e i bandi pubblici;
- concordare con la Direzione le varie tipologie d'intervento;
- sviluppare l'intero progetto definendone:
  - ✓ gli obiettivi;
  - ✓ il campo di intervento;
  - ✓ le risorse professionali, tecnologiche e logistiche;
  - ✓ sede e periodo di erogazione;
  - ✓ i risultati;
- aggiornarsi continuamente e approfondire i problemi relativi allo sviluppo economico e produttivo, alle politiche dell'orientamento, alla progettazione didattica, al cambiamento e all'evoluzione della professionalità;
- progettare percorsi individuali nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- gestire la qualità inerente il processo.



### ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI


Il responsabile del processo di erogazione dei servizi si occupa di tutte le attività atte a realizzare concretamente il progetto, in particolare:

- pianifica il processo di erogazione;
- gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- monitora le azioni e i programmi;
- valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- gestisce la qualità inerente il processo.

## **8. CONTATTI PERIODICI CON I SERVIZI SOCIALI**

L'I.N.F.A.P. ha costruito una fitta rete di rapporti con servizi sociali, istituzioni ed enti con l'obiettivo di realizzare in sinergia progetti finalizzati all'inclusione sociale e all'inserimento/reinserimento lavorativo delle utenze speciali. Affinché ci sia una periodica condivisione delle conoscenze, delle informazioni e delle esperienze inerenti allo specifico target, sono previsti incontri a cadenza semestrale.

## 9. POLITICA PER LA QUALITÀ

	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	Rev. 0 del 08/05/2017
	Allegato 4 al Manuale Qualità	

La mission dell'Istituto Nazionale Formazione e Addestramento Professionale (nel seguito INFAP) è la progettazione ed erogazione di attività formative.

In una società della conoscenza in cui la formazione e le competenze dei cittadini sono i punti chiave per lo sviluppo del Paese, la vision dell'INFAP è contribuire allo sviluppo ed alla formazione culturale, sociale e professionale dei cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari.

Coerentemente con la propria vision, l'INFAP si propone di:

- garantire ai destinatari percorsi formativi di alto livello affinché acquisiscano conoscenze e competenze trasferibili nei contesti lavorativi e sociali;
- progettare e promuovere attività per agevolare e facilitare l'accesso al mercato del lavoro delle persone svantaggiate, giovani diplomati/laureati in cerca di occupazione e disoccupati;
- creare reti per lo sviluppo del territorio a partire da un'analisi del contesto socioeconomico;
- responsabilizzare tutti i collaboratori al fine di contribuire al miglioramento crescente e continuo dell'Istituto;
- assicurare ambienti di lavoro idonei e confortevoli;
- adottare misure di sicurezza atte a prevenire gli infortuni.

Per il conseguimento delle finalità sopra descritte, l'INFAP si impegna a:

- selezionare e reclutare personale altamente qualificato;
- sviluppare una rete di nodi di raccordo/interazione per uno scambio efficiente delle competenze e delle conoscenze dei soggetti coinvolti;
- definire piani di sviluppo professionale di tutte le risorse umane che operano nella sede;
- coinvolgere e motivare l'organizzazione a tutti i livelli;
- monitorare e valutare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso questionari di gradimento;
- controllare sistematicamente la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni.

Attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001, la Direzione dell'INFAP intende:

- dimostrare la capacità dell'Istituto di erogare servizi di formazione coerenti con i fabbisogni formativi dei Clienti e conformi ai requisiti cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione dei Clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema;
- adottare sistematici processi di monitoraggio, misurazione e analisi delle performance per favorire il miglioramento continuo dell'Istituto.

La Politica per la Qualità dell'INFAP viene costantemente riesaminata per verificare la sua corrispondenza alle strategie dell'Istituto e, se necessario, revisionata in funzione delle esigenze dei dipendenti, dei cambiamenti organizzativi e delle modifiche normative e legislative.

La presente Politica, oltre ad essere sottoscritta dalla Direzione, viene condivisa da tutti i collaboratori dell'INFAP e diffusa attraverso riunioni, e-mail interne, comunicati affissi in bacheca e il sito web dell'organizzazione.

08 Maggio 2017

Data

*Il Presidente Nazionale INFAP*

**Ilenia Rosa Nesci**

Direzione

## MODULO RECLAMI

**PRESENTATO DA:**

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Domiciliato in \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

**SUGGERIMENTO, SEGNALAZIONE, RECLAMO**

---

---

---

---

Si autorizza, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, il trattamento dei dati personali sopra riportati esclusivamente al fine di dare una risposta al presente reclamo.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**N.B. Inviare il presente modulo a [info@infap.org](mailto:info@infap.org)**