

DU12 - CARTA DELLA QUALITA'

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO, al fine di qualificare le sue attività nel settore della formazione e dell'orientamento, focalizza il suo agire sulla soddisfazione delle attese dei committenti e dei beneficiari finali. Il lavoro dei soci e dei collaboratori è mirato ad esplicitare e comunicare gli impegni che l'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi ed orientativi erogati. L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO si propone di stimolare ed accrescere il patrimonio professionale di persone ed organizzazioni attraverso servizi formativi efficaci, innovativi e rispettosi delle differenze; di essere all'altezza dei livelli prestazionali attesi dai suoi committenti/beneficiari e anzi precederne l'evoluzione.

1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione dell'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO stabilisce la politica della qualità, che definisce gli indirizzi, gli obiettivi generali e le strategie da perseguire per il loro raggiungimento. Il miglioramento continuo e l'innovazione sono i due strumenti a disposizione per far fronte con successo a questo impegno. La Direzione persegue il miglioramento continuo e l'innovazione attraverso:

- la diffusione all'interno dell'organizzazione della Politica della Qualità e dei relativi obiettivi
- la definizione dei ruoli e delle responsabilità all'interno dell'organizzazione
- la comunicazione a tutta la struttura organizzativa dell'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente, in linea con le politiche di sicurezza aziendali
- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento della politica della qualità
- il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente, delle prestazioni dei processi, in riferimento agli obiettivi specifici definiti
- il riesame periodico per la verifica dell'idoneità, dell'adeguatezza e della coerenza della politica della qualità con l'evoluzione delle strategie aziendali
- il mantenimento dei contatti con i committenti, gli utenti e con le altre parti interessate, in special modo in occasione di segnalazioni, reclami, nella rilevazione della qualità da essi percepita
- il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni dell'organizzazione in termini di qualità, decidendo sulle misure da adottare qualora le prestazioni siano insufficienti.

1.2 OBIETTIVI

La Direzione, coadiuvata dai responsabili delle varie funzioni, analizza i dati relativi all'andamento generale dell'attività produttiva e definisce gli obiettivi strategici in linea con le proprie politiche, assicurando che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze del cliente. Gli obiettivi che concretizzano la politica della qualità sono i seguenti:

- promuovere e collaborare allo sviluppo di reti territoriali per l'analisi dei bisogni e per lo sviluppo dell'occupabilità nelle aree di riferimento
- soddisfare le esigenze del cliente con l'aumento qualitativo del servizio formativo rivolto al cliente stesso
- perseguire il miglioramento continuo nei servizi forniti e nei processi attivati, misurando costantemente le performance raggiunte

- puntare ad un continuo aggiornamento, formazione, qualificazione del personale per poter proporre sempre tematiche innovative ai propri clienti
- studiare e analizzare le dinamiche economiche e sociali del territorio di riferimento, gli andamenti e le tendenze dei settori economici e l'innovazione metodologica e strumentale nei processi di apprendimento.

1.3 MISSION

L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO opera nella convinzione che la formazione e l'orientamento siano leve fondamentali dello sviluppo locale e della persona. L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO si occupa della progettazione e realizzazione di attività formative che hanno come obiettivo principale la qualificazione, riqualificazione e aggiornamento di soggetti inoccupati, disoccupati e di tutti quegli utenti che intendono approfondire o integrare le loro competenze nelle varie tematiche proposte. In coerenza con questo principio l'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO sviluppa proposte formative progettate in accordo con le imprese, le associazioni, le amministrazioni locali/territoriali e tutte quelle realtà che siano in grado di anticipare ed accompagnare le linee di sviluppo economico e sociale della Regione Marche. L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO si impegna a promuovere le pari opportunità e la valorizzazione dei contesti in un'ottica di genere. L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO mette al centro dei suoi interventi i beneficiari, supportandoli nei percorsi di valutazione delle proprie potenzialità e competenze verso un percorso di inserimento lavorativo e/o di sviluppo professionale.

Obiettivo fondamentale e prioritario dell'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO è il soddisfacimento dell'utenza e dei suoi fabbisogni che sono oggetto di continua e costante attenzione.

1.4 MODALITA'

La comprensione e l'attuazione della politica della qualità a tutti i livelli dell'organizzazione viene attuata con le seguenti modalità:

- massima attenzione alle esigenze formative dell'utenza in un'ottica di miglioramento continuo dell'efficacia del servizio erogato
- miglioramento continuo delle prestazioni di tutta l'organizzazione secondo obiettivi definiti e basati su indicatori della qualità misurabili e monitorabili
- assistenza altamente professionale e qualificata all'utenza
- coinvolgimento, motivazione e crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli
- ottenimento di elevati livelli di soddisfazione da parte degli utenti dei servizi di formazione e orientamento
- erogazione dei servizi di formazione pienamente adeguati alle esigenze di inserimento e/o adeguamento professionale di una società in continua trasformazione
- attribuzione, da parte della Direzione, delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine di favorire la crescita personale e professionale dell'utenza
- sviluppo di attività di prevenzione per la qualità e tempestività delle azioni correttive
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

La Carta della Qualità depositata presso l'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area della formazione.

2 LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 FORMAZIONE PROFESSIONALE

I principali servizi dell'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO consistono in attività di analisi del contesto socio economico, informazione, accoglienza, progettazione, organizzazione, gestione, erogazione e valutazione dei risultati relativi alle attività formative destinate a soggetti disoccupati, inoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.

L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO eroga i suoi formativi nelle seguenti aree:

- 1) Formazione Superiore
- 2) Formazione Continua

2.2 RISORSE PROFESSIONALI

Il presidio delle funzioni strategiche della sede operativa sono garantite da:

Funzione	Nominativo
Direttore	Pietro Alessandrini
Responsabile individuazione dei fabbisogni	Pietro Alessandrini
Responsabile progettazione formativa	Vincenzo De Vivo
Responsabile processo didattico	Venanzio Sorbini
Responsabile sviluppo e pianificazione	Pietro Alessandrini
Responsabile gestione organizzativa	Pietro Alessandrini
Responsabile gestione risorse informative	Gerardo Sabatini
Responsabile gestione risorse economiche	Simonetta Marchegiani
Responsabile gestione accreditamento e sistema della qualità	Germana Giorgerini

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e orientamento, l'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO si avvale di risorse interne ed esterne, a "Partite IVA" e a Contratto di Prestazione occasionale, in possesso di elevate competenze professionali. Le prestazioni di tutto il personale sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo attraverso appositi questionari di valutazione. Con l'obiettivo di migliorare la gestione di processi, l'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO cura l'attività di formazione di tutto il personale attraverso la stesura e l'attuazione di un piano annuale di sviluppo professionale.

2.3 DOTAZIONE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO per la realizzazione ed erogazione dei servizi formativi dispone presso la sede operativa di Piazza Dante, 7 di:

- una postazione con strumental computer, stampante connessa in rete e datashow
- n. 4 aule didattiche per la formazione (pianoforte);
- n. 1 aula, sala spechi, dedicata all' arte scenica;
- n. 1 aula per il corso di italiano;
- n. 1 spazio per la consultazione di banche dati dotato di n. 2 postazioni con personal computer con accesso ad Internet;
- n. 1 spazio adibito, amministrazione e segreteria;
- n. 1 spazio adibito a direzione e accoglienza.

Inoltre sono in dotazione della sede operativa sistema multifunzione printer/scanner.

Per quanto riguarda la sicurezza degli utenti, degli operatori e dei visitatori, all'interno della sede operativa è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute conformemente a quanto indicato dal D. Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.

2.4 DICHIARAZIONE

L' ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità (Allegato 13), 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.

Relativamente all'**area dello svantaggio**, l'ACCADEMIA si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza presenti sul territorio al fine di cogliere le esigenze peculiari di categorie che risultino svantaggiate o per problemi di carattere fisico e/o mentale o di carattere linguistico (scarsa conoscenza dell'Italiano) e /o culturale e di venire incontro, per quanto possibile, a tali esigenze.

3 LIVELLO OPERATIVO

3.1 FATTORI DI QUALITÀ

Gli elementi fondamentali da presidiare per assicurare la qualità nei processi di formazione, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari sono i seguenti:

- analisi e definizione dei fabbisogni
- progettazione di interventi coerenti con i fabbisogni
- promozione degli interventi progettati
- realizzazione interventi
- verifica efficacia/efficienza dell'intervento formativo
- gestione delle risorse.

3.2 INDICATORI

Gli indicatori da utilizzare come criteri di misurazione e/o valutazione qualitativa sono definiti annualmente tenendo conto delle esperienze pregresse e degli obiettivi futuri, essendo elementi flessibili da utilizzare per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità.

3.3 STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità vengono definiti annualmente tenendo conto delle esperienze pregresse e degli obiettivi futuri, essendo elementi flessibili da utilizzare per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità.

3.4 STRUMENTI DI VERIFICA

Modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione	Attenzione ai fabbisogni rilevati	Numero di soggetti coinvolti	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
	Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	Numero di non conformità rilevate	Numero di non conformità annuo minore del 10%	Relazione del Responsabile del Processo di Progettazione
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento dei progetti per attività formative	Ammissione ai progetti
Gestione attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Entro 10 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione dei tempi di risposta
	Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Numero di soggetti interessati	Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	Entro 5 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi per ogni azione correttiva
Monitoraggio e valutazione	Soddisfazione dei partecipanti	Report dei questionari di valutazione	90% definita come "percentuale target di customer satisfaction"	Questionari di verifica di fine corso
	Conformità dei processi ai requisiti ed agli Obiettivi della Qualità	N° delle Azioni Correttive o Preventive generate da verifiche interne/N° processi (il monitoraggio è esteso a tutti i	20%	Rilevazioni dati



4 LIVELLO PREVENTIVO

4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DEI BENEFICIARI

L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO si impegna ad assicurare un miglioramento progressivo delle proprie attività formative attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei beneficiari.

Nel realizzare ciò vengono proposti questionari di gradimento ai beneficiari i cui risultati sono attentamente monitorati. Inoltre vengono controllati i vari processi relativi all'attività formativa attraverso schede che considerano gli elementi di non conformità e le eventuali azioni correttive da apportare. L'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO si impegna a registrare ogni eventuale reclamo e a rispondere entro venti giorni comunicando eventuali variazioni all'utente.

5 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile gestione accreditamento e sistema qualità e validata dal Presidente dell'ACCADEMIA D'ARTE LIRICA DI OSIMO

Al fine di garantire condizioni di trasparenza e di assicurare la soddisfazione dell'utenza, essa viene consegnata ai beneficiari dell'attività formativa, a tutti i collaboratori e a chiunque ne farà richiesta.

La Carta sarà, inoltre, affissa in bacheca nei locali della sede operativa e pubblicata sul sito internet.

Verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, all'Assessorato Istruzione, Formazione e Diritto alla Studio della Regione Marche.

6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

6.1 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL DIRETTORE

Responsabile Incaricato: Pietro Alessandrini

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard di 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
- Elaborazione ed emissione della Politica della Qualità
- Definizione ed emissione degli obiettivi della qualità
- Emissione di comunicazioni idonee a coinvolgere il personale verso gli obiettivi definiti

6.2 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI

Responsabile Incaricato: Pietro Alessandrini

- Definire e contestualizzare il modello di analisi dei fabbisogni in rapporto alle strategie dell'Accademia e alle attese della committenza
- Gestire il processo di ricerca ed acquisizione delle fonti documentali, le attività di rilevazione e organizzazione delle informazioni raccolte come da modello di diagnosi
- Analizzare, elaborare e rappresentare le informazioni acquisite in funzione del modello di diagnosi adottato

- Definire ed esprimere in termini quali-quantitativi e temporali i fabbisogni professionali e quelli formativi derivanti da quest'ultimi
- Curare la restituzione degli esiti della diagnosi, valutando i possibili scostamenti fra bisogni rilevati e la domanda espressa in un apposita reportistica a supporto del processo di progettazione delle attività formative

6.3 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE FORMATIVA

Responsabile Incaricato: Vincenzo De Vivo

- Diagnosi generale (quadro nazionale dei fabbisogni di figure e competenze professionali)
- Diagnosi specifica (Regione) di fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- Programmazione ed organizzazione delle attività
- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione
- Validazione della progettazione

6.4 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DIDATTICO

Responsabile Incaricato: Padre Venanzio Sorbini

- Gestione delle problematiche relative alla qualità del servizio formativo
- Gestione dei rapporti allievi/docenti (pernottamenti, ristorazione, trasferte, orari di docenza)
- Programmazione e gestione delle attività formative
- Gestione della documentazione di progetto
- Monitoraggio in itinere e finale delle attività formative
- Rilevazione e valutazione degli esiti del percorso formativo
- Definizione del calendario formativo in relazione alle specifiche esigenze ambientali.

6.5 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO SVILUPPO E PIANIFICAZIONE

Responsabile Incaricato: Pietro Alessandrini

- Definire, analizzare ed esaminare le caratteristiche dei bisogni tenendo conto della concorrenza, della normativa e delle fonti di finanziamento a livello regionale
- Identificare i punti di forza, debolezza, opportunità e minaccia, funzionalmente alla definizione della strategia
- Individuare ed analizzare le fonti normative e gli strumenti di programmazione delle risorse pubbliche
- Esaminare ed esprimere l'applicabilità e i vincoli con riferimento ai canali di finanziamento
- Definire le politiche di comunicazione e le azioni di promozione dell'Accademia sulla base delle caratteristiche dei servizi offerti e del tipo di beneficiari cui si rivolge
- Pianificare e coordinare le attività di promozione dell'offerta formativa

6.6 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI GESTIONE ORGANIZZATIVA

Responsabile Incaricato: Pietro Alessandrini

- 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 e dei programmi
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione
- Gestione della qualità inerente il processo

6.7 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI GESTIONE RISORSE INFORMATIVE

Responsabile Incaricato: Gerardo Sabatini

- Backup dei dati relativi a ciascun percorso formativo
- Vigilanza sulla corretta esecuzione delle operazioni di salvataggio della banca dati su supporti informatico
- Archiviazione e conservazione delle copie di backup
- Rilevazione dei problemi relativi al sistema informatico in uso.

6.8 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI GESTIONE RISORSE ECONOMICHE

Responsabile Incaricato: Simonetta Marchegiani

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie e pubbliche nel settore della formazione

6.9 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI GESTIONE ACCREDITAMENTO E SISTEMA DELLA QUALITÀ

Responsabile Incaricato: Germana Giorgerini

- Curare la diffusione della “cultura della qualità” presso tutte le aree dell’organismo e presso i fornitori, nell’ottica della soddisfazione dell’utente
- Promuovere e coordinare le attività di miglioramento del sistema di qualità, dei processi e dei prodotti e controllarne l’avanzamento
- Definire le azioni correttive da avviare in situazioni di non conformità e verificarne l’effettiva attuazione e l’efficacia
- Curare e verificare la raccolta di tutta la documentazione identificata come registrazioni della qualità e assistere il Direttore nella fase di riesame del sistema, fornendo tutta la documentazione precedentemente raccolta
- Gestire la documentazione del Sistema Qualità.