

# **IRIS T&O**

## **“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”**

### **1. PREMESSA**

La **IRIS T&O – Tecnologie e Organizzazione – Ente di formazione e orientamento** è certificato da luglio 2002 ai sensi della UNI EN ISO 9001 – Settore 37.

La IRIS T&O ha un’esperienza pluriennale nella formazione superiore, nella formazione continua e nell’orientamento. E’ Ente gestore del Centro di Orientamento al Lavoro del Comune di Pomezia e del CILO di Aprilia ed è al centro di un’attiva rete territoriale con le imprese e gli attori locali.

### **2. LIVELLO STRATEGICO**

Iris T&O - Tecnologie e Organizzazione - è nata nel Maggio 2001 con l’intento di animare ed attivare iniziative per la diffusione dell’innovazione tecnologica ed organizzativa al fine di raggiungere quella coesione sociale nella quale i soggetti più deboli sono tutelati e le pari opportunità sono attuate perché

#### **La formazione è occupazione**

Le linee tracciate dalla Comunità Europea per sviluppare l’occupazione all’interno dei paesi comunitari e il conseguente lavoro di attuazione svolto anche dall’Italia, sono elementi fondamentali per rendere realistici gli obiettivi che l’Associazione intende raggiungere nello svolgimento del suo operato.

Le parole chiave rappresentanti la **mission** dell’organizzazione sono:

- 1 - **Occupabilità** - Facilitare l’ingresso dei giovani nel mercato del lavoro;
- 2 - **Imprenditorialità** - Creare le condizioni per la nascita e lo sviluppo delle imprese;
- 3 - **Adattabilità** - Preparare gli individui e le imprese ai cambiamenti della società.

#### **OCCUPABILITÀ**

L’obiettivo è migliorare le chances occupazionali degli individui e favorire l’ingresso al lavoro in particolare dei giovani.

Le leve fondamentali sono: l’informazione su dove si trova il lavoro e su come sta cambiando; l’orientamento alle scelte professionali più adatte a valorizzare le caratteristiche personali; la formazione e la scuola che siano all’altezza delle nuove esigenze del mondo del lavoro.

#### **IMPRENDITORIALITÀ**

L’obiettivo è migliorare le condizioni per lo sviluppo delle imprese e la creazione di nuova imprenditorialità. Devono essere messe effettivamente a frutto tutte le possibilità di creare nuovi posti di lavoro nonché le nuove tecnologie e le innovazioni.

Esaminare i mezzi per sfruttare appieno le possibilità offerte dalla creazione di posti di lavoro a livello locale, nell’economia sociale e nelle nuove attività connesse al fabbisogno non ancora soddisfatto del mercato, esaminando nel contempo con l’obiettivo di ridurli gli ostacoli che potrebbero agire da freno.

#### **ADATTABILITÀ**

Nell’era della globalizzazione dei mercati e delle conoscenze, imprese e individui devono investire su nuovi modelli organizzativi e sull’accrescimento delle competenze. L’obiettivo è quello di modernizzare l’organizzazione del lavoro, anche attraverso formule flessibili di lavoro, onde rendere produttive e competitive le imprese e raggiungere il necessario equilibrio tra la flessibilità e la sicurezza. Occorre investire nel sostegno all’impiegabilità del lavoro tramite la formazione. La formazione mirata e continua costituisce uno strumento fondamentale affinché le nuove forme lavorative non restino precarie e dequalificate.

### **3 LIVELLO ORGANIZZATIVO**

I servizi formativi IRIS T&O sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

### 3.1 Servizi formativi offerti

IRIS T&O assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi :

- Formazione superiore: intesa come formazione post-obbligo formativo, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- Formazione continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.
- Affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- Supporto orientativo preventivo e successivo all'intervento formativo.

### 3.2 Dotazione di risorse professionali

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

IRIS T&O dispone delle competenze interne necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e consulenza nelle aree: Information Technology, Networking e Web, Business Management, Personal Development, Facility Management e Sicurezza, Energia, Ambiente e Sostenibilità ambientale, Marketing, Vendite e Comunicazione, Chimica industriale, Autronica, Amministrazione e Gestione aziendale, Progettazione industriale ecc. IRIS T&O può inoltre avvalersi di collaboratori esterni in relazione a specifiche esigenze del committente.

L'elenco dei Professionisti ritenuti idonei da IRIS T&O per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto nell'Albo Formatori IRIS T&O.

Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico funzione della tipologia della prestazione.

### 3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi IRIS T&O assicura la disponibilità di laboratori, aule e aule informatizzate attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet, piattaforma FAD in assistenza).

Quando richiesto, IRIS T&O 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**

### 4.1 Fattori di qualità

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

### 4.2 Indicatori

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

### 4.3 Standard di qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che IRIS T&O si impegna a raggiungere.

### 4.4 Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

#### 4.5 Fattori di qualità e loro indicatori

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Commerciale	Efficacia dell'azione svolta ufficio commerciale	N° Contratti / N° contatti effettuati	10% (1/10)	Audit Interni
	Efficacia dell'azione svolta ufficio commerciale	N° contratti/ n° offerte inviate	10% (1/10)	Audit Interni
Approvvigionamento	Efficacia dell'azione svolta ufficio approvvigionamento	N° fornitori confermati/n° fornitori inseriti e utilizzati nel periodo di riferimento	80%	Audit Interni
	Efficacia dell'azione svolta ufficio approvvigionamento	N° formatori confermati/n° formatori inseriti e utilizzati nel periodo di riferimento	80%	Audit Interni
	Qualità fornitori	Numero ncf x fornitore	1 ogni 10 forniture	Audit Interni
Progettazione	Efficacia della progettazione con particolare attenzione all'azione di pianificazione	Δ giorni di progettazione previsti/giorni di progettazione effettivi	10%	Audit Interni
	Qualità staff progettuale	N° progetti approvati/n° progetti presentati	60%	Audit Interni
	Qualità staff progettuale	N° progetti approvati RL/n° progetti presentati RL	60%	Audit Interni
	Qualità staff progettuale	N° progetti approvati PR RM/n° progetti presentati PR RM	60%	Audit Interni
	Qualità staff progettuale	N° progetti approvati PR LT/n° progetti presentati PR LT	60%	Audit Interni
	Indicatore prevalentemente economico	Importi finanziati/Importo presentati	75%	Audit Interni
	Indicatore prevalentemente economico	Importi finanziati RL/Importo presentati RL	75%	Audit Interni
	Indicatore prevalentemente economico	Importi finanziati PR RM/Importo presentati PR RM	75%	Audit Interni
	Indicatore prevalentemente economico	Importi finanziati PR LT/Importo presentati PR LT	75%	Audit Interni
	Qualità staff progettuale	N° progetti approvati/n° progetti presentati (ATTIVITA' NON FORMATIVE)	40%	Audit Interni
Erogazione	Efficacia dell'azione svolta ufficio gestione attività didattiche	N. di comunicazioni di Avvio Attività respinte dall'Ente Finanziatore perché non rispondenti ai requisiti normativi	20%	Audit Interni
	Efficacia dell'azione svolta ufficio gestione attività didattiche	N. di comunicazioni di Inizio Attività respinte dall'Ente Finanziatore perché non rispondenti ai requisiti normativi	20%	Audit Interni
	Efficienza	N° Ore Approvate/N°	100%	Questionario

		Ore Erogate		
	Efficacia del processo di erogazione del percorso formativo	N° allievi presenti agli esami/n° iscritti	80%	Questionari
	Efficacia azioni di accompagnamento	N° allievi occupati/n° allievi iscritti	50%	Questionari
	Efficacia pianificazione economica del corso	Δ% tra costi preventivati e costi sostenuti	4%	Audit interno

## 5 LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Gestione della Qualità di IRIS T&O prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

In particolare:

La procedura **Azioni correttive e preventive - Gestione delle non conformità** 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 pervenuti a IRIS T&O da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

La procedura **Verifiche ispettive interne** definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per 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.

IRIS T&O inoltre mette a disposizione dei beneficiari/committente un apposito numero verde per la segnalazione dei reclami.

## 6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

### 6.1 Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Direttore Generale.

### 6.2 Diffusione

IRIS T&O assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet [www.iris-campus.it](http://www.iris-campus.it);
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

### 6.3 Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di IRIS T&O, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

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

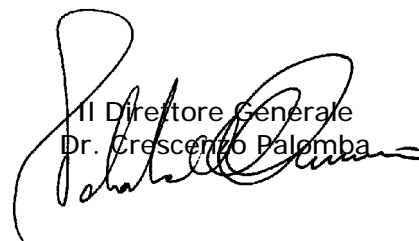
### a. **Attività previste per il responsabile del processo di direzione**

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

- b. **Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi**
- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-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
- c. **Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**
- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
  - diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi
  - produttivi territoriali ed imprese
  - analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- d. **Attività previste per il responsabile del processo di progettazione**
- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
  - progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- e. **Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi**
- pianificazione del processo di erogazione
  - gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
  - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
  - monitoraggio delle azioni o dei programmi
  - valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Pomezia, 10/10/2008

Il Direttore Generale  
Dr. Crescenzo Palomba



This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.