



**Carta della Qualità
dell'offerta formativa
rev. 6 del 4/4/2019**



Premessa

Ci rivolgiamo a te che stai leggendo queste pagine per conoscere meglio FONDAZIONE AGIDAE LABOR e per trovare il percorso formativo più adatto alle tue esigenze.

Sai cos'è la Carta della Qualità dell'Offerta Formativa?

E' la formalizzazione di un impegno da parte di chi crede che la formazione sia un'attività necessaria e fondamentale per il miglioramento della conoscenza e della meta-conoscenza di qualsiasi individuo.

Ogni momento formativo costituisce, nella nostra visione, un arricchimento della persona che di tale momento didattico usufruisce.

Il processo formativo è un accordo tra due parti: il "*Formatore*" e il "*Formato*".

Il *Formatore* in questo caso è FONDAZIONE AGIDAE LABOR, che garantisce l'utilizzo di docenti e progettisti di alto livello, di strutture professionali, di materiale didattico adeguato e tarato sugli obiettivi.

Il *Formato* è il Discente, ovvero ogni individuo che, a diverso titolo e per finalità diverse, sceglie il tipo di formazione erogata da FONDAZIONE, stringendo un accordo di fiducia reciproca.

Queste attività costituiscono il "Patto formativo", il legame che unisce i due nodi di questo segmento, mettendo in atto un processo virtuoso di scambio e crescita.

FONDAZIONE AGIDAE LABOR crede in questo scambio, ed è per tale motivo che ha stilato la presente *carta di qualità dei servizi formativi*, perché formalizzi un impegno non solo commerciale, ma anche e soprattutto etico.

La *carta di qualità dei servizi formativi* si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che FONDAZIONE AGIDAE LABOR assume nei confronti di tutti coloro che scelgono i propri percorsi formativi.

Costituisce uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti.

Pertanto rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale FONDAZIONE AGIDAE LABOR può instaurare un dialogo concreto con gli utenti.

A tale scopo, più avanti in questo documento troverai:

- una descrizione dell'Istituto FONDAZIONE AGIDAE LABOR in termini di impegni (LIVELLO STRATEGICO)
- le modalità con le quali FONDAZIONE AGIDAE LABOR predispose ed eroga tutte le azioni formative (LIVELLO ORGANIZZATIVO)
- quali sono gli obiettivi e gli standard che l'Istituto si pone per ogni corso progettato ed erogato (LIVELLO OPERATIVO)
- quali sono gli strumenti di garanzia e di tutela che il discente – o comunque il beneficiario di ogni intervento formativo – può utilizzare per esprimere la propria valutazione (LIVELLO PREVENTIVO)

La Carta è aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti e/o modifiche che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

LIVELLO STRATEGICO

3

Presentazione

FONDAZIONE AGIDAE LABOR nasce dalla trasformazione di Agidae Labor sms in Fondazione, si propone l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà.

A tal fine **progetta, sviluppa ed eroga interventi di formazione, addestramento e aggiornamento.**

FONDAZIONE AGIDAE LABOR è stata costituita a Roma, il 19 dicembre 2013; essa ha sede a Roma e la sua durata è illimitata. FONDAZIONE AGIDAE LABOR nasce a seguito del Decreto Legge 18 ottobre 2012 n. 179 che ha assoggettato le società di mutuo soccorso ad una più rigorosa normativa rispetto a quella contenuta nella legge istitutiva del 15 aprile 1886 n. 3818, indicando espressamente le finalità che dette società possono svolgere e vietando loro di esercitarne altre, ed in particolare quelle in cui possa ravvisarsi l'espletamento di attività di imprese.

FONDAZIONE AGIDAE LABOR si propone di svolgere, senza finalità di lucro, attività di istruzione, di formazione continua e di formazione professionale tenendo corsi, convegni, riunioni, anche itineranti, a carattere culturale, sociale e ricreativo, religioso, organizzati direttamente da essa stessa oppure promossi da amministrazioni pubbliche nazionali e territoriali, da enti pubblici e privati, nonché dall'Associazione Gestori Istituti Dipendenti dall'Autorità Ecclesiastica (Agidae); di gestire centri di istruzione e corsi di specializzazione; di partecipare a diverso titolo ad azioni e programmi di altri enti mutualistici e di solidarietà sociale; di promuovere direttamente attività ed iniziative tendenti a favorire la cultura e la professionalità del lavoro, della crescita delle categorie imprenditoriali e lavorative, dell'economia solidale e solidaristica, della mediazione sociale e culturale, degli strumenti della comunicazione.

Fondazione Agidae Labor ha acquisito la **certificazione di qualità N. CERT-17426-2006-AQ-ROM-SINCERT settore EA:37 (Progettazione ed erogazione di corsi di formazione, addestramento e aggiornamento)** rilasciato da DET NORSE VERITAS (DNV).

Risulta accreditato per la **formazione del personale della scuola** di cui al D.M. 177/2000 presso il Ministero dell'istruzione e per la **formazione continua** alla Regione Lazio.

La sede di FONDAZIONE AGIDAE LABOR è

□ VIA VINCENZO BELLINI 10 – ROMA

La politica di qualità

La politica di qualità - che puoi leggere di seguito - è l'espressione scritta delle nostre intenzioni nei confronti di chi come te è alla ricerca di una proposta formativa di alto contenuto.

E' la sintesi di *mission*, impegni formali, obiettivi da raggiungere e strumenti utilizzati per raggiungerli.

La mission

Essa è la visione sistemica del proprio operare.

Attraverso le sue proposte formative, la FONDAZIONE AGIDAE LABOR, rivolge attenzione ai modelli didattici innovativi che siano in grado di:

- favorire l'aggiornamento costante delle conoscenze, delle abilità e delle competenze di base, tecnico professionali e trasversali;
- personalizzare i percorsi formativi in considerazione delle specificità delle persone e degli enti beneficiari;
- rafforzare i servizi in rete che favoriscano la partecipazione dei lavoratori alle iniziative di formazione rispondendo ai nuovi bisogni formativi e organizzativi posti dalle trasformazioni in atto nel sistema economico;
- coniugare i valori umani e i valori religiosi con le esigenze di innovazione e di competitività proprie degli istituti religiosi.



Gli impegni

La Direzione di FONDAZIONE AGIDAE LABOR fa in modo che la propria *Politica della Qualità* sia:

- *declinata* in un quadro strutturale che permetta un riesame periodico per accertare la continua idoneità agli scopi prefissati
- costantemente *diffusa e compresa* al proprio interno.

Gli impegni che FONDAZIONE AGIDAE LABOR si assume sono così sintetizzabili:

- RISPETTO DELLA MISSION – La peculiarità dei servizi offerti da FONDAZIONE AGIDAE LABOR risiede nel loro carattere scientifico e innovativo: per tale motivo tutte le risorse che operano per FONDAZIONE AGIDAE LABOR sono impegnate a condividere tale principio e tendere al suo perseguimento.
- RISPETTO DELLE ASPETTATIVE DEI DISCENTI – A fronte della particolare tipologia dei destinatari dei propri servizi, la Direzione intende porsi come obiettivo la soddisfazione delle esigenze del cliente attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di interventi formativi di alta qualità e personalizzazione.
- RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI – La Direzione si impegna a rispettare le norme nazionali, quelle regionali e ogni altra norma che risulti essere cogente per l'attività di progettazione ed erogazione formativa .
- COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE – Le risorse umane sono considerate l'essenza stessa di FONDAZIONE AGIDAE LABOR e la messa a disposizione delle abilità individuali costituiscono lo strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi prefissati
- APERTURA ALLE NUOVE OPPORTUNITÀ – Per poter trasferire nelle proprie offerte formative quanto di meglio esista sul mercato la Direzione intende cogliere tutte le opportunità date al settore della formazione, stringendo, se del caso, accordi e/o partnership per stabilire ove possibile networking finalizzati ad intercettare una maggiore utenza.

Gli obiettivi

Coerentemente con tali principi ispiratori FONDAZIONE AGIDAE LABOR si pone – come traguardo – il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali di politica della qualità:

- *mantenimento della conformità del proprio SGQ alla norma UNI EN ISO 9001:2015*
- *mantenimento nel tempo della certificazione di qualità da parte dell'Organismo di certificazione*
- *promozione della mission*
- *accrescimento della soddisfazione del cliente*
- *aumento del coinvolgimento del personale*
- *adozione di adeguate competenze professionali*
- *miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri processi*
- *accrescimento del sistema di relazioni con il territorio*

Modalità e strumenti adottati per la comprensione e sostegno della politica della qualità

Perché la politica della qualità possa essere compresa e sostenuta a tutti i livelli FONDAZIONE AGIDAE LABOR organizza e pianifica momenti di condivisione e confronto al fine di verificare periodicamente l'adeguatezza e la coerenza di quanto stabilito all'interno della politica della qualità.

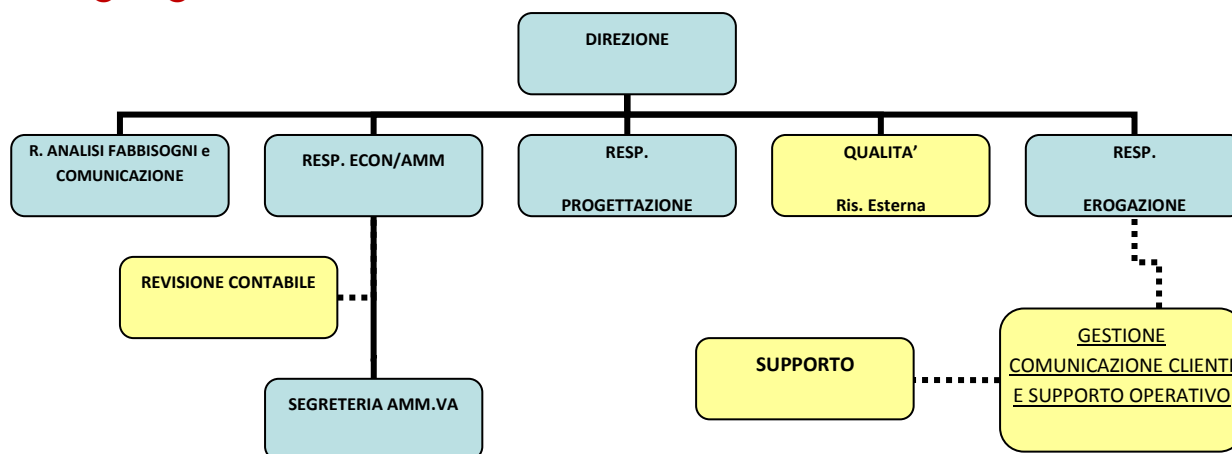
FONDAZIONE AGIDAE LABOR si impegna a operare secondo modalità procedurali pensate *ad hoc* e che possano essere utilizzate come strumenti utili al raggiungimento di obiettivi di qualità sempre più elevati.

A tal fine la Direzione si impegna attivamente:

- nella diffusione della presente *carta di qualità dei servizi formativi*;
- nella divulgazione della politica della qualità e della mission a tutti coloro che collaborano con e per FONDAZIONE AGIDAE LABOR
- nella definizione e condivisione generale di obiettivi di qualità
- nella messa a disposizione delle risorse necessarie all'espletamento delle diverse attività
- nella definizione di indicatori di efficacia e di efficienza per tutti i suoi processi
- nel rispetto dei requisiti espressi e non dei discenti.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'Organigramma



Le proposte formative

FONDAZIONE AGIDAE LABOR opera su due fronti:

FORMAZIONE ON DEMAND, ideata a partire dai fabbisogni formativi espressi dall'organizzazione. Vengono progettati corsi specifici in funzione dei propri obiettivi e bisogni. Tali corsi possono svolgersi presso la propria sede di appartenenza o presso la sede di Agidae Labor.

FORMAZIONE FINANZIATA con fondi pubblici o grazie all'accesso a Fondi interprofessionali, attraverso la progettazione e l'erogazione di interventi di formazione continua.

Le aree di progettazione formativa sono :

Area 1 – AMMINISTRAZIONE E GESTIONE

Area 2 – SICUREZZA E HACCP

Area 3 – COMUNICAZIONE

Area 4 – SERVIZI SCOLASTICI

- Bisogni Educativi Speciali
- Didattica
- Metodologie e tecnologie didattiche innovative
- Ruoli e competenze in ambito scolastico
- Promozione del benessere: sfera psico-educativa

Area 5 – SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI

- Amministrazione e Gestione
- Servizi rivolti alla terza età
- Servizi rivolti a minori

Area 6 – QUALITA'

Area 7 – PROGETTAZIONE

Area 8 – LINGUISTICA

Area 9 - INFORMATICA

In ogni area i singoli corsi sono identificati da un codice di appartenenza e dalla durata in ore.

La Dotazione di risorse professionali

Le risorse professionali di FONDAZIONE AGIDAE LABOR si distinguono in:

- Interne (vincolate, cioè, da un rapporto di subordinazione)
- Esterne (coinvolte di volta in volta nelle diverse attività formative che la Fondazione Agidae Labor pone in essere)

Sia per le prime che per le seconde Fondazione Agidae Labor individua dei requisiti minimi di accesso che – nello specifico - sono:

- ❖ Livello di istruzione
- ❖ Esperienza lavorativa

Lo strumento attraverso il quale la Direzione valuta tali requisiti è il curriculum vitae et studiorum.

Le risorse professionali interne sono 3 e coprono le funzioni di Segreteria, Qualità, Analisi del Fabbisogno, Progettazione, Erogazione, Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione, invece, ha al suo interno, le funzioni di Direzione e di Responsabile Amministrativo.

Alle risorse professionali esterne – invece – FONDAZIONE AGIDAE LABOR ricorre per i servizi di Docenza, Tutoraggio, Consulenza e per tutte le necessità connesse con lo svolgimento dell'intervento formativo.

La Dotazione di risorse logistico-strumentali

FONDAZIONE AGIDAE LABOR dispone di:

- Ufficio di segreteria amministrativa
- Ufficio riunioni
- Ufficio di progettazione
- N. 1 Aule didattica/Informatica capace di ospitare fino a 35 corsisti e dotata di tutte le attrezzature didattiche necessarie per una ottimale gestione dei corsi (lavagna a fogli mobili, lavagna luminosa, videoproiettore, LIM).

Gli ambienti di lavoro utilizzati da FONDAZIONE AGIDAE LABOR sono conformi alle vigenti leggi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81). La Fondazione assicura e si fa garante del pieno rispetto da parte del personale delle norme di sicurezza e prevenzione rischi nell'ambiente di lavoro ai sensi della Normativa vigente. Inoltre, l'ambiente di lavoro è adeguato a garantire l'armonizzazione di fattori umani, fisici e relazionali, per ottenere un maggiore impegno a sviluppare le potenzialità del personale e le prestazioni dell'organizzazione.

La Tipologia dei destinatari

Sicuramente sei il nostro destinatario privilegiato!

I destinatari dei Corsi e Laboratori interattivi erogati da FONDAZIONE AGIDAE LABOR sono

- AGIDAE (Associazione Gestori Istituti Dipendenti dall'Autorità Ecclesiastica) intesa come associazione che, riunendo circa 3.000 istituzioni ecclesiali su tutto il territorio nazionale aventi un numero di dipendenti che oscilla tra le 90.000 e 100.000 unità, svolge un ruolo determinante nella rilevazione dei fabbisogni formativi e nella promozione della formazione dei Gestori degli Istituti (ovvero gli *imprenditori*) e dei loro dipendenti



- gli istituti religiosi che ricercano risposte formative per adeguare o mantenere la propria competitività sul mercato
- i singoli lavoratori che vogliono accedere individualmente a percorsi formativi di ri/qualificazione ed aggiornamento professionale
- il mondo imprenditoriale che ha necessità di formare/aggiornare il proprio personale.



LIVELLO OPERATIVO

FONDAZIONE AGIDAE LABOR considera il monitoraggio e la misurazione dei processi come l'elemento fondamentale per realizzare un miglioramento continuo del servizio di formazione offerto.

A tale fine sono stati individuati degli elementi fondamentali denominati fattori di qualità che vengono presidiati costantemente attraverso una misurazione quali-quantitativa.

Tali fattori di qualità sono individuati per singolo processo e per ciascuno di essi vengono stabiliti degli indicatori che rappresentano i criteri di misurazione.

In relazione a ciascun fattore di qualità la Direzione si impegna a raggiungere specifici obiettivi dotandosi di strumenti di verifica che servano per valutarne il raggiungimento.

| Area / Processo | Indicatore | Strumento di verifica | Obiettivo di qualità perseguito |
|---|--|--|--|
| Sviluppo e Promozione corsi a catalogo | N° di richieste di informazione | Registro telefonate / verifica posta in arrivo | Raggiungimento della totalità dei contatti presenti nel database |
| Gestione informazioni per telefono | N° di appuntamenti presi | Elenco posta in arrivo | Almeno 1 appuntamento ogni tre mail ricevute |
| Gestione informazioni via mail | Tempo intercorrente tra l'invio della richiesta e la risposta | Verifica a campione su posta arrivata/inviata | Massimo due giorni |
| Gestione contratti | Iscrizioni ai corsi | Registro contratti | 1 iscritto ogni 20 richieste di informazioni |
| Progettazione e sviluppo corsi di formazione | N° di nuovi corsi progettati | Piano di progettazione | Almeno 1 nuovo corso a catalogo per anno e 3 Piani Settoriali/Nazionali finanziati |
| Erogazione servizi e corsi di formazione | Valutazione dell'apprendimento | Test di apprendimento intermedi e finali | Almeno il 70% dei partecipanti con una valutazione superiore alla sufficienza |
| | N° di abbandoni durante il corso | Registro presenze | Massimo 1 abbandono per ogni corso |
| | Reclami | Verbale reclamo cliente | Non più di 2 reclami per ogni Piano Formativo |
| Monitoraggio e miglioramento | Indice soddisfazione utente | Questionario gradimento docenti | Soglia di gradimento non inferiore all'80% |
| | N° di non conformità | Registro NC | Massimo 3 NC |

LIVELLO PREVENTIVO

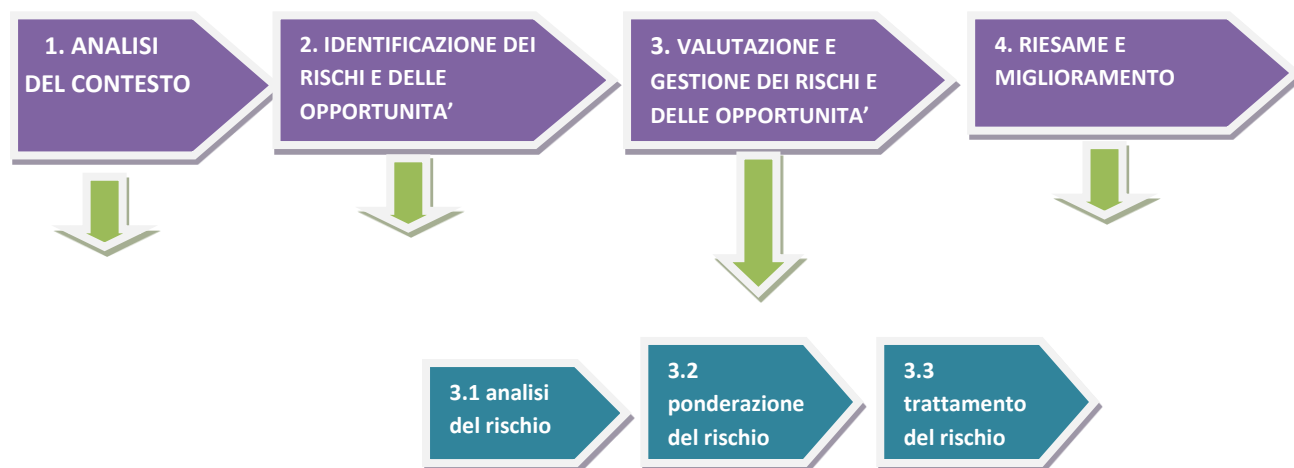
8

L'attenzione con cui FONDAZIONE AGIDAE LABOR eroga i propri servizi è tesa a considerare il *rischio* in modo trasversale a tutta l'attività, cercando di prevederlo piuttosto che correggerlo.

Si tratta di un modalità *risk-based thinking* (pensiero orientato al rischio) e viene considerata nel Sistema di Gestione per la Qualità da Fondazione Agidae Labor come concetto implicito ed incorporato nei requisiti fondamentali per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

Per ogni processo vengono stabiliti i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per Fondazione Agidae Labor "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto organizzativo dell'azienda stessa così come raffigurato dal flusso che segue.



Modalità e strumenti di rilevazione dei feedback

FONDAZIONE AGIDAE LABOR pone estrema attenzione alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, ritenendo che sia una indicazione significativa della *qualità del servizio percepita dal discente* rispetto a quella *effettivamente erogata*.

Il feed-back di chi ha fruito della formazione erogata può essere indotto (attraverso la richiesta di esprimere il proprio parere in merito ai servizi e ai corsi erogati) o non voluto (reclamo).

FONDAZIONE AGIDAE LABOR attua il monitoraggio e la misurazione della *customer satisfaction* attraverso un processo di ascolto, elaborazione e condivisione di aspettative, bisogni, proposte, insomma di un processo continuo di discussione e confronto.

Il concetto di soddisfazione va innanzitutto riferito al contesto esterno (operatori del settore, genitori, docenti, scuole, enti e portatori di interesse), il cui legame con esso è rappresentato da:

- Le aspettative che i fruitori nutrono rispetto alla capacità formativa di FONDAZIONE AGIDAE LABOR;



Il tipo di motivazione con cui tutti coloro che hanno scelto le proposte formative di FONDAZIONE AGIDAE LABOR vivono la *mission*, intesa anche come tendenza a condividere o meno piani e obiettivi formativi ed esserne attivamente partecipi;

L'immagine di FONDAZIONE AGIDAE LABOR passa pertanto attraverso la percezione degli allievi, sia durante la loro permanenza sia nel ricordo della formazione ricevuta.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente (*feed-back indotto*) viene realizzato attraverso le seguenti metodologie di misurazione:

- Intervista** (rapporto diretto con il beneficiario della formazione);
- Osservazione diretta;**
- Questionario di soddisfazione finale** (al termine del percorso)

Gestione dei reclami dei clienti

FONDAZIONE AGIDAE LABOR gestisce l'eventuale reclamo attraverso il modulo "Verbale Reclamo Utente".

La Segreteria Didattica si fa carico di registrare il problema per poi riportarlo alla funzione interessata. Questa ne valuta le possibili soluzioni: il reclamo è visto come spunto di miglioramento dei relativi processi che attuano i servizi di formazione.

Realizzazione di azioni correttive

Le azioni correttive vengono individuate attraverso il monitoraggio dell'intero Sistema .

A seguito di Non Conformità ripetitive o di notevole portata, la Direzione identifica la necessità di intraprendere adeguate azioni correttive e migliorative.

Tale necessità può scaturire a seguito di:

- Reclami giustificati da parte dell'utenza;
- Dati negativi sui processi primari che attuano i servizi.

Clausole di garanzia dell'utente

Presso FONDAZIONE AGIDAE LABOR è a disposizione dell'utenza il catalogo dell'offerta formativa che riassume per ciascun corso erogato:

- l'area di appartenenza
- il codice identificativo
- la durata in ore
- il titolo del singolo percorso formativo

Tale catalogo dell'offerta formativa è a disposizione dell'utenza anche sul sito internet della Fondazione.

Condizioni di trasparenza

Validazione della carta qualità

La presente carta della qualità è soggetta ad un aggiornamento annuale.



La sua validazione viene certificata dalla data e dalla firma del Responsabile della Direzione sul frontespizio.

Modalità di diffusione al pubblico

La presente carta della qualità viene diffusa e resa nota all'utenza attraverso i seguenti canali:

- affissione presso la bacheca presente nella corridoio di accesso ai locali di Fondazione Agidae Labor;
- resa fruibile al discente nel momento in cui si erogano corsi presso la sede della Fondazione;
- pubblicata sul sito www.agidaelabor.it.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI PRINCIPALI

Il Responsabile del Processo di Direzione svolge le seguenti attività

- Definisce le strategie commerciali
- Pianifica e coordinare le risorse umane, finanziarie e organizzative
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza
- Valuta le risorse umane e pianifica i piani di sviluppo individuale
- Pianifica e gestisce le relazioni con le istituzioni e gli attori locali
- Promuove e pubblicizza i servizi dell'Ente

Il Responsabile processi di gestione economico-amministrativa svolge le seguenti attività

- Gestisce la contabilità
- Opera il controllo economico
- Predisporre e amministrare i budget delle campagne pubblicitarie

Il Responsabile Processo di progettazione e analisi dei fabbisogni svolge le seguenti attività

- Garantisce il mantenimento e l'evoluzione delle relazioni con gli interlocutori esterni (clienti e referenti istituzionali) al livello strategico, traducendo gli input acquisiti in linee di indirizzo nell'ambito della propria azione propulsiva sul Piano dell'Offerta Formativa;
- Progetta in linea di massima, esecutiva e di dettaglio un'azione corsuale
- Garantisce l'orientamento delle attività e delle risorse al raggiungimento degli obiettivi definiti nella Politica per la Qualità e nel Piano Formativo;

Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi svolge le seguenti attività

- Garantisce il funzionamento organizzativo complessivo di FONDAZIONE AGIDAE LABOR, pianificando e controllando le risorse necessarie, di qualsiasi natura;
- Gestisce e coordina le risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione (selezione docenti, verifica del rispetto degli obiettivi formativi, verifica dell'*upgrade* degli strumenti informatici)
- Gestisce le relazioni e gli accordi con i destinatari dell'azione formativa
- Monitora le azioni formative
- Valuta i risultare al fine di identificare azioni di miglioramento