



CONSORZIO UNIVERSITARIO PICENO CARTA DELLA QUALITÀ

Il Consiglio di Amministrazione del Consorzio Universitario Piceno, ha definito la propria Carta della Qualità elaborata sulla base dei principi ispiratori che seguono e alla qualità del servizio reso.

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

Il presente documento si integra con gli impegni dichiarati nella Politica della Qualità del Consorzio.

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico e/o a quelle gestite con risorse interne del Consorzio Universitario Piceno.

Livello strategico

Il Consorzio Universitario Piceno ha come propria missione la fornitura di supporto ai processi di crescita e di evoluzione del territorio, delle aziende e dei lavoratori (anche attraverso il miglioramento dei processi produttivi, del coinvolgimento delle figure interessate), ed attività di formazione gestite con finanziamento pubblico e/o con risorse interne. Il Consorzio si impegna a ricondurre la propria attività strategica a modelli di riferimento quali:

- implementazione della Qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, interne ed esterne, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo
- prevenzione dei problemi piuttosto che gestione degli stessi al momento del loro verificarsi;
- attenzione nello sviluppo dei processi realizzativi del servizio formativo;
- valutazione dei risultati e azioni correttive volte al miglioramento;
- sviluppo del settore della formazione attraverso la formazione di figure professionali Qualificate/Specializzate da inserire o inserite nel processo produttivo e lo sviluppo della cultura e dell'innovazione d'impresa fornendo quindi un servizio al territorio e alla collettività.

Per realizzare questi obiettivi il Consorzio Universitario Piceno adotta intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, al fine di poter erogare una formazione adeguata, aggiornata con il processo tecnologico, con i bisogni del territorio, al fine di garantire un servizio alla comunità, e ai partecipanti ai corsi. L'ente, conseguentemente, investe in tecnologie e metodi d'avanguardia, rispetto alla erogazione del servizio formativo:

- definisce e mantiene un Sistema Organizzativo coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), attraverso l'attribuzione di adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- misura il grado di soddisfazione delle parti interessate e coinvolte attraverso opportune metodologie e strumenti,
- controlla costantemente la conformità delle proprie attività ai criteri e ai parametri definiti.
- relativamente all'area dello svantaggio, qualora si presenti la necessità in attività formative organizzate, verranno pianificati incontri periodici con i servizi di riferimento, con le famiglie e/o i loro rappresentanti al fine di gestire tali situazioni in ottica di ottenere i massimi benefici per le parti coinvolte ed interessate.

Il proprio Sistema organizzativo, rappresenta il principale strumento affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Livello organizzativo

Il Consorzio Universitario Piceno ha costituito le due seguenti aree di attività:

Area formazione realizzata con risorse proprie.

Si tratta della formazione rivolta al territorio e alle aziende oltre che a persone adulte uscite dal mondo del lavoro.

In questa area il Consorzio Universitario Piceno fornisce supporto qualificato ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende rispetto alle necessità e alla innovazione, attraverso il miglioramento delle conoscenze cogenti e volontarie.

Area formazione pubblica realizzata con risorse provenienti da Enti.

In questa area il Consorzio Universitario Piceno gestisce le attività formative, con finanziamento pubblico, afferenti ai programmi regionali e comunitari.

I principali servizi consistono in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a **Formazione continua - Formazione superiore** realizzata attraverso corsi FSE, Regionali, Provinciali, Programmi Comunitari, utilizzando risorse umane esterne per la realizzazione delle attività formative contingenti, avvalendosi stabilmente delle competenze professionali e delle risorse logistico strumentali di seguito riportate:

Risorse professionali:

Tre figure interne responsabili con competenze afferenti all'amministrazione/contabilità, progettazione, gestione della qualità dei processi formativi.

Risorse logistico strumentali:

Due aule strutturate ed attrezzate con attrezzature adeguate per docenze nei settori sopra evidenziati.

Quando richiesto, il Consorzio Universitario Piceno si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

I principali elementi che il Consorzio Universitario Piceno, identifica come fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione sono tenute sotto controllo mediante sistemi di rilevamento della crescita e della soddisfazione delle parti interessate e coinvolte; per il loro presidio e controllo sono stati definiti nel sistema organizzativo del Consorzio adeguati indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica.

Livello Preventivo

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

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

In situazioni particolari relativamente all'innovazione, il Consorzio Universitario Piceno, si impegna a strutturare incontri preliminari con le parti interessate per valutare l'opportunità di migliorare l'intervento formativo.

La seguente tabella riporta quegli elementi considerati dal CUP come fattori che assicurano la qualità delle attività di formazione.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività alle richieste di informazione su attività formative programmate	N° di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta	3 giorni	Rilevazione a campione
Tempestività nell'invio del preventivo per la realizzazione di	N° di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta	10 giorni	Rilevazione a campione

attività formative sulla base della scheda primo contatto			
Tempestività nell'apportare modifiche al progetto formativo in termini di calendario, programma, condizioni economiche	N° di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta	1 giorno	Rilevazione a campione
Chiarezza e coerenza del percorso formativo	% di gradimento dei partecipanti	> = 60%	Elaborazione test di soddisfazione da effettuarsi a conclusione di ogni attività formativa
	Tasso di occupazione	> = 45%	Verifica effettuata tramite recall telefonico o mail a distanza di un anno dalla realizzazione dell'evento
	Tasso di occupazione pertinente	> = 35%	
Clima dell'aula	% di gradimento dei partecipanti con valutazione > 3 (su 5)	> = 80%	Elaborazione test di soddisfazione da effettuarsi a conclusione di ogni attività formativa
Professionalità dei formatori	% di gradimento dei partecipanti con valutazione > 3 (su 5)	> = 70%	Elaborazione test di soddisfazione da effettuarsi a conclusione di ogni attività formativa
Verificare l'effettiva efficacia della formazione erogata	N° valutazioni efficacia positive N° valutazioni efficacia totali	> 85%	Elaborazione test di soddisfazione da effettuarsi a distanza di 6 mesi dalla conclusione dell'attività formativa
Analizzare i ritorni dal mercato e corretta gestione dei reclami clienti	n° azioni correttive intraprese/ n° reclami	100%	N.ro reclamo clienti

Condizioni di trasparenza

La struttura si impegna alla diffusione mediante le modalità di seguito specificate:

- La Carta della Qualità viene consegnata ai partecipanti all'attività formativa via E-mail o mediante consegna diretta del documento con sottoscrizione attestata l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità.
- Al fine di una massima pubblicità preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità sarà consegnata al momento della raccolta dei dati anagrafici, dove è stata predisposta una apposita dicitura,.
- La Carta della Qualità viene affissa nei locali della struttura accreditata e pubblicata nel sito internet al fine di darne ampia diffusione a tutte le parti interessate.
- La diffusione della Carta della Qualità verrà inviata alle parti interessate che ne faranno richiesta.
- La Carta della Qualità viene consegnata al personale docente e non docente mediante consegna via E-mail o mediante consegna diretta del documento.

La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza triennale, sotto la responsabilità del Presidente quale funzione preposta all'approvazione, del Responsabile Accreditamento (RA) per la verifica e per l'emissione, considerando le risultanze emerse dai rilevamenti dei dati raccolti periodicamente e che trovano sintesi nella Relazione di Riesame che viene effettuata in seno al CdA entro il mese di gennaio di ciascun anno.