



SCUOLA MEDIA STATALE GIOVANNI CENA

CARTA DELLA QUALITA'

Via Lepanto, 2 – 04100 LATINA
sito: www.scuolacenalt.eu
Tel. 0773. 695393
FAX 06. 471618

e-mail: ltmm003009@istruzione.it - info@scuolacenalt.eu

CARTA DELLA QUALITA'

LIVELLO STRATEGICO

Premessa

La Carta della Qualità della Scuola Media Statale “G.CENA” ha la finalità di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti; di comunicare agli utenti gli impegni assunti nei loro confronti. E' ispirata ai criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e trasparenza, con un'organizzazione di predisposizione ed erogazione dell'offerta, con specifici obiettivi, standard e preventiva garanzia.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che la Scuola utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno (la propria utenza).

Mission

La Scuola Media Statale “G.Cena”, istituita dal Ministero della Pubblica Istruzione nel 1967 è un efficace strumento di apprendimento, di formazione continua, formazione in servizio e formazione per il lavoro.

Cura la crescita della persona in tutte le sue dimensioni, la formazione alla cittadinanza, la realizzazione del diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità di ciascuno, della personalità, della loro autonomia individuale. Opera nell'ambito della formazione con interventi formativi innovativi e consulenza alle imprese.

La scuola concorre a costruire opportunità formative per migliorare ed ampliare le competenze professionali, consolidare la condivisione degli obiettivi attraverso la ricerca e la sperimentazione di strategie formative e metodologiche innovative.

L'attività tende a collegare l'azione di formazione al contesto operativo di soggetti coinvolti affinché la scuola, nella sua autonomia, con le occasioni di ricerca, incontro, progettazione e verifica, si ponga effettivamente come un centro di apprendimento di “Qualità” per le persone che vi operano e attraverso le politiche culturali crea azioni formative tendenti ad incoraggiare e promuovere la cultura europea condivisa. Ciò si realizza anche con progetti in rete con Scuole Europee partner.

Il Piano dell'Offerta Formativa predisposto annualmente è frutto del concorso di tutto il personale della scuola, di Enti e Istituzioni che a vario titolo sono coinvolti nei processi formativi.

Il servizio offerto si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Obiettivi ed impegni

- La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite obsolete”;
- Promozione del dialogo interculturale, con azioni di ricerca e di formazione;
- La crescita formativa attraverso: una didattica flessibile e rinnovata; la continuità educativa in stretta correlazione con l'elevamento dell'obbligo scolastico; l'orientamento formativo e informativo; iniziative di recupero sostegno e approfondimento; iniziative per favorire l'integrazione dei soggetti portatori di handicap e delle fasce deboli;
- L'educazione permanente e ricorrere per la tutela del diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita con azioni relative a: la realizzazione dell'obbligo formativo; la formazione continua; la formazione superiore nell'ottica delle pari opportunità, lo sviluppo delle nuove tecnologie e la sicurezza nel lavoro;
- L'efficienza e l'efficacia del servizio formativo attraverso: il miglioramento della comunicazione interna ed esterna; l'arricchimento della professionalità dei docenti e del personale; la definizione, la diffusione e la progressiva attuazione della propria politica per la qualità;
- Realizzazione di periodici contatti con le ASL, i Servizi Sociali e relativi accordi di programma e protocolli d'intesa.

Per il conseguimento della Mission la Scuola si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti e alla soddisfazione dei seguenti impegni

Impegni

- La misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie;
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Definire un sistema di opportunità-educative che mettono le risorse umane in condizione di svolgere il lavoro, non solo come espressione, valorizzazione e sperimentazione del sé, ma anche come esercizio di progettualità, operatività, rigore metodologico e responsabilità;
- Il mantenimento del sistema qualità;
- Formare un individuo nuovo capace di orientarsi nella molteplicità dei saperi e perciò in possesso di forti competenze linguistiche, di una consapevole conoscenza dei sistemi multimediali e del loro uso, di formazione scientifica, di una preparazione culturale, flessibile, creativa e consapevole delle capacità di utilizzare competenze spendibili a qualsiasi livello;
- Investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- Ai principi di uguaglianza senza alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicologiche e socio economiche ;
- Di imparzialità valorizzando tutte le capacità e tenendo conto delle esigenze di ogni allievo;
- Di regolarità garantendo la continuità del servizio e delle attività educative.

La redazione e la pubblicizzazione della Carta della Qualità è ispirata ai criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza; è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti. Ogni anno la Carta della Qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti, finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Per meglio compiere la sua mission la Scuola:

- analizza i bisogni formativi del territorio;
- verifica l'evoluzione tecnologica nell'ottica dei nuovi profili occupazionali e di profili occupazionali tradizionali avendo riguardo ad uno sviluppo sostenibile in agricoltura, nell'artigianato, nel turismo e nei servizi ad essi collegati, settori produttivi principali e trainanti nel nostro territorio; Pertanto, promuove corsi di:
- formazione continua e di riqualificazione nell'ambito dei suddetti settori produttivi, finalizzati al lavoro dipendente e al lavoro autonomo/autoimprenditoriale;
- formazione orientata all'inserimento e reinserimento lavorativo di disabili e persone svantaggiate, finalizzata ad una stabile occupazione;
- formazione secondaria orientata alla formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o già inserite nel processo produttivo;
- corsi rivolti alla gestione d'impresa socialmente responsabile;
- corsi finalizzati al risparmio energetico e all'utilizzo di fonti alternative di energia.

Modalità e strumenti adottati affinché la politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission la Scuola ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale e divulgare in modo ampio e trasparente la propria capacità di formazione.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

La nostra carta della qualità è rivolta a tutti coloro che sono coinvolti nelle attività di progetto, a coloro che partecipano all'attività formativa: committenti, beneficiari, famiglia dei beneficiari, docenti, tutor, personale non docente interno ed esterno.

Attraverso la definizione della politica per la Qualità, il Dirigente definisce formalmente gli obiettivi per il miglioramento diffondendoli a tutto il personale coinvolto. Ciò assicura il consolidamento e lo sviluppo della posizione della Scuola nel territorio in cui opera.

Le strategie che la Scuola pone in essere comprendono:

- la massima attenzione alle esigenze degli Utenti mirando a superare le loro stesse aspettative;

- il rispetto dei requisiti cogenti dei servizi offerti;
- la garanzia delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni della Scuola;
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli;
- lo sviluppo della scuola in accordo con una corretta gestione economica.

Al fine di conseguire la Politica per la Qualità sopra enunciata, alla cui attuazione collaborano tutti i componenti della Scuola, in funzione delle responsabilità che ad ognuno di essi competono, la Scuola si pone obiettivi operativi che debbono essere realizzati nel breve e medio termine.

- Promuovere e coordinare attività di formazione, aggiornamento e perfezionamento nei settori dell'agricoltura, dell'artigianato e del terziario (commercio, turismo e servizi);
- Fornire servizi formativi finalizzati verso percorsi di formazione continua e superiore, anche attraverso metodologie innovative attivate con diversi mezzi, ponendo il formando, ancorché svantaggiato, al centro del processo progettuale di ogni percorso formativo e garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale;
- Migliorare costantemente i processi formativi riguardo ai metodi, ai contenuti, alla logistica e all'efficienza;
- Soddisfare le aspettative del Cliente-Beneficiario (Fruitore finale del servizio di formazione) e del Cliente-Committente (Ente pubblico o privato che affida la realizzazione del servizio di formazione) secondo standard professionali;
- Porre attenzione ai requisiti sociali dell'ambiente;
- Sviluppare la professionalità del personale interno ed esterno della scuola e favorire la formazione di una mentalità attenta, critica, flessibile e pronta per le imprevedibili innovazioni dell'organizzazione sociale ed economica, perché si possa realizzare un'elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari;
- Concorrere alla crescita, in tutti i progetti formativi, della sensibilità verso una cultura della sicurezza e di responsabilità sociale.

A tal fine la scuola ha assunto i seguenti impegni per la qualità:

- realizzare corsi di formazione continua e superiore, di aggiornamento e perfezionamento nei settori dell'agricoltura, dell'artigianato e del terziario (commercio, turismo e servizi);
- rispettare le leggi in vigore, la normativa applicabile e quella contrattuale;
- rispettare le procedure aziendali;
- adottare intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo innovativo-tecnologico;
- investire in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- prevenire gli errori piuttosto che correggerli;
- monitorare tutti i processi formativi riguardo ai metodi, ai contenuti e alla logistica ed individuare le eventuali azioni di miglioramento;
- verificare periodicamente l'adeguatezza, il rispetto e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità tramite ispezioni interne (Audits) ed individuare le eventuali azioni di miglioramento;
- monitorare la soddisfazione del Cliente-beneficiario ed individuare le eventuali azioni di miglioramento;
- - realizzare interventi di formazione ed aggiornamento sul personale e sui collaboratori esterni;

Relativamente all'area dello svantaggio:

- realizzare incontri periodici con i Servizi Sociali del territorio al fine di meglio gestire le esigenze dei beneficiari "svantaggiati";
- inserire le persone in situazione di disagio in gruppi di lavoro numericamente contenuti, anche al fine di realizzare la sperimentazione di proposte didattiche e strumentali idonee alla specifica condizione di svantaggio;
- far figurare, tra i diversi obiettivi di ogni documento progettuale la valorizzazione delle diversità e lo sviluppo delle potenzialità delle persone in situazione di disagio;

- predisporre tutti gli accorgimenti organizzativi necessari a garantire la fruizione di tutte le iniziative formative (dislocazione aule e lavoratori, abbattimento di barriere architettoniche, orario coerente con le esigenze di trasporto della persona, ...)

L'esito di tali attività viene valutato almeno annualmente nell'ambito del riesame della Direzione dove vengono anche individuati gli obiettivi di miglioramento ed i parametri utilizzati per la loro valutazione.

La politica della qualità viene distribuita a tutti gli interessati e consegnata a tutti i partecipanti dei corsi, ai coordinatori, docenti e tutor, previa acquisizione di un documento che comprovi l'avvenuta consegna.

Ai Responsabili dei servizi la Direzione assegna il compito di:

- sostenere l'attuazione della Politica per la Qualità;
- di organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la Politica per la Qualità enunciata sia stata compresa e venga applicata;
- proporre azioni idonee al miglioramento e sostegno del SGQ che verranno discusse nel corso dei riesami del SGQ stesso.

Al fine di garantire che la Politica per la Qualità si traduca in fatti concreti, questa viene diffusa, compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione .

Il Responsabile Qualità soddisfa questo requisito mediante:

- la distribuzione a tutti i componenti dell'organizzazione aziendale sia del Manuale per la Gestione Qualità (o di una parte di esso), sia delle procedure di competenza delle relative Funzioni;
- la sensibilizzazione alla Politica della Qualità, che viene effettuata mediante la formazione del personale nei modi più idonei alla specificità del caso;
- il coinvolgimento dei docenti esterni (fornitori), con cui la Scuola inizi la collaborazione.

La Direzione provvede alla revisione ed alla successiva divulgazione della Politica per la Qualità, per adeguarla sia alle mutate esigenze del mercato in termini di requisiti dei percorsi formativi, sia alla crescita professionale dei componenti della Scuola e alla divulgazione sul sito web della scuola, affissione in bacheca presso la sede operativa sita in Via Lepanto 2 - Latina (LT) e presso eventuali altre sedi, consegna in formato cartaceo a tutti i committenti e beneficiari delle attività formative, previa acquisizione di un foglio firmato a dimostrazione dell'avvenuta consegna.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali sui servizi formativi offerti dalla SMS "Giovanni Cena"

I servizi consistono in analisi del contesto socio-economico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti ad Enti pubblici, aziende e privati:

1. Analisi dei fabbisogni formativi;
2. Informazione e accoglienza per l'orientamento;
3. Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
4. Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
5. Erogazione;
6. Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.
7. formazione del personale aziendale
8. assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo
9. formazione ai vari livelli (base intermedio advanced)
10. consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale attraverso:

L'offerta formativa riguarda:

Formazione continua e Formazione superiore Il sistema formativo italiano, è caratterizzato da una diversificazione delle offerte di opportunità e di aperture di percorsi in favore di utenze molteplici al fine di soddisfare un'articolata gamma di esigenze, nella logica dell'accesso alla formazione lungo tutto l'arco della vita in funzione delle attitudini e dei bisogni individuali.

Le innovazioni tecnologiche e produttive richiedono aggiornamenti continui dell'imprenditoria e della forza lavoro.

Con le nostre metodologie formative intendiamo integrare le esigenze dell'adulto lavoratore, dell'impresa, della ricerca, dell'università, i bisogni dell'agricoltura come dell'e-learning, dell'artigianato tradizionale e di quello innovativo.

La scuola ha tra le sue priorità quella di rivolgere la formazione anche e a soggetti svantaggiati, affinché possano ottenere le conoscenze necessarie per poter essere inseriti nel mondo lavorativo e competere a pieno titolo con le persone non svantaggiate.

obbligo formativo: comprende i percorsi previsti dalla L. 144/99, realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato

Diritti connessi al passaggio tra i sistemi

In relazione allo sviluppo del diritto attivo di accesso all'apprendimento, la scuola si impegna ad applicare la normativa di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed alla suddetta normativa prevede, per l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età varie possibilità di percorso:

- la prosecuzione degli studi nel sistema scolastico;
- la frequenza di corsi di formazione professionale regionali;
- l'alternanza formazione lavoro nell'apprendistato;
- l'apprendimento in percorsi integrati di istruzione e formazione, con i quali si può ottenere contemporaneamente il diploma di istruzione e formazione e una qualifica professionale regionale (tale opportunità presuppone intese tra sistema scolastico e sistema formativo).

Si prevede pertanto:

- una stretta collaborazione tra Centri per l'impiego per organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani per l'assolvimento dell'obbligo formativo al di fuori del sistema scolastico;
- il riconoscimento di crediti di istruzione o di formazione che facilitino e permettano il passaggio da un sistema all'altro.

formazione superiore: comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

formazione continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale; Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Attività di orientamento. L'orientamento quale risposta alla qualità dell'azione formativa, alla trasparenza e visibilità del servizio, alla disponibilità reale al confronto con studenti, famiglie e mondo esterno che chiedono di farsi interlocutori attivi e propositivi dei processi.

Orientamento come capacità di misurare e misurarsi, analizzare e analizzarsi su basi e riferimenti visibili ed interpretabili da tutti.

Le attività di orientamento alla scelta dei percorsi formativi saranno quindi affrontate dalla scuola, secondo quanto detta la normativa, in sintonia con gli Enti del territorio istituzionalmente preposti a tale compito e in relazione alle politiche nazionali, regionali e locali.

Si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani sia per quanto riguarda l'assolvimento dell'obbligo formativo sia per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro.

Modalità operative. Le attività di orientamento al lavoro previste nel piano annuale di offerta formativa, progettate collegialmente, vengono monitorate sistematicamente in incontri collegiali dei docenti realizzate per la macrotipologia formativa dell'obbligo formativo hanno come obiettivo una conoscenza mirata del mondo del lavoro nelle sue componenti territoriali, economiche, sociali attraverso:

- Distribuzione ed analisi di questionari informativi dai quali desumere quelle che sono le prospettive degli studenti
- Distribuzione ad ogni studente di materiale informativo, da trasmettere alle famiglie, costruito sulla base degli interessi manifestati.
- Elaborazione di schede dalle quali emergano: dubbi ed incertezze sulla scelta; richieste di chiarimenti.
- Disponibilità di personale per richieste personalizzate, individuali o di gruppo, per avere colloqui informativi con esperti interni. Tali colloqui informativi sono programmati con cadenza semestrale per le famiglie.
- Cicli di lezioni, tenute da esperti di settore, mirate alla conoscenza del territorio e delle nuove

politiche occupazionali.

- Incontri con personale esperto per simulare colloqui di lavoro, compilare curriculum vitae e conoscere i nuovi canali di collocamento.

Relazioni con le famiglie degli allievi. Gli incontri con i genitori degli studenti dell'obbligo formativo saranno finalizzati alla comunicazione reciproca di informazioni sui bisogni del giovane, sulle modalità di scelta e di acquisizione della qualifica, del tipo di corso da seguire e delle competenze da possedere per un buon inserimento nel lavoro. Gli incontri suddetti consisteranno in colloqui semestrali, programmati come segue:

- inizio corso di formazione: presentazione progetto di orientamento ed esame di eventuali problematiche.
- in itinere, circa a metà corso: colloqui informativi.

Ai genitori verrà redatto e comunicato un calendario stabilito di ricevimento.

Stage. In merito agli interventi per l'obbligo formativo per tutti gli studenti, l'attuazione di periodi di stage proporzionati alla durata dell'intervento formativo.

A tal fine si stabilisce la durata dello stage e le strutture recettive, idonee dal punto di vista delle risorse strumentali e organizzative, in relazione alle competenze generali e/o specifiche che si intendono sviluppare, provvedendo altresì alla stipula di protocolli d'intesa con le strutture individuate come sedi, nonché all'individuazione di un tutor che dovrà seguire l'esperienza formativa.

La Scuola, oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente di competenze professionali e di risorse logistico-strumentali di seguito riportate.

RISORSE PROFESSIONALI

RUOLO	COMPITI
Direttore/Rappresentante Legale	Responsabilità della struttura formativa nel suo complesso e direzione di tutte le attività.
Responsabile Sicurezza	Responsabilità nella predisposizione e controllo di tutte le procedure ed attività di sicurezza all'interno della sede dell'attività formativa
Responsabile Analisi e definizioni fabbisogni e Orientamento	Coordina e gestisce tutte le attività di osservazione del contesto, individuazione dei fabbisogni e orientamento, interne ed esterne dell'organizzazione
Responsabile Coordinamento Processo Progettuale	Definizione progettazione di massima e di dettaglio dei progetti formativi
Responsabile Gestione Qualità	Responsabilità nella predisposizione e nell'attuazione dei processi della Qualità
Responsabile erogazione dei servizi monitoraggio e valutazione	Cura del Monitoraggio e della Valutazione dell'intero percorso formativo
Responsabile processi economico amministrativi	Cura la gestione amministrativo / contabile e l'attività di rendicontazione di ciascun progetto formativo.

La Scuola si avvale anche di professionisti impegnati a svolgere le attività di tutoraggio e docenza e della collaborazione di professionisti esterni che vengono selezionati sulla base di una apposita procedura per il monitoraggio della loro esperienza e competenza.

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Possiede:

3 aule e 2 laboratori multimediali.

La Scuola è all'avanguardia per la realizzazione di una rete dell'Ente, che si sta ampliando anno per anno ed è intensamente utilizzata come strumento di servizio per la didattica e per la comunicazione. Tale rete consiste:

- 40 PC collegati;
- caselle di posta elettronica per tutto il personale e per gli allievi;
- 48 porte disponibili, per altrettanti PC e stampanti;
- 2 server (1 per le attività connesse alla didattica e 1 per l'amministrazione);
- connessione a Internet tramite Router e Server Proxy;
- connessioni ad Internet ADSL 24 ore su 24.

I servizi di rete interni attivi (Intranet) sono:

- accesso centralizzato e controllato ad Internet;
- Intranet interna per la documentazione dell'attività della Ente e la pubblicazione di ipertesti prodotti dagli studenti
- Banca dati dei percorsi formativi scolastici, dei repertori dei profili professionali e sulle opportunità lavorative etc.

- cartelle pubbliche sul server per l'archiviazione, l'utilizzo e lo scambio di documenti di interesse comune;

- cartelle private sul server per l'archiviazione di dati personali e di classe, accessibili da tutti i PC della rete;
- server di posta elettronica interno.

I servizi Web (Internet) sono:

- sito web, gestito direttamente, con le informazioni relative alla didattica e all'organizzazione; è altresì sviluppato un sistema per la FAD (formazione a distanza).

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la Scuola per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro. Le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso, i criteri di pre selezione, la valutazione finale e il valore del titolo conseguito vengono esplicitati tramite documentazione che viene consegnata contestualmente alla Carta della Qualità.

Dichiarazione di impegno:

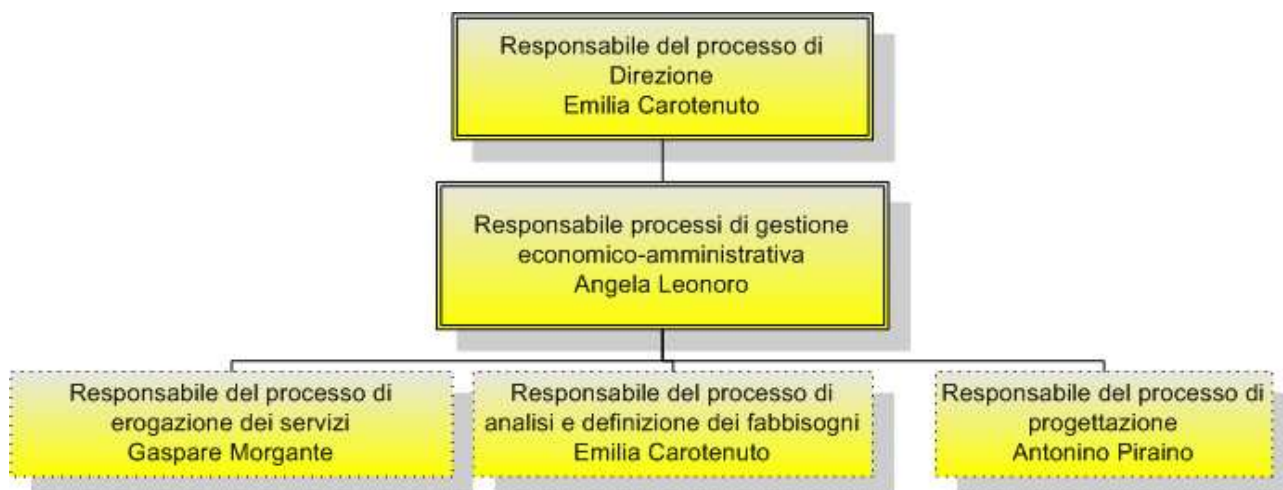
La scuola si impegna, ove richiesto, a consegnare contestualmente alla carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore in esito alla valutazione positiva

La S.M.S. "G. CENA" si avvale per lo svolgimento della propria attività, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

La S.M.S. "G. CENA" si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la S.M.S. "G. CENA" dà ampio spazio all'attività di formazione ed aggiornamento didattico di tutto il personale.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Competenze docenti e personale non docente	Titolo di studio specifico. Esperienze di formazione.	Laureati o diplomati a seconda dei corsi; esperti del mondo del lavoro	Rilevazione dai documenti e dal dossier individuale
Esperienze docenti e personale non docente	Anni di attività	Attività non professionali significative in termini di apprendimento	Rilevazione da curriculum
Competenza esperti	Anni di esperienza		Rilevazione da curriculum
Idoneità dei locali alle norme di igiene e sicurezza		Idoneità al 100% alle norme vigenti	Rilevazione dai documenti



Le risorse logistico-strumentali

LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Scuola intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti:

fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

indicatori di qualità – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati

standard di qualità- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Scuola si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore

strumenti di verifica- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
soddisfazione del cliente	% grado di soddisfazione	70%	Questionario
tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg.	Schema di rilevazione delle non conformità

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA (PER PROCESSI)

- Processo di costruzione dell'offerta;
- Processo di progettazione;
- Processo di comunicazione dell'offerta;
- Processo di erogazione;
- Processo di valutazione del percorso formativo;
- Risorse utilizzate.

PROCESSO DI “COSTRUZIONE DELL’OFFERTA”

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Osservazione del contesto	Rilevazione periodica secondo lo schema tipo	Numero annuo di rilevazioni	Nr. 2 rilevazioni annue	Rilevazione dai documenti
	Rispondenza alle esigenze del territorio	Numero delle fonti esaminate	Minimo 2 fonti rappresentative esaminate	Rilevazione dai documenti
Individuazione dei fabbisogni dell’utenza	Tempestività dell’individuazione dei fabbisogni rispetto all’osservazione del contesto e ai contatti con il committente	Nr. Giorni che intercorrono tra l’osservazione del contesto/contatti con il committente e l’individuazione dei fabbisogni	30 gg.	Rilevazione dai documenti e procedure di individuazione dei fabbisogni
Ideazione del progetto	Tempestività dell’elaborazione dell’idea rispetto alla rilevazione del contesto e/o alla richiesta dell’azienda committente	Nr. Giorni che intercorrono tra la rilevazione del contesto/richiesta dell’azienda committente e l’elaborazione dell’idea	40 gg.	Piano di progettazione
	Coerenza dell’offerta ai bisogni del committente	Presenza di dispositivi di verifica e validazione dell’offerta da parte dell’azienda committente	70% di verifiche positive / validazione rispetto alla totalità dei progetti	Procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
Elaborazione di una mappa delle risorse umane e finanziarie	Tempestività dell’individuazione delle risorse rispetto all’elaborazione dell’idea	Nr. Giorni che intercorrono tra l’elaborazione dell’idea e l’individuazione delle risorse	30 gg.	Mappa delle risorse umane e finanziarie

PROCESSO DI “PROGETTAZIONE”

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Definizione del progetto di massima	Tempestività di elaborazione rispetto all’ideazione del progetto	Nr. Giorni intercorrenti tra ideazione e definizione del progetto	20 gg.	Piano di progettazione
Legittimazione dell’iniziativa (progetto definitivo)	Grado di rispondenza ad esigenze dei committenti e/o beneficiari	Valutazione positiva dei committenti/beneficiari	Valutazione almeno discreta	Procedura di verifica della progettazione
Definizione degli eventuali rapporti con i soggetti esterni	Tempestività rispetto all’ottenimento della legittimazione dell’iniziativa	Nr. Giorni intercorrenti tra la legittimazione dell’iniziativa e la definizione dei rapporti esterni	20 gg.	Formalizzazione vincolo giuridico tra le parti
Progettazione di dettaglio del percorso formativo (progetto esecutivo)	Tempestività rispetto all’ottenimento della legittimazione dell’iniziativa	Nr. Giorni intercorrenti tra la legittimazione dell’iniziativa e la progettazione di dettaglio	20 gg.	Progetto di dettaglio
	Attività pratica, se prevista dal corso	Ore attività pratica su totali	Attività pratica non inferiore al 50% delle ore totali	Orario del corso
	Tirocinio, se previsto dal corso	Ore attività di tirocinio su ore totali	Attività di tirocinio non inferiore al 20% delle ore totali	Orario del corso

PROCESSO DI “COMUNICAZIONE DELL’OFFERTA”

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Diffusione e pubblicizzazione dell’offerta	Pubblicizzazione dell’offerta	Tipologia dei mezzi utilizzati	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
	Diffusione nel territorio	Numero comuni raggiunti	Copertura del 70% del territorio interessato	Rilevazione dai documenti
	Presenza sito internet	SI/NO	SI	Rilevazione dai documenti

PROCESSO DI “EROGAZIONE”

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Presentazione dell’iniziativa	Tempestività e completezza della presentazione del progetto ai beneficiari	Nr. Lezioni entro le quali avviene la presentazione del progetto e la consegna del programma delle attività	Prima lezione	Moduli o schede lezioni
Verifica iniziale della regolarità dell’iniziativa	Coerenza del numero degli iscritti con il numero dei frequentanti	Percentuale dei non frequentanti rispetto agli iscritti	Max 40%	Registro presenze
Erogazione moduli e attività programmate	Rispondenza del servizio formativo al progetto definito	Percentuale di scostamento da attività programmate	Max 20%	Moduli attività Registri di classe
		Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	Scheda di verifica in itinere
Eventuale riformulazione del progetto	Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi esigenze non previste	Nr. gg. Intercorrenti tra la segnalazione di variazione / non conformità e la proposizione di azioni correttive	Max 10 gg. lavorativi	Scheda di azioni correttive / preventive
Erogazione del servizio formativo	Regolarità d’erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Registrazioni delle variazioni
Comunicazione eventi	Comunicazione erogatore / beneficiario	Numero giorni di preavviso dell’evento	Non meno di 3 giorni di preavviso	Rilevazione dai documenti
Reclami	Reclami scritti	Numero giorni per risposta a beneficiario	Non più di 15 giorni per la risposta scritta	Rilevazione dai documenti
Gestione amministrativo contabile	Tempestività delle operazioni e delle rilevazioni	Nr. Giorni intercorrenti tra rilevazione necessità e realizzazione delle operazioni	Max 10 gg. Lavorativi	Documenti amministrativo contabili

VALUTAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Valutazione Attività formativa	Grado di soddisfazione dei beneficiari, dei committenti e degli operatori	% di persone soddisfatte sul totale	Almeno il 60%	Schede di valutazione grado di soddisfazione
	Grado di apprendimento individuale dei beneficiari	Valutazione secondo criteri stabiliti per singola macrotipologia e comunicati ai beneficiari	Conseguimento livello almeno di sufficienza	Schede di valutazione degli esiti
	Adeguatezza clima d'aula	% di persone soddisfatte sul totale	Almeno il 60%	Schede di valutazione
Aggiornamento dossier	Tempestività aggiornamento con dati della valutazione del percorso formativo	Nr. gg. Intercorrenti tra la rilevazione e l'aggiornamento	Max 10 gg. Lavorativi	Schede dossier
Riconoscimento esperienza	Tempestività rilascio attestati e certificazioni	Nr. gg. Intercorrenti tra richiesta e rilascio	Max 15 gg. Lavorativi	Attestati e certificati

RISORSE

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Risorse professionali	Competenza Personale docente	Titolo di studio	50% di docenti laureati	Rilevazione dai documenti
	Esperienza docenti	Anni di attività	Almeno 3 anni	Rilevazione dai documenti
	Competenza esperti	Anni di esperienza	Almeno 5 anni	Rilevazione dai documenti
	Competenza tutor	Anni di esperienza	Almeno 5 anni	Rilevazione dai documenti
	Valutazione dei docenti / consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione consuntiva	Media del punteggio non inferiore al 60%	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti / consulenti a cura del coordinatore di corso / direttore di progetto
Risorse strumentali	Hardware e software	Anni di esistenza sul mercato	Non più di 3 anni	Dotazione laboratori

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTE E BENEFICIARI

La Scuola si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- per posta, all'indirizzo della sede legale ed amministrativa: Scuola Media Statale G. Cena Via Lepanto 2 - 04100
- per fax, al numero: 0773471618
- per e-mail: LTMM003009@istruzione.it

- consegna brevi mani

I beneficiari sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato. Entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, la Scuola comunicherà l'esito degli accertamenti ed i provvedimenti adottati, o tutt'al più lo stato delle indagini, qualora i casi reclamati dovessero richiedere un limite di tempo maggiore (max 30 giorni).

RESPONSABILE, AGGIORNAMENTO E COMUNICAZIONE

L'aggiornamento della Carta di Qualità è di competenza del Responsabile della Qualità, che vi provvede con cadenza annuale e/o ogniqualvolta si verificano modifiche tali da richiedere la revisione di elementi significativi.

La Scuola, tramite il suo Responsabile della Qualità, provvede a comunicare e diffondere la Carta della Qualità e le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, secondo le modalità stabilite di seguito:

- sito internet
- affissione in bacheca presso la sede operativa sita in Via Lepanto 2 – 04100 Latina e presso eventuali altre sedi.
- consegna in formato cartaceo a tutti i committenti e beneficiari delle attività formative, previa acquisizione di un foglio firmato a dimostrazione dell'avvenuta consegna.

LIVELLO PREVENTIVO

La scuola prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, 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 e/o 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.

IMPEGNI PARTICOLARI

Relativamente all'area dello svantaggio, la scuola si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

È possibile rivolgersi alla sede operativa di Scuola Media Statale G. Cena Via Lepanto 2 – 04100 Latina Tel 0773/695393 Fax 0773/471618 per la visione di tutta la documentazione che attesti quanto affermato.

Nella realizzazione di tutte le attività formative La Scuola prevede:

- almeno un incontro di programmazione con i corsisti per attività a finanziamento privato;
- incontri periodici sulle problematiche che sorgono in itinere;
- relativamente ai corsi finanziati e con autorizzazione, un attento monitoraggio delle assenze;
- ispezioni periodiche, per attività a finanziamento privato, a cura del Direttore/Coordinatore Didattico per valutazione/verifica dell'efficacia dell'intervento formativo;
- redazione, emissione e diffusione della Nota informativa in cui vengono esplicitati i requisiti e modalità di accesso all'attività formativa, le modalità di fruizione, il programma didattico, la natura dell'eventuale titolo conseguito e la sua collocazione nel contesto socio-economico.
-

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità della Scuola viene regolamentata come segue.

- Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità. Inoltre la carta della qualità:
- verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti Internet della Scuola deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
- sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.
- La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri

soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

- verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.
- La revisione della Carta della Qualità della Scuola avviene con cadenza perlomeno annuale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile della Qualità
- considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale.

RESPONSABILE DELLA DIREZIONE

Elabora e realizza il piano formativo annuale delle risorse umane.

La Direzione rende evidente il suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità e nel continuo miglioramento della sua efficacia attraverso le seguenti attività:

Incontri periodici con il personale della Scuola, durante i quali si discute degli obiettivi e dei dati del sistema qualità, della soddisfazione dei clienti e della applicazione delle norme cogenti ai fini del miglioramento del servizio;

Elabora e realizza il piano annuale di sviluppo delle risorse umane;

Definizione annuale delle linee di politica per la Qualità ed i relativi obiettivi;

Il riesame annuale del Sistema di Gestione della Qualità inerenti tutti i processi;

L'assicurazione di adeguate risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi preposti.

Definisce strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;

Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;

Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;

Esegue e controlla le attività di erogazione della formazione interna ed esterna;

Valuta ed effettua azioni di sviluppo delle risorse umane;

Assicura che gli effetti delle attività di erogazione della formazione siano conformi alle politiche della Scuola e ne rispettino i relativi obiettivi ed i traguardi programmati;

Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;

Promuove e pubblicizza i servizi della strutture;

Assicura un processo di miglioramento continuo delle prestazioni a tutti i livelli.

Assicura la gestione unitaria dell'Istituto e ne ha la legale rappresentanza;

E' responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio fornito;

Promuove gli interventi per assicurare la qualità dei servizi forniti e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio;

Adotta i provvedimenti di gestione delle risorse e del personale;

Presenta periodicamente al consiglio di istituto motivata relazione sulla direzione e il coordinamento nell'attività formativa, organizzativa ed amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione ed un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi nell'Istituto scolastico

Definisce le strategie di sviluppo della Scuola ed i criteri organizzativi delle varie funzioni;

Stabilisce le responsabilità funzionali e di processo definendo l'organigramma, il mansionario ed i diagrammi di flusso;

Verifica ed approva il Manuale della Qualità, le Procedure, la Modulistica e le Istruzioni Operative;

Esegue il Riesame della Direzione con il quale verifica l'efficacia del Sistema Gestione Qualità;

Programma i corsi per la formazione del personale e la definizione delle qualifiche;

Verifica ed approva il Programma delle Verifiche Ispettive.

La Direzione della Scuola assicura che i requisiti e le aspettative dei clienti siano sempre considerati nella pianificazione ed attuazione delle attività, allo scopo di accrescere la soddisfazione dei clienti stessi. Questo obiettivo viene garantito tramite:

la chiara comprensione delle esigenze professionali del mondo del lavoro, al fine di aumentare le possibilità di svolgere corsi qualificanti e possibilità concrete di impiego;

la puntuale definizione dei servizi, dei requisiti relativi e degli standard di qualità richiesti nel settore della formazione;

l'impegno del Responsabile Didattico nel trasformare i requisiti formativi richiesti in specifiche di servizio erogato.

Inoltre la soddisfazione dei clienti viene misurata periodicamente attraverso:

l'analisi di appositi questionari relativi alla soddisfazione dei clienti al termine di ogni corso di formazione;

la valutazione annuale dei reclami pervenuti al Responsabile Qualità;
la valutazione annuale dei dati relativi alla soddisfazione dei clienti (questionari e reclami), che viene utilizzata per il riesame della Direzione.

AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

La S.M.S. "G. CENA" assicura un servizio amministrativo efficiente e trasparente, individuando in particolare nell'organigramma dell'Ufficio di Segreteria i responsabili dei singoli procedimenti. Espleta con celerità le procedure per gli atti amministrativi grazie all'informatizzazione dei servizi di segreteria. Garantisce il rispetto del D.L. 196/2003 sul trattamento dei dati sensibili. L'orario di ricevimento del pubblico da parte del Dirigente Scolastico e dell'Ufficio di Segreteria è annualmente programmato e comunicato con specifico avviso in relazione alle esigenze dell'utenza. Il Dirigente riceve, compatibilmente con gli impegni connessi con il proprio servizio previo appuntamento telefonico.

RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

Sovrintende con autonomia operativa ai servizi generali- amministrativi- contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti; Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione ed esecuzione degli atti; Gestisce gli archivi documentali.

Il Direttore Amministrativo responsabile dei processi economico amministrativi assicura:

- La gestione contabile per centri di costo e gli adempimenti normativi;
- La preparazione del programma annuale e delle schede finanziarie;
- Incassi e retribuzione tramite reversali di incasso mandati di pagamento come da programma ministeriale SISSI.
- Il controllo economico:
- che è sottoposto a verifiche trimestrali da parte dei revisori dei conti;
- La rendicontazione delle spese:
- mediante relazioni finali e rispettivi consuntivi destinati agli enti finanziatori dei progetti;
- La gestione amministrativa del personale;
- La gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- La gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e aziendale;
- Gestisce le relazioni, gli accordi e mantiene i rapporti con la committenza;
- Rilevazione e diagnosi generale dei fabbisogni formativi ed orientativi;
- Definizione della strategia formativa previa diagnosi dei contesti e analisi Swot;
- Analisi individuale dei fabbisogni formativi;
- Mantiene i rapporti con le Istituzioni coinvolte e con l'esterno;
- Ricerca e diagnosi generale dei fabbisogni del mercato del lavoro;
- Analisi e diagnosi di contesti produttivi territoriali e relativi fabbisogni professionali e formativi;
- Analisi individuale dei fabbisogni formativi.
- Gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Raccoglie i dati di base per la programmazione dei corsi;
- Cura le attività di progettazione, di massima e dettagliata dei corsi;
- Controlla l'efficacia dei contenuti dei programmi dei corsi;
- Gestisce le aule;
- Progetta i percorsi individualizzati e/o personalizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
- Gestisce la qualità inerente il processo.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Coordina le risorse umane;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Effettua il monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Verifica il raggiungimento degli obiettivi previsti e valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
- Gestisce la qualità inerente il processo.

RESPONSABILE DIDATTICO – DOCENTE - TUTOR

- Sovrintende le attività didattiche e all'erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti e delle competenze in uscita;
- Compilazione del portfolio e determinazione dei crediti formativi;
- Progettazione e verifica collegiale del piano formativo;
- Progettazione dei piani personalizzati di studio;
- Produzione e gestione del materiale e della documentazione didattica;
- Raccolta e trasmissione dei dati relativi al monitoraggio territoriale dell'offerta formativa;
- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- Erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza);
- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- Coordinamento dei diversi attori del processo educativo e formativo (genitori, docenti formatori, tutor aziendali, agenzie educative del territorio, ecc.
- Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo
- Supporto personalizzato agli allievi;
- Progettazione e coordinamento di percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ

E' responsabile, in qualità di rappresentante della Direzione, dell'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità;

- Redige, distribuisce e mantiene aggiornato il Manuale della Qualità, le Procedure Organizzative, la Modulistica e le Istruzioni Operative;
- Valuta le esigenze del personale di addestramento per la qualità;
- È responsabile per la registrazione dell'addestramento effettuato dal personale e l'archiviazione della documentazione inerente tale addestramento;
- Programma le Verifiche Ispettive Interne al fine di controllare che gli organi dell'Agenzia Formativa applichino correttamente il Sistema Qualità;
- Assegna l'esecuzione delle Verifiche Ispettive Interne;
- Raccoglie ed archivia i Verbali delle Verifiche Ispettive Interne;
- Archivia i Verbali di non Conformità;
- Analizza tutte le non conformità riscontrate dalle varie funzioni dell'Agenzia Formativa, individuando le cause che le hanno originate;
- Attiva le funzioni interessate per l'esame delle non conformità e per la definizione delle azioni correttive eseguite per superare le non conformità gravi;
- Propone Azioni Preventive per prevenire il verificarsi di non conformità;
- Archivia i Verbali delle Azioni Correttive/Preventive;
- Elabora le statistiche relative all'andamento del Sistema Gestione Qualità;
- Gestisce la Lista Fornitori e la documentazione di qualificazione degli stessi;
- Assiste l'Organismo di Certificazione in fase di Certificazione e nelle successive verifiche;

- Gestisce ed archivia le lettere di reclamo.

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE CORSI

L'attività di progettazione e sviluppo di un corso di formazione svolta dalla S.M.S. "G. CENA" prevede:

- la creazione di un profilo professionale teorico del soggetto da formare (chi è, cosa sa fare, cosa dovrà fare dopo la formazione, etc.);
- la verifica della disponibilità di adeguate risorse umane, strumentali e finanziarie per la conduzione del corso;
- la formulazione del piano didattico che contiene:
 - i contenuti del corso (moduli didattici), con la durata in ore;
 - gli obiettivi formativi che il corso si prefigge;
 - l'elenco del personale docente che sarà impegnato nelle lezioni, ed i relativi requisiti. Tali requisiti dovranno trovare coerenza con quanto specificato nel curriculum vitae dei docenti interessati al corso;
 - l'elenco delle attrezzature e delle strutture che verranno impiegate per l'erogazione della formazione, compreso il materiale di consumo;
 - la sede (o le sedi) utilizzate per lo svolgimento del Corso;
 - l'elenco del personale non docente che opera per la conduzione del Corso, unitamente alle relative funzioni;
- metodi di valutazione e miglioramento delle attività formative svolte tramite feed-back quali i questionari di soddisfazione clienti

La procedura di progettazione si completa in seguito al superamento dei alcuni passaggi fondamentali quali: il riesame della progettazione, la verifica della progettazione ed in infine con la validazione della progettazione.