

## CARTA DELLA QUALITA'

### INTRODUZIONE

*Senza una politica economica di sviluppo basata sulla coesione sociale e sulle uguaglianze di opportunità per tutti, non si realizza la piena e buona occupazione. Nel mercato del lavoro ci sono diversi fattori che rendono problematico raccordare la domanda con l'offerta sia dal punto di vista quantitativo che dal punto di vista qualitativo. Negli ultimi anni, si sono registrati importanti cambiamenti sia nelle caratteristiche dell'offerta che della domanda di lavoro. In primo luogo, tra le persone in cerca di occupazione, è aumentato il numero di giovani, con un elevato livello di studi che entrano a far parte di una popolazione attiva in fase di invecchiamento. È aumentata la quota di partecipazione femminile al mercato del lavoro e si è registrato, inoltre, un aumento degli immigrati. Dal punto di vista della domanda di lavoro, si è assistito ad altrettanti cambiamenti delle esigenze delle imprese. Nel passaggio da un' economia industriale ad una economia basata sempre più sui servizi e sulla conoscenza, è aumentata la necessità di ricorrere ad una forza di lavoro più qualificata e competente, ma anche più capace e disposta ad adattarsi alle esigenze di flessibilità dei lavori e degli orari. Accanto a tutto ciò cade l'interesse per le imprese nell'investimento sulle risorse umane in termini di formazione. Il risultato complessivo è la creazione di un circolo vizioso, in quanto la bassa qualificazione mantiene in uno stato precario le prospettive di occupabilità. L'accelerazione delle disuguaglianze tra soggetti sul mercato del lavoro, soprattutto nella società della conoscenza e dell'informazione, è in buona parte dovuta alla disarticolazione delle informazioni sulle dinamiche del mercato del lavoro sempre più complesse, si atomizzano, si privatizzano, aggiungendo nuove disparità tra soggetti. Fare affidamento esclusivamente al mercato è limitativo e non supera l'esclusione. Il mercato va aiutato a realizzare l'obiettivo della piena occupazione stabile e di buona qualità. Serve la politica macroeconomia, ma va integrata con misure microeconomiche e istituzionali. Oggi diventa fondamentale accompagnare il percorso di lavoro e supportare la flessibilità e la mobilità con una maggiore sicurezza sociale non solo effettiva ma anche percepita dai singoli. Servizi all'impiego efficienti accelerano l'inserimento o il reinserimento dei soggetti più facilmente impiegabili, mentre è più problematica la soluzione per i disoccupati di lungo periodo in quanto è meno appetibile il soggetto disoccupato da tempo. L'uguaglianza delle opportunità passa per la disponibilità di più servizi reali nei quali è centrale la quantità di conoscenza e la capacità di accesso alle informazioni in merito del mercato del lavoro. In tale prospettiva emerge in particolare il valore dell'orientamento e della formazione orientativa. Sul fronte della domanda di lavoro, le imprese prevedono di assumere per in maggioranza personale di livello di istruzione medio-alta. La domanda di lavoro è concentrata su qualifiche medio-alte del settore terziario sia di lavoro dipendente che parasubordinato e autonomo. Sul medio lungo periodo, considerando lo scenario industriale fino al 2020, le imprese innovative sia in termini di processo che di prodotto saranno le uniche che avranno la possibilità crescere intermini di sviluppo e di mercato.*



## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

### Generalità e obiettivi

Questa carta dei servizi dell'Associazione A.L.E.S.S. Don Milani ha lo scopo di illustrare la struttura per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscere e rendere più comprensibili ed accessibili tutti i servizi e le attività da erogate. Nella carta dei servizi vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse azioni e servizi sviluppati, nonché le regole generali che li dirigono.

### Dati generali

L'Associazione A.L.E.S.S. Don Milani è nata dall'idea di un gruppo di persone, con radici ed esperienza di lotta per il lavoro e i diritti, maturata nel movimento sindacale e nella partecipazione a iniziative di carattere sociale e contro l'emarginazione. Persone che intendono utilizzare gli strumenti della cultura, della conoscenza e dell'innovazione per individuare nuovi percorsi di inserimento lavorativo, di sviluppo e di riforma dello stato sociale. Mantenendo un forte aggancio ad una concezione solidaristica, l'idea di A.L.E.S.S. é che anche coloro che hanno uno svantaggio sociale possono inserirsi ed essere protagonisti del cambiamento. A.L.E.S.S., quindi, svolge un'attività di ricerca e promozione per favorire l'occupazione e promuovere iniziative per lo sviluppo integrato del territorio, l'innovazione nei servizi sociali, la tutela della sicurezza dei lavoratori e per l'integrazione delle persone emarginate. In particolare l'Associazione opera nel settore delle risorse umane, nella progettazione, gestione e rendicontazione di attività di aggiornamento, informazione, riqualificazione e formazione professionale, fornendo servizi e consulenza nel campo della sicurezza, della qualità, dell'organizzazione, della selezione e della formazione professionale, con l'intento di favorire l'inserimento dei giovani nel mercato del lavoro e la riqualificazione dei lavoratori, operando sui temi delle politiche attive per il lavoro e l'occupazione e dei servizi all'impiego.

**Sede Legale e Amministrativa:** Via Don Orione 8 - 00183 Roma; P.IVA A 06852621009, C.F.97199370582

**Sede didattica:** Via Don Orione 8 - 00183 Roma Tel: 06.70306840 fax: 06.70300835;

**Info:** [info@alessdonmilani.it](mailto:info@alessdonmilani.it) - [www.alessdonmilani.it](http://www.alessdonmilani.it)

**Accreditamento:** Ottenuto Accreditamento Definitivo presso la Regione Lazio Det. D1345 del 14 Maggio 2009.

#### Organi dell' Associazione:

- Assemblea dei soci;
- Consiglio direttivo;





- Presidenza.

Rappresentante Legale: Claudio Bosi - dal 14/10/2010

## Oggetto Sociale

L'Associazione persegue i propri fini creando una rete informativa, supportata da ricerche e convegni mirati per divulgare la conoscenza e la capacità d'accesso alle opportunità sociali e sanitarie, formative e lavorative fruibili da tutti i cittadini, dell'età evolutiva e dell'età adulta, abili e/o diversamente abili, che sono bisognosi di inserimento e/o reinserimento sociale, relazionale, scolastico e lavorativo. Allo scopo promuove attività di ricerca e formazione: cognitiva, culturale, tecnica, scientifica e professionale, attraverso progetti finalizzati, nel rispetto delle autonome attitudini, inclinazioni e capacità di scelta degli interessati.

## Cenni storici

L'Associazione nasce dalla scelta di una decina tra dirigenti di Organizzazioni Sindacali, giornalisti, persone attive nel mondo del volontariato e del terzo settore, professionisti esperti di gestione di progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, informatici, esperti della sicurezza sul lavoro che si sono ispirati a don Lorenzo Milani, figura emblematica del riconoscimento del sapere come strumento di riscatto sociale, della voglia di cambiare la società superando disuguaglianze ed ingiustizie in nome di una visione solidale del mondo. Convinti, come scrisse don Lorenzo Milani in una lettera ai suoi ragazzi, che La scuola è una cosa meravigliosa quando eleva gli uomini tutti insieme, cioè quando l'hanno tutti. È una cosa orribile quando è privilegio di pochi (Barbiana 1964). L'Associazione A.L.E.S.S. Don Milani (Associazione Lavoro E Sicurezza Sociale) opera dall'anno 2000 nel settore delle risorse umane ed in particolare nella progettazione, gestione e rendicontazione di attività di aggiornamento, informazione, riqualificazione e formazione professionale, fornendo inoltre servizi e consulenza nel campo della sicurezza, della qualità, dell'organizzazione, della selezione e della formazione professionale, con l'intento di favorire la valorizzazione del capitale umano ed il suo conseguente inserimento nel mercato del lavoro operando sui temi delle politiche attive per il lavoro e l'occupazione e dei servizi all'impiego.

## Mission

La Mission dell' Associazione A.L.E.S.S. Don Milani prevede di :

- contribuire allo sviluppo della realtà socio economica attraverso lo sviluppo delle risorse umane;
- offrire servizi formativi integrati e di qualità al territorio provinciale e regionale;
- privilegiare una impostazione operativa fortemente imperniata sull' analisi dei fabbisogni, quindi sulle reali esigenze dell'utenza, persone fisiche, Organizzazioni, Enti Pubblici o Privati e delle realtà socio economiche del territorio;



In particolare l'evoluzione dei propri intenti prevede l'integrazione fra i seguenti servizi offerti

- Informazione;
- Divulgazione;
- Orientamento;
- Consulenza e supporto all'implementazione ed al cambiamento organizzativo;
- Formazione;
- Contatti con i servizi sociali per una specifica offerta formativa e di orientamento;
- Contatti con le associazioni del terzo settore che si occupano di "utenze speciali" per la definizione di specifici programmi di formazione e orientamento.

### **Principali ambiti formativi in cui opera l'Associazione**

- I principali ambiti formativi in cui opera l'Associazione sono:
- Corsi di formazione superiore rivolti a disoccupati e ad utenze svantaggiate per facilitare il loro inserimento nel mercato del lavoro;
- Corsi di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore rivolti a occupati e disoccupati;
- Percorsi formativi rivolti a dipendenti di enti locali sulla progettazione e la gestione dei servizi sociali e per l'orientamento al lavoro;
- Consulenza ed assistenza tecnica per il miglioramento delle capacità di programmazione e controllo degli Enti Locali e l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili;
- Percorsi formativi per la riqualificazione di dipendenti delle PMI;
- Corsi di aggiornamento per professionisti;
- Corsi di qualifica e riqualifica per Operatori Socio-Sanitari
- Attività formative per la sicurezza, nel rispetto di quanto previsto Nuovo Testo Unico in materia di Salute e sicurezza delle Lavoratrici e dei Lavoratori -Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81;
- Attività di formazione per committenti privati (Fondi interprofessionali)
- Attività di formazione e ricerca per committenti pubblici (Regione Lazio, Provincia di Roma, Comune di Roma);
- Corsi in ambito sanitario con rilascio di crediti formativi (Provider Nazionale ECM);
- Corsi specifici per il personale scolastico (Ente Accreditato presso il Miur)

### **Incontri**

**La Direzione una volta l'anno programma riunioni con le cooperative sociali e del terzo settore, i servizi sociali, le imprese e le associazioni imprenditoriali, le scuole per la rilevazione del fabbisogno formativo con particolare attenzione alle utenze speciali: disabili, immigrati ecc...**

### **ORGANIGRAMMA**

## Organigramma funzionale suddiviso per funzioni

- Responsabile processo direzione:
- Definizione delle strategie operative, commerciali e standard del servizio;
- Supervisione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche finanziarie ed organizzative;
- Supervisione manutenzione e miglioramento servizio;
- Supervisione, valutazione e sviluppo risorse umane pubblicità e sviluppo strumenti comunicazione.

### Responsabile processi economici amministrativi:

- Gestione amministrativa, contabile re fiscale;
- Controllo economico;
- Rendicontazione;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa della gestione delle risorse finanziarie pubbliche;
- Gestione attività informatiche.

### Responsabile analisi e definizione fabbisogni:

- Diagnosi generale dei fabbisogni e delle competenze tecnico professionali;
- Diagnosi specifica dei fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriale ed imprese
- Analisi individuale dei fabbisogni formativi ed orientamento.

### Responsabile progettazione:

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione e dell'orientamento.

### Responsabile erogazione dei servizi:

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Attività di tutoraggio.

## Settori in cui opera l'Ente

L'A.L.E.S.S. don Milani, direttamente o mediante propri collaboratori qualificati di norma facenti parte del proprio Comitato Scientifico, è in grado di fornire una vasta gamma di servizi di supporto alle attività degli Enti Pubblici, delle PMI e delle Aziende di grandi dimensioni in vari settori:

- Ricerche e analisi di contesto per il rilevamento di fabbisogni formativi e la progettazione di interventi per il sostegno della professionalizzazione, dell'occupazione e della riqualificazione delle risorse umane e per la promozione e lo sviluppo produttivo territoriale.
- Progettazione di attività formative e di sistema a sostegno della riqualificazione della persona, dell'impresa, dell'equilibrio bio economico del territorio; della promozione di impresa e dello

sviluppo dell'occupazione; in questo ampio contesto qualificando inoltre la gestione ed organizzazione funzionale delle risorse umane a valere su finanziamenti pubblici e/o privati in ambito nazionale e internazionale; progettazione di attività formative per la riqualificazione operativa e professionale degli occupati sia in ambito pubblico che privato.

- Gestione di interventi formativi e di azioni integrate a sostegno dell'organizzazione e della creazione di occupazione sia in ambito pubblico che privato, in tutte le diverse fasi di realizzazione fino alla rendicontazione finale.
- Monitoraggio e valutazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi realizzati.
- Rendicontazione e controllo di gestione amministrativo-contabile delle risorse finanziarie per la realizzazione di interventi a valere su finanziamenti pubblici.

Queste diverse attività vengono progettate e realizzate con particolare attenzione:

- All'occupabilità;
- Alla formazione continua e permanente intesa come opportunità di sviluppo individuale e contributo innovativo alle aziende;
- Alla sperimentazione di nuovi percorsi formativi e/o di supporto, d'inserimento o reinserimento sociale in un'ottica di presa in carico globale;
- La collaborazione con aziende, enti, associazioni, università e organizzazioni per una migliore interazione dei diversi soggetti sia territoriali che extraterritoriali, con particolare attenzione nei confronti delle fasce meno forti o con problemi di disagio.

In particolare i servizi connessi a tali attività si rivolgono ad una utenza che risulta essere così articolata:

- Giovani disoccupati, inoccupati;
- Diplomatici;
- Laureati;
- Disoccupati di lunga durata;
- Dipendenti pubblici e privati;
- Professionisti;
- Operatori e tecnici di vari settori;
- Utenti in difficoltà rispetto all'integrazione in percorsi formativi e lavorativi;
- Fasce deboli;
- Utenze Speciali.

### **Percorsi attivabili**

**CORSI DI FORMAZIONE SUPERIORE RIVOLTI A DISOCCUPATI PER FACILITARE IL LORO INSERIMENTO NEL MERCATO DEL LAVORO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI SEGUENTI SETTORI:**

- Beni culturali;
- Informatica;
- Turismo;
- Territorio, Ambiente e sicurezza;

- Sicurezza aziendale
- Marketing;
- Agricoltura: conduzione amministrazione commercializzazione;
- Meccanica metallurgica;
- Chimica;
- Spettacolo sport e mass media: attività sportive e ludiche;
- Conduzione aziendale;
- Lingue estere;
- Reti locali e geografiche;
- Servizi sociali e sanitari;
- Servizi educativi;
- Progettazione impianti a bio massa.

#### PERCORSI FORMATIVI RIVOLTI A DIPENDENTI DI ENTI LOCALI SULLA PROGETTAZIONE E LA GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E L'ORIENTAMENTO AL LAVORO.

##### IN DETTAGLIO:

- Ricerca e sperimentazione di modelli formativi per l'inserimento e la permanenza nel mercato del lavoro dei disabili;
- Formazione su "facilitazione e comunicazione" in neuroriabilitazione;
- Formazione per facilitatori dell'integrazione dei soggetti svantaggiati nel mondo del lavoro;
- Creazione e sperimentazione di modelli di intervento per l'orientamento.

#### PERCORSI FORMATIVI PER LA RIQUALIFICAZIONE DI DIPENDENTI DELLE PMI

- Qualità;
- Sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Organizzazione del lavoro;
- Comunicazione;
- Marketing e orientamento al cliente;
- Project Management.

#### CONSULENZA ED ASSISTENZA TECNICA PER IL MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITÀ DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DEGLI ENTI LOCALI E L'OTTIMIZZAZIONE DELL'UTILIZZO DELLE RISORSE DISPONIBILI

- I Programmi di finanziamento dell'Unione Europea per lo Sviluppo Locale: progettazione, gestione, controllo e rendicontazione,
- La gestione dei Servizi Pubblici locali in forma associata e la Programmazione Negoziata;
- Il Marketing Territoriale;
- La progettazione, la gestione e il controllo di interventi integrati di Sviluppo Locale;
- Le Politiche Attive del Lavoro: Il sostegno agli Enti Locali nella progettazione e nell'individuazione delle potenzialità del territorio per la promozione di attività imprenditoriali a carattere locale.

L'ambito delle attività, progettate e gestite, per le quali la Direzione dell'Associazione applica il proprio Sistema di gestione della Qualità- AJA EU/14/13305 -è il seguente:

- Progettazione;
- Erogazione delle attività;
- Verifica e controllo dei servizi (formativi e non) a finanziamento pubblico e privato;
- Orientamento al lavoro;
- Consulenza alle imprese.

Le qualifiche regionali che l'Ente può rilasciare sono:

- Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione (qualifica 300 ore);
- Assistente familiare (qualifica 300 ore);
- Esperto nella Gestione dell'Energia (qualifica 300 ore);
- Tecnico nelle soluzioni di efficienza energetica negli edifici (qualifica 300 ore);
- Esperto per la Qualificazione Energetico – Ambientale delle imprese edili (qualifica 300 ore);
- Tecnico nella programmazione delle risorse agroforestali (qualifica 300 ore);
- Sicurezza (Aspp-Rspp mod. a-b-c)

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

Le risorse professionali interne sono quelle definite nell' organigramma su indicato.

L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione ed attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.L. n0626 19/9/94 e D.L. n0494 14/8/96).

Le aule all'interno della struttura, oggetto dei singoli corsi di teoria sono attrezzate con la seguente dotazione minima standard:

Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, proiettore video e pc per visualizzazione di documenti informatizzati, connessione alla rete internet e servizio WIFI.

Le aule adibite a laboratorio di informatica sono dotate di PC portatili (con sistema operativo Windows XP/Win7), oltre ad una stampante connessa in rete ed un videoproiettore. I laboratori prevedono anche la connessione alla rete Internet e servizio WIFI. Salvo specifiche e particolari esigenze, viene realizzato un rapporto 1 a 2 utente/stazione informatica.





## Principali collaborazioni e partenariati

- ENEA
- Dipartimento di Ingegneria civile e meccanica Università di Cassino
- Dipartimento di Ingegneria Università La Sapienza
- Dipartimento di Architettura Università La Sapienza
- Dipartimento Biologia e Scienze matematiche Università di Tor Vergata - Università della Tuscia
- MESOS
- CNR (sezione staccata di Montelibretti)
- FIDAF
- CNA Roma e Lazio
- Legacoop
- Eurosolar
- Geotermia srl
- Agra Servizi per l'Agroindustria
- Ordine Architetti e Ingegneri Roma
- PALMER
- ENERGEST spa
- 5 EMME spa
- G.P.I. srl
- Evolve srl
- SYNTECH srl
- Giga Onlus
- Ecofuturo
- AITA (Associazione Italiana Tecnologie Avanzate) Onlus
- ASIAN STUDIES GROUP
- Consorzio Stedi Viterbo
- Formedica srl
- IDEA POSITIVO –Comunicazione Integrata
- Comune di Roma Area Metropolitana
- Comune di Viterbo E Provincia
- Legautonomielocali
- ASL RMB
- ASL RMF
- ASL RMG
- ASL Frosinone
- Istituto San Pietro
- Fatebenefratelli
- Ospedale Pediatrico Bambino Gesù
- ASL VITERBO
- Elidea\_ Psicologi associati
- Istituto Fernando Santi
- Associazione Professione in Famiglia
- Istituto Faraday





- Istituto Tecnico Agrario Sereni
- Istituto Calamatta
- Consorzio Coop.Sociali Valcomino
- Numerose Coop. Sociali nelle 5 province Lazio
- PERFORMARE (Agenzia per il Lavoro)

### Principali committenti pubblici e privati

- Regione Lazio;
- Provincia di Roma;
- Comune di Roma;
- For.Te -Fondo Paritetico nazionale interprofessionale per la formazione continua del terziario;
- EBiT Roma -Ente Bilaterale Territoriale del terziario dei Servizi di Roma e Provincia;
- EBLA -Ente Bilaterale Lavoro e Ambiente del Lazio;
- BMW Italia.

### VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

Valutazione della formazione -Macroaree

<b>Livello/ Ambito di valutazione</b>	<b>Cosa si valuta</b>	<b>Come si valuta</b>
<b>1. Processo della formazione nel suo insieme</b>	Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione	-Report consuntivo sulle attività svolte nell'anno Formativo -Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi inseriti nel piano annuale
<b>2. Reazioni</b>	La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza formativa svolta	-Osservazione diretta del Tutor -Ascolto dei partecipanti su campione, con raccolta di elementi di criticità o punti di forza -Questionari di gradimento in

10



		itinerare e di fine corso ~ Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso
<b>3. Apprendimento</b>	Conoscenze, tecniche, capacità, apprese o sviluppate dai partecipanti durante gli interventi formativi	-Questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo -Prove finali -Esercitazioni alla fine o durante il corso -Risultati dei lavori di gruppo -Follow-up organizzati a distanza di tempo dalla conclusione dei corsi -Incontri, interviste con i Responsabili del personale in formazione e con i tutor aziendali per gli allievi in stage
<b>4. Comportamento</b>	Il miglioramento individuale del modo di lavorare legato alle esperienze di formazione autovalutazione(saper essere e saper stare nell' Organizzazione)	-Questionari all' inizio ed alla fine del corso di autovalutazione
<b>5. Cambiamenti organizzativi</b>	L'impatto della formazione sull'organizzazione e sul lavoro, inteso come aumento di efficacia e di efficienza nelle attività, miglioramento del clima aziendale, aumento della motivazione	-Valutazioni delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del Piano della Formazione -Interviste e questionari specifici.

La valutazione dell'attività formativa avviene attualmente sui primi 3 livelli. I livelli relativi ai comportamenti e ai cambiamenti organizzativi rappresentano sicuramente gli ambiti di valutazione più difficili, in quanto si tratta di trovare e applicare modalità e strumenti per monitorare la formazione che tengano in considerazione anche il peso e gli effetti di altre variabili che influiscono anch' esse sull' Organizzazione. Per cui la direzione dell' Associazione è sempre molto attenta alla sperimentazione di nuovi percorsi che riguardano la valutazione dell' impatto organizzativo della formazione.

Valutazione della formazione - standard di qualità

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità Obiettivo	Strumenti di verifica
Gestione Generale	Conseguimento e mantenimento dell'accREDITAMENTO regionale	Rispondenza alle richieste previste Dal nuovo accREDITAMENTO regionale	Requisiti ed indici Previsti per L'accREDITAMENTO Regionale	Avvenuto AccREDITAMENTO Det. D1345 del 14 maggio 2009
Gestione Generale	Conseguimento e mantenimento della certificazione iso uni en 9001-2000	Conformità ai requisiti previsti dalle Norme ISO 9001- 2000	Specifiche Procedure per la Progettazione e Gestione delle attività	Verifiche ispettive Interne e periodiche Da parte dell'ente di Certificazione
Gestione Generale	Conseguimento, ed attuazione dello "Scudo Amministrativo" - D.lgs 231/2001.	Rispondenza alla normativa di riferimento - D.lgs 231/2001.	Specifiche procedure per la gestione e l'attuazione della normativa in oggetto	Creazione di un comitato di sorveglianza, atto alla verifica e monitoraggio di tutte le attività oggetto del decreto legislativo
Promozione dell'attività formativa	Realizzazione di una riunione di presentazione delle attività proposte	Puntuale informazione dei potenziali utenti rispetto le attività proposte per una scelta consapevole	Gradimento degli utenti	Questionari di verifica del gradimento
Gestione dell'attività	Selezione degli esperti utilizzati come docenti	Formazione e gestione di un "Albo-Archivio" dei formatori	Attualmente n° 100 formatori presenti nell' "Albo-Archivio" di cui 60 qualificati	Verifica dell'efficacia dei formatori a fine prestazione da parte allievi e Coordinatori
Gestione dell'attività	Selezione dei fornitori di beni e servizi strategici	Formazione e gestione di un "Albo-Archivio" dei fornitori	Attualmente n° 30 fornitori presenti nell'"Albo-Archivio" di cui 10 qualificati	Verifica dell'efficacia dei fornitori a seguito forniture da parte Coordinatori
	Raggiungere il	Ore partecipanti	Obiettivo indice>	

Gestione dell'attività formativa	tasso di attuazione	rendicontate (effettivi)/ ore partecipanti approvate in progetto	80% formazione superiore; formazione continua e permanente	Attività gestite a consuntivo 2015
----------------------------------	---------------------	--	--	------------------------------------

Gestione dell'attività formativa	Ridurre il tasso di abbandono	indice "tasso di abbandono" = partecipanti al termine (+ event. allievi passati ad altri canali dell'obbligo	Obiettivo indice < 10%	Attività gestite a consuntivo 2015
Gestione dell'attività formativa	Migliorare il tasso di efficacia occupazionale degli allievi dei corsi "al lavoro"	1) indice "tasso di efficacia" = occupati + studenti a 6 mesi dalla fine del corso/allievi intervistati (allievi a fine corso) 2) indice "occupazione pertinente" occupati a 6 mesi dalla fine corso in mansioni anche parzialmente coerenti/ allievi intervistati (allievi a fine corso)	1) obiettivo indice 70% di allievi occupati 2) obiettivo indice 50% di allievi inseriti coerentemente al profilo del corso formazione superiore	Attività gestite a consuntivo 2015
Fine attività	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario erogato a fine corso	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore al valore 3,5/5	Questionari di Gradimento
Fine attività	Soddisfazione campione sulle aziende	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dalle aziende non	Questionari di Gradimento

		erogato a fine corso	inferiore al valore 75/100	
Fine attività	Raggiungimento degli obiettivi formativi	Media annua delle votazioni conseguite nelle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo > di 80/100 in almeno il 70% dei casi	Verifiche dell'apprendimento a fine percorso e gestione statistica dei dati.
Risultanze ex-post.	Ricaduta occupazionale Indici obiettivo previsti per l'accreditamento regionale	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti accreditamento Occupazione > 80% Occupazione Pertinente >50%	Questionari sulle risultanze occupazionali	Dossier annuale per accreditamento
Risultanze ex-post.	Successo didattico riflesso su aziende committenti formazione continua	Indice obiettivo da verifica su campione significativo di aziende 6 mesi dopo termine di attività di formazione continua	Almeno 80% aziende con gradimento superiore a 75/100	Questionari di Gradimento

### Modalità di diffusione della Carta Qualità dei Servizi

La presente carta della Qualità dei Servizi dell' Associazione A.L.E.SS. Don Milani viene diffusa, a cura della stessa, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nelle sedi dell'Associazione
- Pubblicazione sul proprio sito web
- Disponibilità per tutti gli utenti che si presentato ai Front Office delle Sedi
- Consegna di copia agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente e non docente esterno del corso o attività non corsuale.

### Informazioni al singolo utente/partecipante ai corsi

Ciascun utente può contattare le sedi dell' Associazione per richiedere; informazioni generali relative:

- alla gestione della formazione;
- alla tipologia della formazione;
- alla pianificazione e ai tempi dei corsi di formazione in programmazione;
- alla pianificazione ed ai tempi di eventuali corsi in programmazione.

informazioni specifiche relative:

- ai propri corsi svolti;
- ai singoli corsi ai quali si è iscritti o segnalati;
- ai risultati di eventuali test di ingresso.

### GLOSSARIO

<b>Corsi FAD</b>	Formazione basata sull'uso di strumenti tecnologici informatici che prevede assistenza e tutoraggio a distanza, modalità innovative d'interazione e collaborazione dei componenti dell'aula virtuale
<b>E - Learning</b>	Formazione integralmente basata sull'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni
<b>Formazione - affiancamento</b>	Percorsi formativi assistiti personalizzati in particolare destinati ai dipendenti neo assunti o interessati da cambio di attività / profilo
<b>Formazione d'aula</b>	Formazione di tipo tradizionale, che comprende lezioni frontali coadiuvate da spazi per la discussione. Formazione di tipo innovativo e interattivo, che alterna alla teoria esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni ed esempi di casi reali
<b>Formazione esterna</b>	Formazione (gratuita o a pagamento) per lo più a carattere tecnico specialistico, organizzata da società/scuole di formazione/enti e svolta di norma presso sedi esterne
<b>Formazione intervento/</b>	Formazione pragmatica che, anche con apporti di con-sulenti, utilizza processi o progetti di

<b>workshop</b>	lavoro concreti per trasmettere i contenuti teorico pratici. Gli obiettivi della formazione non sono solo didattici, ma coincidono con quelli lavorativi
<b>Formazione laboratorio</b>	Attività formativa svolta in ambiente attrezzato con strumenti informatici
<b>Standard di Qualità</b>	Livello di qualità da rispettare nell'erogazione dei servizi in relazione a determinati fattori critici
<b>Tutor</b>	E' il referente dell'organizzazione operativa dei corsi e può essere presente in aula per facilitare l'apprendimento e per coordinare docenti e partecipanti.