

Il presente documento è stato elaborato in modo di esplicitare e comunicare ai committenti/beneficiari gli impegni che Confapi Ancona assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Confapi Ancona è l'Associazione delle piccole e medie imprese della provincia di Ancona aderente alla Confapi le cui finalità sono di seguito specificate:

1. assistere le imprese associate nel campo economico, tecnico, amministrativo, formativo, sociale, morale ed educativo;
2. promuovere lo sviluppo delle imprese e delle categorie rappresentate e favorire la collaborazione (anche consortile) tra le Ditte associate, le singole categorie, le altre associazioni di categoria ed i consorzi, ad ogni livello di rappresentatività;
3. assistere e rappresentare le imprese associate nella trattazione delle condizioni di lavoro del personale dipendente stipulando accordi e contratti collettivi, cercando di prevenire le controversie ed adoperandosi per risolverle, quando insorte;
4. studiare e promuovere qualsiasi iniziativa avente per fine l'incremento ed il miglioramento della produzione e dei servizi;
5. rappresentare le imprese associate nei confronti di qualsiasi organismo privato o pubblico, ad ogni livello istituzionale;
6. designare i rappresentanti delle imprese associate e delle categorie interessate in tutti gli enti ed organi in cui la rappresentanza sia prevista o richiesta;
7. promuovere e realizzare interventi di formazione professionale, finalizzati alla crescita professionale, qualificazione, aggiornamento e specializzazione di imprenditori, lavoratori, disoccupati, inoccupati, lavoratori in CIG, lavoratori in mobilità, immigrati, disabili ed altre categorie svantaggiate, ecc.;
8. svolgere attività di orientamento, informazione, accompagnamento ed organizzazione di percorsi idonei a facilitare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro;
9. svolgere ogni altra azione che possa essere utile per l'Associazione ed i propri associati.

LIVELLO STRATEGICO

Fra le finalità che Confapi Ancona persegue, ci sono la promozione e lo sviluppo dell'imprenditorialità, lo sviluppo delle capacità culturali e delle competenze professionali di giovani e adulti, di lavoratori e disoccupati.

Confapi Ancona promuove la realizzazione di attività in grado di consentire ai soggetti in formazione di acquisire, con soluzioni collettive e individuali, una capacità professionale in grado di realizzare appieno il diritto al lavoro, di consentire alle persone di ampliare le competenze e l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

L'attività di formazione riguarda i settori dell'obbligo e del post-obbligo formativo, dell'istruzione tecnica e della formazione continua, con percorsi di aggiornamento, qualificazione e specializzazione.

Confapi Ancona, per poter svolgere al meglio la propria attività, garantisce sia un'analisi continua dei fabbisogni formativi, settoriali e territoriali, che un adeguamento continuo del modello organizzativo.

Notevole importanza viene assegnata alla realizzazione di un appropriato sistema della Qualità, quale strumento che deve essere compreso, attuato e sostenuto a tutti i livelli dell'organizzazione dell'ente.

Nello svolgimento della propria attività, Confapi Ancona garantisce il rispetto di alcuni principi di libertà fondamentali quali:

- condizioni di libertà di espressione, di pensiero e di coscienza, nel rispetto delle differenze culturali, etniche e religiose;
- rispetto delle pari dignità ed opportunità dei soggetti in formazione;
- diritto di riservatezza.

Nell'attività formativa, Confapi Ancona garantisce i seguenti modelli di riferimento:

- ottenere dei risultati di qualità previsti nel progetto, attraverso il continuo coinvolgimento delle risorse umane utilizzate;
- prevenire i problemi piuttosto che gestirli;
- prestare la massima attenzione allo sviluppo dei processi;
- promuovere la più ampia ed attiva partecipazione dei corsisti;
- garantire la massima trasparenza nei rapporti con i partecipanti;
- promuovere la partecipazione di tutto il personale docente e non docente;
- agire in modo che le persone utilizzate abbiano un miglioramento continuo ed un confronto con modelli ed esperienze differenziate;
- allacciare e mantenere rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private;
- utilizzare moderni supporti tecnologici;
- operare in stretta correlazione con aziende associate e non;
- sviluppare le conoscenze in materia di innovazione d'impresa;
- valutare di continuo i risultati dell'attività svolta, soprattutto in presenza di azioni correttive e di miglioramento;
- misurare il grado di soddisfazione dei partecipanti (aziende, allievi, docenti/ tutor);
- mantenere e migliorare il sistema di qualità previsto nel Dispositivo di Accreditamento delle strutture formative della Regione Marche.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Confapi Ancona ha individuato le due seguenti aree di attività :

Area Formazione Privata

In quest'area si colloca la formazione continua rivolta a imprenditori, lavoratori e cittadini di età e formazione diversificata, che intende favorire l'aggiornamento ed il miglioramento della cultura e dell'innovazione dei partecipanti.

L'attività non è soggetta a finanziamento pubblico.

Area Formazione Pubblica

In quest'area si colloca la formazione finanziata e/o cofinanziata con risorse pubbliche di provenienza diversa (FSE, FAPI, Programmi Comunitari, Fondi Statali ecc.).

Le attività organizzate sono diversificate in funzione delle esigenze e dei fabbisogni formativi dei soggetti coinvolti.

Si riporta, di seguito, un'articolazione "tipo" ed esemplificativa:

- Obbligo Formativo
- Corsi per Apprendisti
- Formazione di Base
- Formazione Continua
- Formazione Permanente
- Formazione Superiore

I principali servizi previsti nell'attività sono:

- analisi delle esigenze e dei fabbisogni;
- progettazione;
- gestione;
- validazione dei risultati.

Confapi Ancona, al fine di garantire la presenza continua di alcune funzioni di particolare importanza (Progettazione, Controllo qualità, Amministrazione, Tutoring), utilizza il proprio personale dipendente e collaborazioni professionali (Progettazione, Controllo qualità, Amministrazione, Tutoring) mentre per altre funzioni (Team Docenti, Attività di stage) ricerca collaborazioni specifiche e mirate e rispondenti alle richieste del progetto formativo da realizzare.

Le persone coinvolte devono avere le competenze professionali richieste comprovate da apposito curriculum professionale.

Per le risorse logistico-strumentali, Confapi Ancona utilizza le proprie strutture ed attrezzature; in subordine e qualora valutazioni di diverso genere lo rendano opportuno e consigliabile (provenienza allievi, sovrapposizione di attività formative, tipologia di intervento formativo ecc.) ricorre ad aule di soggetti terzi, tutte comunque opportunamente attrezzate in modo da fornire ai partecipanti ogni supporto tecnologico necessario per svolgere le attività didattiche previste nel progetto.

Al partecipante all'attività formativa, al momento della selezione o in sede di avvio del corso, insieme ai questionari previsti nel punto R11, verranno fornite tutte le notizie relative all'attività formativa offerta (Materie, orari, percorsi) e le modalità di accesso e di valutazione finale.

LIVELLO OPERATIVO

Confapi Ancona ha individuato anche degli specifici obiettivi di qualità legati alle varie funzioni; sono stati a tal fine predisposti degli indicatori, oggetto di elaborazione periodica ed evidenziati ai committenti/beneficiari.

Si riporta, di seguito, una sintesi di alcuni indicatori, rintracciabili in vari punti del presente documento di accreditamento essendo stato, il loro contenuto, fissato in sede di individuazione dei principi generali ai quali si ispira Confapi Ancona nello svolgimento della propria attività:

- Definizione dei processi di lavoro
- Definizione degli strumenti di monitoraggio e di valutazione dei risultati
- Definizione delle figure professionali addette ai processi (Compiti, Responsabilità e competenze)
- Effettuazione di un monitoraggio della qualità dell'offerta formativa (almeno annuale)
- Formulazione di un piano di sviluppo delle risorse professionali
- Documentazione dei risultati ottenuti dall'attività di miglioramento
- Garanzia nel processo di progettazione

- Definizione e garanzia di un unanime stile di comportamento nel sistema della comunicazione/immagine dell'ente e nell'attività svolta
- Coinvolgimento di tutti i partecipanti all'attività (Discenti, Personale docente / non docente, imprese)
- Orientamento dell'utenza
- Rapportarsi con reciproco beneficio con i fornitori
- Decisioni sempre basate sui fatti

Come primo momento di sintesi, ha individuato i seguenti fattori di qualità e i loro indicatori:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti e beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra il ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	E' stato fissato in cinque giorni, il tempo utile per dare risposta	Verifica a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la predisposizione di azioni correttive	Vengono stabiliti in tre giorni i tempi di attuazione delle misure correttive	Verifica dei tempi di intervento per l'attuazione delle azioni correttive
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale degli utenti soddisfatti	Organizzazione dei risultati in percentuale come target individuato al punto R12 del presente documento di accreditamento	Rilevazione della customer satisfaction

LIVELLO PREVENTIVO

Il sistema di qualità, con le sue procedure, consente di definire responsabilità, criteri e modalità operative che regolano la gestione dei prodotti e dei processi; questo permette di assicurare l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

Il reclamo formalizzato sarà inserito conformemente all'interno di queste procedure e la documentazione delle azioni di supporto avviate saranno visionabili a garanzia dell'utenza.

IMPEGNI PARTICOLARI

Confapi Ancona, relativamente alle categorie svantaggiate, si impegna ad attivare le procedure specificate nel documento allegato (Allegato A) tese a cogliere le esigenze peculiari delle diverse categorie interessate, in stretta correlazione con i vari servizi di assistenza e di vigilanza.

Confapi Ancona, relativamente ai soggetti in obbligo formativo, secondo il sistema delineato dalla L. 144/99 e successivi provvedimenti attuativi, si impegna ad attivare le procedure specificate nel documento allegato

(Allegato B), tese a realizzare al meglio la fase di diritto/dovere del giovane a completare la necessaria fase di apprendimento.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- 1) La Carta della Qualità viene inviata via mail a tutti i partecipanti alle attività formative, in modo che tutta l'utenza venga informata; l'invio tramite posta elettronica evita un eccessivo utilizzo e spreco di carta;
- 2) La Carta della Qualità viene affissa nei locali della struttura accreditata e pubblicata sul sito Internet dell'Associazione
- 3) Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno

La Carta della Qualità sarà riesaminata ed eventualmente aggiornata, su proposta del responsabile della qualità, dalla Direzione almeno ogni due anni in modo da garantire l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza nel tempo.

Le variazioni saranno basate sia sulle risultanze delle rilevazioni e valutazioni operate sull'attività formativa che sulle novità legislative e di indirizzo determinatesi nel biennio di utilizzo della precedente versione della Carta della Qualità.

La presente versione, salvo esigenze che ne consiglino l'anticipazione, sarà aggiornata nel mese di Giugno 2020.

Osimo, li 22/07/2019

Il Presidente


CONFAPI
INDUSTRIA ANCONA
Via Volta, 19 - 60027 Osimo (AN)

Allegato A

CATEGORIE SVANTAGGIATE

Confapi Ancona, per le seguenti categorie svantaggiate adotta le seguenti procedure specifiche:

Categorie svantaggiate con realtà di prevalenza di handicap fisico

- Analisi preventiva degli svantaggi fisici presenti eventualmente anche attraverso l'acquisizione di documentazione medico - scientifica
- Colloquio preventivo con i familiari e/o con le persone dei servizi sociali che assistono il partecipante
- Primo colloquio di valutazione e orientamento con tutti i partecipanti
- Utilizzo di strutture e di attrezzature rispondenti al massimo alle esigenze specifiche dei partecipanti
- Individuazione dei percorsi formativi più appropriati alle caratteristiche dei partecipanti con individuazione anche di fasi individuali
- Utilizzo dell'attività di stage aziendali o in enti pubblici per inserirli in un'esperienza di ambiente lavorativo
- Intensificazione della presenza del tutor di aula, possibilmente con esperienza specifica, per aumentare il ruolo di filtro e di supporto tra docente e partecipante

Categorie svantaggiate con prevalenza di handicap mentali

- Analisi preventiva degli svantaggi mentali presenti eventualmente anche attraverso l'acquisizione della documentazione medico -scientifica
- Colloquio preventivo con i familiari e/o con le persone dei servizi socio-sanitari che assistono il partecipante
- Primo colloquio di valutazione e orientamento con tutti i partecipanti con la presenza di figure socio - sanitarie di preferenza legate al servizio pubblico
- Utilizzo di strutture e di attrezzature rispondenti al massimo alle esigenze specifiche dei partecipanti
- Individuazione, di concerto con le figure socio - sanitarie, dei percorsi basati in prevalenza su formazione di base più appropriati alle caratteristiche dei partecipanti con individuazione soprattutto di fasi individuali
- Verifica della possibilità di inserire i partecipanti in un piano di utilizzo predisposto da enti pubblici, cooperative e aziende in modo da farli partecipare ad un'esperienza di inserimento e/o reinserimento nell'ambiente di lavoro
- Forte presenza del tutor d'aula, possibilmente con esperienza specifica, per aumentare il ruolo di filtro e di supporto tra docente e partecipante

Categorie svantaggiate legate alla realtà dei tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti

- Analisi preventiva dello stato di svantaggio del partecipante e delle eventuali terapie in essere
- Colloquio preventivo con le persone dei servizi socio-sanitari che assistono il partecipante
- Primo colloquio di valutazione e orientamento con tutti i partecipanti con la presenza di figure di consulenti con specifica esperienza e di preferenza legati al servizio pubblico
- Individuazione, di concerto con le figure di esperti, di percorsi basati in prevalenza su formazione di base più appropriati alle caratteristiche dei partecipanti e con l'individuazione anche di interventi individualizzati
- Verifica della possibilità di inserire i partecipanti in un piano di utilizzo predisposto da enti pubblici, cooperative e aziende in modo da farli partecipare ad un'esperienza di inserimento e/o reinserimento nell'ambiente di lavoro

- Presenza del tutor d'aula, possibilmente con esperienza specifica, per aumentare il ruolo di filtro e di supporto tra docente e partecipante

Categorie svantaggiate legate alla realtà dei detenuti ed ex-detenuti:

- Analisi preventiva dello stato di svantaggio del partecipante e della condizione in essere al momento della realizzazione del corso
- Colloquio preventivo con le persone dei servizi penitenziari che assistono il partecipante
- Primo colloquio di valutazione e orientamento con tutti i partecipanti con la presenza di figure di consulenti con specifica esperienza e di preferenza legati al servizio pubblico
- Individuazione, all'interno del progetto presentato, di percorsi, basati in prevalenza su formazione di base e/o di qualificazione, più appropriati alle caratteristiche dei partecipanti
- Verifica della possibilità di inserire i partecipanti in un piano di utilizzo predisposto da enti pubblici, cooperative e aziende in modo da farli partecipare ad un'esperienza di inserimento e/o reinserimento nell'ambiente di lavoro

Categorie svantaggiate legate alla realtà degli extracomunitari:

- Analisi preventiva dello status in essere e acquisizione di tutte le informazioni del partecipante, verificare il grado di cultura generale, di titolo di studio e della formazione professionale acquisita nel paese di provenienza e delle eventuali esperienze di lavoro svolte sia nel paese di provenienza che in altri paesi
- Test per verificare la conoscenza e la capacità di utilizzo della lingua italiana
- Primo colloquio di valutazione e orientamento con tutti i partecipanti per individuare i fabbisogni formativi e le aspettative dei partecipanti
- Individuazione, all'interno del progetto presentato, di percorsi, basati in prevalenza su formazione di base e/o di qualificazione, più appropriati alle caratteristiche dei partecipanti
- Verifica della possibilità di inserire i partecipanti in un piano di utilizzo predisposto da enti pubblici, cooperative e aziende in modo da farli partecipare ad un'esperienza di inserimento e/o reinserimento nell'ambiente di lavoro
- Presenza del tutor d'aula per aumentare il ruolo di filtro e di supporto tra docente e partecipante, soprattutto se il livello di conoscenza della lingua italiana è di livello medio - basso.

OBBLIGO FORMATIVO

Confapi Ancona ritiene opportuno confrontarsi ed occuparsi delle problematiche connesse all'obbligo formativo inteso come diritto /dovere del giovane di completare la necessaria fase di apprendimento.

Confapi Ancona ha individuato delle linee di impegno con cui realizzare interventi formativi in materia.

Diritti connessi al passaggio fra sistemi

L'obbligo formativo può essere assolto in percorsi, anche integrati, di istruzione e formazione (Sistema istruzione scolastica, Sistema formazione professionale ed esercizio di apprendistato).

L'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della Legge 144/99 fissa le regole per il passaggio da un sistema all'altro.

Confapi Ancona, nel momento in cui opererà nel settore dell'obbligo formativo, valuterà l'opportunità di procedere alla stipula di apposite intese con le istituzioni scolastiche e del campo della formazione professionale, in modo da concordare e regolare i seguenti aspetti:

- I criteri e le modalità per la costruzione dei percorsi formativi in modo da garantire degli standard omogenei con le indicazioni nazionali
- I criteri per la valutazione dei crediti formativi
- La definizione del percorso per il pieno riconoscimento della certificazione nel caso di passaggio dall'uno all'altro sistema.

L'intesa può essere importante per progettare dei percorsi formativi (moduli ed unità capitalizzabili) che consentano ai ragazzi di valutare ex -ante le potenziali possibilità di crediti che si determinano al termine dell'attività e il massimo risultato finale raggiungibile nel caso di un passaggio da un sistema all'altro.

La più ampia ed estesa codifica dei percorsi formativi è opportuna anche per evitare riconoscimenti parziali o l'apertura di contraddittorio tra i vari sistemi coinvolti.

La struttura dei percorsi formativi sarà articolata in base alle indicazioni presenti nelle norme nazionali e regionali.

Attività di orientamento

L'accoglienza e l'orientamento sono i primi momenti di contatto tra l'ente di formazione e il giovane da avviare all'obbligo formativo.

In queste fasi vanno acquisiti gli elementi necessari per definire gli aspetti di indirizzo e di programmazione dell'intervento.

Nello specifico, sono previsti i seguenti momenti:

- Acquisizione di tutte le informazioni legate all'esperienza scolastica svolta
- Acquisizione di tutte le informazioni legate all'esperienza lavorativa svolta
- Accertamento delle conoscenze, capacità e competenze acquisite
- Colloquio introduttivo con l'allievo per definire i suoi fabbisogni, conoscere le aspettative e le attese legate al percorso formativo da realizzare

- Modulo di orientamento finalizzato a favorire l'individuazione del percorso formativo in relazione alle possibilità lavorative locali offerte
- Predisposizione del percorso formativo e sue articolazioni in aree (Competenze di base, competenze tecnico - professionali, Formazione in stage e competenze trasversali)
- Colloquio per illustrare e coinvolgere l'allievo nel percorso formativo, predisposto e personalizzato, in modo da acquisire la sua adesione al progetto e verificare se è il più aderente alle sue capacità e alle sue attese.

Relazioni con le famiglie degli allievi

L'allievo coinvolto esce da un'esperienza di abbandono precoce del sistema scolastico che può determinare, spesso, la perdita di tranquillità nei giudizi e di fiducia sia nei confronti di se stessi che nei confronti della società.

L'aiuto della famiglia, nella fase di inserimento del giovane in un percorso di potenziamento delle competenze in vista di un inserimento lavorativo, è, molto spesso, essenziale per la riuscita dell'iniziativa. A tale scopo si valuterà l'opportunità di allacciare, con le famiglie, delle relazioni finalizzate ad un loro coinvolgimento attivo allo scopo di ottenere i migliori risultati possibili dal percorso formativo intrapreso dal ragazzo; oltre a ciò si prevede di realizzare almeno due incontri annui.

Realizzazione di un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo

L'obbligo formativo deve poter soddisfare l'esigenza dei giovani di integrarsi positivamente nel mondo del lavoro evitando situazione di emarginazione e/o esclusione.

Il collegamento con il mondo del lavoro è una delle finalità previste nell'obbligo formativo.

All'interno del percorso è prevista una fase di inserimento lavorativo da realizzare attraverso l'area della formazione sul lavoro (Stage).

Lo stage deve essere predisposto in modo da soddisfare le seguenti esigenze:

- Sviluppare competenze che consentano un inserimento in un ambiente di lavoro reale
- Applicare, adattare e migliorare le capacità e le competenze acquisite nelle precedenti aree
- Acquisire e incrementare nuove conoscenze, abilità e competenze
- Sperimentare eventuali incongruenze tra ciò che è stato sviluppato nell'area tecnico-professionale e quello che è richiesto in un contesto lavorativo
- Verificare e gestire le incertezze e i contrasti di "clima" che si creano nell'ambiente lavorativo

L'obbligo formativo si assolve attraverso la realizzazione di percorsi differenziati e di durata diversa, a seconda degli eventuali crediti formativi già acquisiti e che consentono di abbreviare la qualificazione di base.

Lo stage, in caso di minore durata dell'intervento formativo, potrà subire da percorso a percorso una diversa riduzione, a seconda della esperienza lavorativa pertinente già acquisita e valutata in sede di assegnazione dei crediti formativi.