

Ente Scuola Edile di Ascoli Piceno e Fermo CARTA DELLA QUALITA'

Il Consiglio di Amministrazione della Struttura, ha definito nella presente Carta della Qualità i principi ispiratori del servizio reso.

Il presente documento è nato al fine di definire in modo efficace e comprensibile e quindi comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti, gli impegni che ESE assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a Garanzia della Qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini *strategici* (Politica della Qualità), *organizzativi* (predisposizione ed erogazione dell'offerta), *operativi* (obiettivi e standard specifici) e *preventivi* (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

Il presente documento si integra con la Politica della Qualità dell'Ente Scuola Edile di Ascoli Piceno.

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico e/o a quelle gestite con risorse interne dell'Ente Scuola Edile.

Livello strategico

L'Ente Scuola Edile di Ascoli Piceno e Fermo ha come propria missione la fornitura di supporto ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende del settore edile ed affini (anche attraverso il miglioramento della produttività delle persone), ed attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o con risorse interne.

L'Ente Scuola Edile di Ascoli Piceno e Fermo si impegna a rifarsi strategicamente a modelli di riferimento quali:

- ottenimento del risultato di Qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, interne ed esterne, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo
- prevenire i problemi piuttosto che gestirli quando si sono verificati
- porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi
- valutare i risultati e gestirli in relazione ad azioni correttive volte al miglioramento
- L'obiettivo principale è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso: la formazione di figure professionali Qualificate/Specializzate da inserire o inserite nel processo produttivo, lo sviluppo della cultura e dell'innovazione d'impresa.

Per realizzare questi obiettivi ESE adotta intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, e imprese per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico, al servizio della comunità, degli Enti, delle imprese e dei partecipanti ai corsi; investe conseguentemente in tecnologie e metodi d'avanguardia, rispetto al settore operativo della formazione erogata: Definisce e mantiene un Sistema Gestione Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), dove tutta la struttura – Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità, sviluppa attività di prevenzione per la Qualità, misura il grado di soddisfazione del cliente attraverso opportune metodologie e strumenti, controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

Il proprio Sistema Qualità (d'ora in poi: SGQ), (Certificato in conformità ai requisiti della norma applicata codificato nell'apposita manualistica conservata in copia originale presso ESE rappresenta il principale strumento affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione.

Livello organizzativo

ESE ha costituito le due seguenti aree di attività:

Area formazione realizzata con risorse interne

Si tratta della formazione rivolta alle aziende del settore edile ed affine o a singoli corsisti.

In Questa area ESE fornisce supporto tecnologico ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende del settore edile ed affini attraverso il miglioramento delle conoscenze cogenti e volontarie delle persone.

Area formazione pubblica realizzata con risorse provenienti da Enti

In Questa area ESE gestisce le attività formative con finanziamento pubblico (comprese Quelle afferenti ai programmi comunitari).

I principali servizi consistono in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a Obbligo Formativo - Formazione continua - Formazione superiore - Formazione di base - Formazione permanente attraverso corsi FSE, Regionali, Provinciali, Programmi Comunitari, Enti pubblici.ESE, oltre alle varie risorse umane esterne e strumentali utilizzate per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente delle competenze professionali e delle risorse logistico strumentali di seguito riportate:

Risorse professionali;

n° 3 figure interne responsabili con competenze afferenti all'amministrazione, progettazione, qualità e gestione dei processi formativi.

Risorse logistico strumentali:

aule e laboratori di informatica, cantiere scuola, strutturati con software e attrezzature adeguate prevalentemente per docenze nel settore dell'edilizia ed affini.

Ove richiesto, ESE si impegna a consegnare 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

La tabella allegata riporta i principali elementi che ESE, identifica come fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale; per il loro presidio sono stati definiti e normati nel SQ di ESE gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

Livello Preventivo

Il SQ di ESE prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive/preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

In situazioni particolari relativamente all'area dello svantaggio, ESE, si impegna a strutturare incontri preliminari all'inizio dell'attività formativa, e quadrimestrali con le famiglie per valutare l'opportunità di richiedere l'assistenza pubblica (assistenza sociale – psicologi – ecc.) al fine di migliorare l'intervento formativo sul soggetto riconosciuto. Inoltre con le organizzazioni e con il centro polivalente provinciale extracomunitari. Per quanto relativo all'obbligo formativo si evidenzia che i diritti connessi al passaggio fra, " sistemi, di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del. G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000 sono disponibili a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso la sede di Campolungo (AP).

E' possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di attività di orientamento, all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni Provinciali che ricadono nel territorio della Regione Marche. In caso di realizzazione di attività formative afferenti l'obbligo formativo sono previsti: 1) almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi; 2) La realizzazione di un periodo di stage (simulato all'interno del cantiere-scuola) proporzionato alla durata dell'intervento formativo con un minimo del 20% delle ore programmate.

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità di ESE viene regolamentata come segue.

Al fine di una massima pubblicità preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità sarà data in presa visione al momento della partecipazione all'attività formativa; nel modulo utilizzato per i dati anagrafici, è stata predisposta una apposita dicitura, la cui sottoscrizione attesta l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente.

La Carta della Qualità viene affissa nei locali della struttura accreditata e pubblicata nel sito internet al fine di darne ampia diffusione.

La diffusione della Carta della Qualità ai committenti principali, ad altri eventuali committenti pubblici avviene mediante la pubblicazione della stessa sul sito dell'ente e su eventuali pubblicazioni.

La Carta della Qualità viene consegnata al personale docente e non docente insieme a tutta la documentazione relativa al nostro SGQ.

La revisione della Carta della Qualità di ESE, avviene con cadenza biennale, sotto la responsabilità del Presidente per quanto riguarda l'approvazione, del VPRE per la verifica e del Responsabile della Gestione della Qualità per l'emissione, considerando le risultanze emerse dai rilevamenti dei dati raccolti periodicamente e che trovano sintesi nella Relazione di Riesame che viene effettuato in seno al CA entro il mese di gennaio di ciascun anno.

Ascoli Piceno, 20/10/2017

<i>Emesso da RGQ Giorgi Nazzareno</i>	<i>Verificato VPRE Passeretti Tonino</i>	<i>Approvato da PRE Arch. Catalini Marco Emilio</i>