



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

**ADM FORM S.r.l.**

Via Portuense, 1555 Mod. N27 • 00148 Roma •

Telefono 06.4958495 • Fax 06.40049199

C.F e P.I 10932881005

ADM Form concepisce la propria Carta di Qualità dell'offerta formativa come strumento esplicativo e di comunicazione degli impegni assunti dall'organismo nei confronti del sistema committente/beneficiari.

La Carta di Qualità si pone a presidio del principio di trasparenza e mira a contribuire al raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi formativi.

Nel documento viene presentata l'articolazione dei processi nei suoi aspetti strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

## **Livello strategico**

**ADM Form** nasce nel 2010 rilevando il ramo di attività formative di Albatros Soc. Coop. Opera nei settori della formazione continua e superiore e della consulenza aziendale.

In continuità con l'attività di Albatros, accreditata dal 2005 presso la Regione Lazio per la formazione continua e superiore, ADM Form elabora le proprie attività attraverso una fase preliminare di ricerca, calibrata su un impianto metodologico collaudato e volta ad analizzare le possibilità di sviluppo in ogni specifica area di interesse.

Gli obiettivi programmatici cui le attività di ADM Form fanno costante riferimento sono così riassumibili:

- Innalzare gli standard qualitativi delle proprie risorse umane attraverso un piano di aggiornamento delle professionalità, flessibile e sempre suscettibile di migliorie che ne rendano concreta la spendibilità in ambito lavorativo.
- Monitorare costantemente il contesto culturale, economico e produttivo del territorio anticipando scenari innovativi, partecipando a partenariati nell'implementazione di progetti a largo raggio
- Offrire possibilità di formazione e inserimento, sia sociale che occupazionale ai cittadini riconducibili al profilo delle cosiddette "utenze speciali" (disabili fisici, psichici e sensoriali; detenuti ed ex-detenuti; minori; tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, alcoolisti ed ex-alcoolisti; immigrati; nomadi; vittime della prostituzione e della tratta; inoccupati e disoccupati di lunga durata; tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati").

- Rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze dei lavoratori, necessità sempre più avvertite come imprescindibili nel mercato del lavoro e manifestate legittimamente dall'utenza.

Ad ulteriore testimonianza della cura per la qualità del servizio, ADM Form è in possesso della certificazione ISO 9001/2008 e dispone del relativo Sistema di Gestione della Qualità al quale ogni processo, nella sua implementazione, si conforma. La Qualità, oltre ad essere un valore di riferimento, si afferma come orizzonte strategico a cui i comportamenti aziendali devono essere ricondotti. In questo senso, la direzione dell'organismo è garante della corretta applicazione della manualistica e delle indicazioni procedurali previste dal SGQ.

## **Livello organizzativo**

I prodotti e i servizi formativi di ADM Form sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e contemplano attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

### *Servizi formativi offerti*

ADM Form opera nel campo della formazione dedicandosi all'erogazione delle seguenti tipologie di servizi :

- Formazione Superiore post-obbligo formativo finalizzata al conseguimento o al perfezionamento di competenze professionali atte a favorire l'inserimento lavorativo di giovani diplomati e laureati in cerca d'occupazione qualificata, o l'avanzamento professionale di giovani e adulti qualificati, diplomati e laureati, occupati attraverso percorsi di Formazione post esperienza, post-diploma, postlaurea e IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore).
- Formazione Continua destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.

- Affiancamento e consulenza all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

### *Dotazione di risorse professionali*

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, la Società si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

ADM Form dispone delle competenze necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e consulenza nelle aree: Beni culturali, Ambiente, Human Resources, Management, Lingue, Sicurezza, Pari Opportunità, Servizi sociosanitari e di supporto alle fasce deboli.

L'elenco dei professionisti esterni di volta in volta incaricati di svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring compone l'Albo Docenti e Progettisti ADM Form. Tutte le risorse professionali sono valutate periodicamente secondo le procedure previste dal SGQ.

### *Operatività verso le Utenze speciali*

Per quanto riguarda le fasce svantaggiate (Utenze speciali), ADM Form si pone come struttura in grado di tradurre in operatività principi etici di solidarietà e sostegno verso queste fasce di utenza più "deboli", andando a svolgere attività formative integrate finalizzate all'inserimento socio lavorativo e nella società di ex detenuti, ex tossicodipendenti, nomadi, emarginati e più in generale delle fasce svantaggiate di cui ai regolamenti comunitari. A queste azioni formative dirette, si collegano anche attività formative rivolte a quegli operatori già impegnati nei servizi di istruzione e formazione, nei servizi socio sanitari territoriali ed in quelli di accompagnamento al lavoro e all'inserimento delle fasce svantaggiate. Una particolare attenzione viene posta alle donne ed alle politiche di mainstreaming di genere per le pari opportunità, ai giovani disoccupati, agli adulti che attraversano particolari stati di disagio o che hanno perso il lavoro in età avanzata. La formazione deve essere lo strumento per risollevare situazioni in cui lo stato

fisico e l'emarginazione sociale amplificano maggiormente le difficoltà di inserimento nel mondo del lavoro.

Allo scopo saranno programmate delle visite periodiche (quindicinali o mensili) presso i CPI locali e/o presso le strutture assoggettabili a servizi sociali quali: centri di recupero per ex tossicodipendenti, centri anziani, centro di accoglienza per disabili, centri di accoglienza stranieri, case famiglia, cooperative disabili, etc. e concentrati nei quartieri adiacenti alla sede operativa dell'ente.

Verranno così attivati dei contatti diretti con gli operatori e con gli stessi utenti dei centri, con l'obiettivo di organizzare periodicamente incontri conoscitivi e di orientamento, presso la sede della società o direttamente presso i centri, attraverso colloqui individuali e di gruppo tenuti da psicologi, sociologi o esperti del settore, le cui finalità saranno quelle di interpretare le caratteristiche e le potenzialità di ciascun soggetto, per meglio indirizzarlo verso percorsi formativi più idonei alle proprie esigenze e facilitarne l'inserimento nel mondo lavorativo e/o l'eventuale integrazione in ambito sociale.

Lo scopo è anche quello di individuare e di tenere monitorata un'utenza possibile destinataria di interventi formativi in risposta ai bandi Regionali.

#### *Dotazione di risorse logistico-strumentali*

Per l'erogazione dei servizi formativi ADM Form dispone di aule equipaggiate per l'erogazione di attività formative. Ogni aula è dotata di banchi, ad una e due sedute, di una cattedra, di lavagna a fogli mobili e magnetica. I banchi sono attrezzati per funzionare come postazioni multimediali, e sono quindi muniti di pc pentium di ultima generazione, completi di monitor flat screen lcd e tastiere, con la possibilità, per gli allievi in formazione, di utilizzare gli applicativi del pacchetto Office e programmi di grafica e imaging. I pc sono interconnessi ad una rete locale in modalità wireless, grazie alla tecnologia wi-fi, e permettono l'accesso ad internet. Sono inoltre disponibili supporti informatici quali stampanti, fotocopiatrice e scanner. A disposizione di docenti e discenti ci sono anche un proiettore multimediale per la visualizzazione di slide e filmati didattici. Per la formazione a distanza (FAD) viene impiegato un portale sviluppato con il Content Management System (CMS) Joomla, provvisto di una sezione dedicata gestita con il Learning Management System (LMS) Moodle. Durante lo svolgimento delle attività, ai docenti viene assicurata assistenza nel reperimento dei materiali, nell'accesso a fonti bibliografiche e testi

normativi, nell'elaborazione e nella confezione di dispense didattiche e di schede di lavoro adeguate a sostenere e agevolare la preparazione dei corsisti.

Qualora richiesto, ADM Form 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.

### **Livello operativo**

In base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari ADM Form ha individuato nell'articolazione dei processi formativi una serie di fattori di qualità da presidiare.

Nella tab. 1 viene fornita una sinossi che illustra tali fattori ed i relativi indicatori (che descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati), standard di qualità (gli specifici obiettivi che ADM Form si impegna a raggiungere) e strumenti di verifica (modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari).

*Tab. 1*

<b>Attività</b>	<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Strumenti di Verifica</b>
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/Numero tot contratti	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20%	Audit interni

	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.	Meno di 10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenze	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiali didattici (dispense, bibliografia)	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature/locali	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.		
Assistenza ex post	Completezza	Quantità di reclami	Numero di reclami inferiore al 20%	Audit interni
	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
Rendicontazione	Completezza	Necessità correzioni o rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20% del programma previsto	Audit interni
	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni

## Livello preventivo

Il Sistema di Gestione della Qualità di ADM Form prevede un insieme di procedure per la verifica della conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente e a garanzia dell'utente. L'adozione e l'implementazione di tali procedure è connaturata allo svolgimento delle attività e risponde ad un approccio proattivo che mira ad anticipare l'insorgenza di eventuali criticità che possano essere alla base di reclami.

In particolare:

- la procedura “Verifiche ispettive interne” definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Esse hanno la funzione di determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente;
- la procedura “Gestione Non conformità, azioni correttive, azioni preventive” definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami provenienti a committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

## **Condizioni di trasparenza**

### *Validazione*

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile Qualità e dal Legale Rappresentante, che ne autorizza l'emissione.

### *Diffusione*

ADM Form assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet [www.admform.it](http://www.admform.it);
- affissione nella bacheca della sede accreditata;



- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

### *Aggiornamento*

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene analizzata annualmente, in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Gestione della Qualità, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento.

### **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

#### *Attività previste per il responsabile del processo di direzione*

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- miglioramento del servizio e la conformità alle procedure del SGQ;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

#### *Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi*

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

#### *Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni*

- Valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale con specifico riferimento a bisogni professionali e formativi in

settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese in ambito regionale e/o di Pubbliche Amministrazioni;

- analisi individuale dei bisogni formativi;
- scouting presso aziende clienti e imprese potenzialmente interessate, al fine di individuarne le esigenze.

*Attività previste per il responsabile del processo di progettazione*

- Progettazione di massima;
- progettazione esecutiva;
- progettazione di dettaglio;
- individuazione e pianificazione delle risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione.

*Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi*

- Gestione delle iscrizioni dei partecipanti;
- verifica della disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste;
- assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione dei risultati ed l'identificazione delle proposte di miglioramento.