

CARTA DELLA QUALITA' E PATTO FORMATIVO



PRINCÍPI, CRITERI DI ATTUAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ'

Principi e fondamenti

La Direzione del CEFMECTP, in collaborazione con il Responsabile della Gestione della Qualità, ha definito e approvato la seguente "Carta di Qualità" in linea con i propri scopi statutari, i propri obiettivi e la propria Politica della Qualità.

La Carta della Qualità è stata predisposta con la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'Ente Bilaterale assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (disposizioni di garanzia di committenti/beneficiari).

L'Ente si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta di Qualità dell'offerta formativa, 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.

Il miglioramento costante della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento è il principio generale su cui si fonda la "mission" del CEFMECTP, da sempre impegnato ad offrire un servizio sempre più efficiente, tale da permettere di accrescere di continuo le posizioni raggiunte.

La Direzione intende proseguire su questa strada perfezionando le tecniche di realizzazione, le modalità operative ed avvalendosi della struttura di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

L'Ente mantiene sotto controllo le proprie attività, promuovendo azioni tese al miglioramento del servizio ed al rispetto dei requisiti dei clienti. La conformità alla politica è assicurata in sede di audit intermedio e di attività di riesame del Sistema.

La Politica viene decisa dalla Direzione e formalizzata in un documento ufficiale mantenuto sotto controllo.

Tale documento è reso disponibile a qualunque soggetto esterno che sia interessato a prenderne visione; esso, identificato con "MQ01.01 Politica della Qualità" viene qui di seguito riportato

Politica della Qualità

Il CEFMECTP, che si occupa di progettazione ed erogazione di servizi formativi, informativi, orientamento e ricerca (finanziati e autofinanziati) e servizi relativi alle misure per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori (sorveglianza sanitaria, sopralluoghi tecnici presso cantieri mobili) nell'ambito delle costruzioni, lavori edili o di ingegneria civile, ha deciso di creare un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e di mettere in atto una politica di miglioramento continuo della soddisfazione della propria clientela.. Tale politica sarà riesaminata ad intervalli prestabiliti per accertarne la continua idoneità dalla Direzione e dal Responsabile Qualità durante il Riesame della Direzione. Obiettivi concreti di questa politica sono:

- Acquisire e fidelizzare utenti per le attività istituzionali dell'Ente;

- Diffondere ed assimilare i concetti di soddisfazione dell'utenza coinvolta e di miglioramento continuo in maniera approfondita almeno a livello dei Responsabili di Area e di funzione mediante corsi di formazione, interni o esterni;
- Ridurre il numero ed il costo delle non conformità;
- Ottimizzare la tempestività per la valutazione delle richieste di committenti/beneficiari;
- Migliorare la flessibilità organizzativa/gestionale;
- Aumentare la soddisfazione dei partecipanti;
- Migliorare l'efficacia e l'efficienza delle attività realizzate.

Tutta l'attività dell'Ente deve essere regolata dal Sistema Qualità documentato in:

- **Manuale Gestione Qualità** che definisce le attività sistematiche e pianificate atte ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi indicati;
- **Procedure Operative Interne** che definiscono le modalità operative nelle diverse aree.

Il Responsabile Gestione Qualità nella veste di Rappresentante della Direzione, seguirà il Sistema di gestione per la qualità ed in particolare per:

- promuovere il rispetto del Manuale della Qualità e delle Procedure operative interne;
- controllare l'attività a mezzo di audit alle diverse Funzioni Aziendali;
- analizzare i rapporti sulle non-conformità rilevate e promuoverne il superamento.

Ai Responsabili delle Aree Aziendali compete l'applicazione delle Procedure operative interne e quindi, con riferimento ai processi in essi descritti, compete il compito di:

- Pianificare le attività ed i processi di cui rispondono;
- Eseguirli per realizzare i prodotti o i servizi indicati;
- Tenere sotto controllo i parametri dei processi e le caratteristiche dei risultati raggiunti;
- Riesaminare le modalità operative per migliorare continuamente i processi.

Tutto il personale è quindi invitato a collaborare per attuare ed affinare queste disposizioni e per raggiungere gli obiettivi indicati.

Informazioni generali sui servizi formativi offerti:

Le Parti Sociali (ACER e Organizzazioni Sindacali di categoria) riconoscono il ruolo centrale della formazione e della sicurezza per lo sviluppo del settore edile sia in termini di qualità del lavoro che di rafforzamento delle competenze professionali dei lavoratori e competitività delle imprese.

Pertanto, ritenendo necessario che imprese e lavoratori abbiano un unico interlocutore nell'ambito del sistema bilaterale territoriale, le Parti Sociali dal 01 ottobre 2012 hanno reso operativo il nuovo **ORGANISMO PARITETICO PER LA FORMAZIONE E LA SICUREZZA DI ROMA E PROVINCIA** nato dall'accorpamento del CEFME e del CTP.

Nel nuovo Ente, a cui, nel segno della continuità storica, è stato dato il nome di **CEFMECTP** - Organismo Paritetico per la formazione e sicurezza in edilizia di Roma e provincia, confluiscono le professionalità, le esperienze, le competenze acquisite nel corso degli anni che diventano patrimonio comune a servizio del settore.

Il CEFMECTP non ha scopo di lucro e costituisce per l'edilizia l'organismo paritetico di cui all'art 2 del DLgs 81/2008 e s.m.i.

IL CEFMECTP fa parte del sistema nazionale di categoria coordinato per la formazione dal FORMEDIL nazionale e per la sicurezza dal CNCPT

Gli obiettivi preminenti sono:

1. Diffusione della cultura della Sicurezza e rispetto delle norme vigenti in materia
2. Miglioramento delle capacità tecnico produttive delle imprese

Nello specifico, il CEFMECTP opera:

“ nel campo della formazione: promozione, organizzazione, attuazione nel proprio ambito territoriale, di iniziative di orientamento e prima formazione per i giovani che entrano nel settore, iniziative di formazione continua, qualificazione, riqualificazione, specializzazione e aggiornamento per operai, impiegati amministrativi, tecnici e quadri secondo le esigenze del mercato del lavoro dell'edilizia, nonché iniziative di formazione in materia di sicurezza

“nel campo della sicurezza: lo studio di problemi generali e specifici inerenti la prevenzione degli infortuni, l'igiene del lavoro e in genere il miglioramento dell'ambiente di lavoro, nonché lo svolgimento di funzioni di supporto e consulenza alle imprese e ai lavoratori, nell'interesse di entrambi, ivi comprese visite di consulenza tecnica e assistenza in cantiere per favorire la corretta attuazione delle norme di sicurezza, asseverazione della adozione ed efficace attuazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro ai sensi dei DLgs 81/08 e 231/01, servizi di supporto a imprese e lavoratori in materia di sorveglianza sanitaria.”

“...sono attribuite le funzioni relative alla Borsa Lavoro, quale strumento di facilitazione dell'incontro fra domanda e offerta di lavoro nel settore delle Costruzioni...”

Infatti, dal 2012 sta partecipando alla sperimentazione prevista dal vigente CCNL Edilizia sulla Borsa Lavoro Edile Nazionale, denominata “Blen.it”.

Nel portale Blen.it sono disponibili servizi gratuiti dedicati ai cittadini e alle aziende, per inserire i curricula, pubblicare le domande di lavoro e in generale per facilitare i contatti tra chi cerca e chi offre lavoro. Il Servizio è gestito direttamente dall'Ente Formativo sia online, che nelle due sedi istituzionali di Roma e Pomezia, avvalendosi della stretta collaborazione con i Centri per l'Impiego della Provincia di Roma e con Porta Futuro. La collaborazione è stata regolamentata da una convenzione quadro con la Provincia di Roma – Assessorato alle Politiche del Lavoro e Formazione stipulata il 20 marzo 2012.

Inoltre il 27 febbraio 2012 è stata stipulata con la Provincia di Roma una Convenzione per l'accesso diretto al Sistema Informativo pubblico provinciale, in tema di lavoro e formazione professionale denominato “Bussola”. All'interno del Sistema, l'Ente registrerà le proprie offerte formative da realizzare nel territorio provinciale.

Alla ricerca è assegnata una funzione essenziale e propedeutica allo svolgimento delle attività formative. Strumenti relativi alla ricerca ben calibrati sono infatti ritenuti necessari per sondare le esigenze formative dal settore delle costruzioni, per rispondere ad esse con tempestività ma, soprattutto, per capire l'incidenza della formazione sul mercato del lavoro ed ovviare alle innumerevoli criticità che si presentano nelle diverse congiunture socio/economiche. Le evoluzioni nelle tecniche, il cambiamento di scenari e di opportunità attivabili rendono indispensabile una costante attività di documentazione e ricerca. Per queste ragioni il CE.F.M.E., sin dagli anni 80, ha attivato diverse iniziative in questo campo. Dal 1987 è iscritto allo schedario dell'Anagrafe Nazionale degli Enti di Ricerca e ha partecipato a numerosi studi di settore autofinanziati o finanziati dalle Amministrazioni Pubbliche. Dalla fine degli anni 90, l'area “Ricerca” ha assunto carattere di stabilità e continuità, dando vita, con altri partner italiani ed europei, a progetti di ricerca applicata.

Dal 1997, facendo seguito ad una disposizione prevista dal CCNL edilizia siglato nel luglio del 1995, il CEFMECTP ha adottato il Libretto Personale di Formazione Professionale Edile. Nel Libretto vengono registrate le competenze acquisite sia dai disoccupati che dagli occupati durante la loro vita formativa e professionale, spendibili sia in ambito lavorativo che formativo. Nel corso degli anni il CEFMECTP ha costruito una rete di collaborazioni e rapporti, a carattere nazionale ed internazionale, che gli consentono di promuovere e realizzare con successo attività di ricerca e




formazione adeguate alle esigenze del settore e coerenti con le Linee Guida Nazionali e dell'Unione Europea.

Nello svolgimento della propria attività CEFMECTP garantisce il rispetto di alcuni principi fondamentali quali:

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

I prodotti e i servizi formativi del CEFMECTP prevedono attività di analisi dei fabbisogni formativi e professionali, ricerca, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

Servizi formativi offerti

La Mission del CEFMECTP in linea con i propri scopi statutari, si sostanzia nell'erogazione dei seguenti servizi primari:

- Formazione professionale, Continua e Superiore;
- Formazione professionale rivolta a categorie svantaggiate (detenuti, ex detenuti e migranti);
- Voucher formativi;
- Formazione continua, qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento per figure operaie, tecnici, quadri e amministrativi operanti nel settore edile;
- Formazione in materia di sicurezza;
- Formazione privata non finanziata;
- Formazione e/o aggiornamento del personale interno dell'Ente;
- Informazione ed aggiornamento tecnico per tutti i mestieri e le professioni del settore Edile e dei settori collegati (Ambiente, Territorio, Beni Culturali, Sicurezza, Informatica);
- Servizi di orientamento, di assistenza all'inserimento lavorativo, di assistenza per la creazione di nuova impresa e servizi in genere rivolti ai lavoratori e alle imprese del settore;
- Rapporti di collaborazione con soggetti pubblici e/o privati che operano nella rete provinciale dei servizi;
- Studi e Ricerche finalizzate a tutte le attività istituzionali dell'Ente.

Per l'erogazione del servizio di formazione professionale l'Ente si avvale:

- Di risorse finanziarie interne (formazione rivolta alle aziende del settore, a singoli lavoratori o a disoccupati su richieste specifiche da parte delle Aziende di Settore e dalle Organizzazioni Sindacali di Categoria);
- Di risorse provenienti da Enti Pubblici (attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente alla formazione superiore e continua, all'orientamento e alla ricerca con finanziamenti del F.S.E., del Ministero del Lavoro, del Ministero dell'Istruzione, del Ministero della Difesa, dei Fondi Interprofessionali, della Regione Lazio e della Provincia di Roma).

Categorie svantaggiate

Il CEFMECTP, sviluppa programmi ed attività di formazione ed orientamento in favore di soggetti svantaggiati e in particolare in favore di disoccupati ed occupati in difficoltà nello scenario della complessità sociale.

L'Ente è radicato sul territorio ed ha strutturato una rete di rapporti con:

- Servizi Sociali pubblici e privati;
- Istituti di pena;
- Sportelli Unici per l'Immigrazione;
- Centri Assistenza Immigrati;
- CAS e SPRAR (Centri di Accoglienza Straordinaria e Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati)
- Soggetti della Cooperazione, Associazioni, Enti di promozione sociale, Fondazioni, Organizzazioni di volontariato;
- Centri per l'Impiego;
- Organizzazioni sindacali;
- ASL;
- Assessorati ai Servizi Sociali.

Con i soggetti sopra indicati il CEFMECTP verifica semestralmente il fabbisogno formativo e di orientamento degli specifici target di utenza (migranti, detenuti ed ex detenuti), per proporre strumenti adeguati a ridurre il rischio di esclusione sociale e ad attivare percorsi finalizzati all'inserimento/reinserimento socio-lavorativo. L'Ente, inoltre, organizza incontri periodici con i servizi pubblici e/o privati che si occupano di assistenza e rappresentanza delle "Utenze Speciali".

Il CEFMECTP in rete con le istituzioni, gli attori sociali del territorio provinciale, realizza progetti rivolti alle "Utenze speciali", al fine di contribuire a ridurre il rischio di esclusione sociale.

Il CEFMECTP per lo svolgimento delle attività rivolte a categorie svantaggiate si avvale di personale specializzato con consolidata esperienza nel campo, adottando le seguenti procedure specifiche:

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 e/o dei Servizi Sociali 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 dei migranti:

- Analisi preventiva dello status in essere e acquisizione di tutte le informazioni del partecipante, verifica del grado di cultura generale, del titolo di studio e della formazione professionale acquisita nel paese di provenienza nonché 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 di un progetto, 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 e del mediatore culturale in 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.

Dotazione di risorse professionali

Il CEFMECTP può contare su uno staff qualificato di operatori alle proprie dirette dipendenze con competenze direttive, amministrative (contabilità generale e rendicontazione), sulla progettazione, sul mercato del lavoro (rapporti con le imprese), sulla qualità, sulla sicurezza, sul coordinamento, sul tutoraggio e la gestione dei processi formativi. Grazie alla propria Banca dati di tecnici e professionisti esterni, si avvale di consulenti esterni con competenze specifiche per le attività di docenza, di tutoraggio, di orientamento, di accompagnamento al lavoro e di ricerca. Ogni attività formativa diretta dal CEFMECTP offre un prodotto-servizio (informazione, orientamento, indagini, analisi, formazione, accompagnamento al lavoro e cicli di aggiornamento) gestito e controllato da docenti ed esperti. Il rapporto di collaborazione e integrazione con realtà esterne ha permesso all'Ente, con il passare degli anni, di strutturarsi in aree distinte, in grado di esaminare l'organizzazione del lavoro e monitorare gli indicatori legati al miglioramento e alla qualità dei servizi erogati, nel tentativo di comprendere gli effetti sull'utenza e sull'impresa al fine di soddisfarne le esigenze. Tutte le risorse professionali sono valutate periodicamente secondo le procedure previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

Dotazione di risorse logistico - strumentali

Il CEFMECTP dispone di due Sedi accreditate dalla Regione Lazio per lo svolgimento delle attività di Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento sia finanziate che private autofinanziate o a pagamento, dislocate una nel Comune di Roma (via Filippo Fiorentini,7) e l'altra nel territorio provinciale (Pomezia – via Monte Cervino,8). L'Ente dispone, nella propria struttura di Pomezia, di 51.020 mq. di superficie, di un impianto fotovoltaico a pannelli solari con produzione massima da 19,8 Kw, di 10.216 mq. di locali, aule, laboratori, officine, uffici, sale convegni, mensa, palestra, biblioteca e magazzini, di 3.849 mq. di capannoni attrezzati, di 13.178 mq. riservati al cantiere scuola all'aperto e di 10.080 mq. di aree sportive esterne. La struttura dispone complessivamente di 51.140 mc di aree coperte adibite alla formazione professionale.

Il complesso è stato selezionato e scelto dalla Regione Lazio come sede didattica del Polo Formativo di Alta Formazione IFTS, settore Beni e Attività Culturali, ai sensi delle disposizioni contenute nell'Avviso Pubblico del 28/11/2006, Determina n. 4330, pubblicato sul BURL n. 33 SO n. 6 del 30/11/2006. La sede viene utilizzata per lo svolgimento di attività formative pratiche e altamente professionalizzanti per il Settore delle Costruzioni e i Settori dell'Ambiente e Territorio e dei Beni Culturali. L'edificio di Pomezia è utilizzato per organizzare convegni, congressi e seminari rivolti al Settore dell'edilizia e al territorio ed è un punto di riferimento costante e luogo d'incontro della rete di scuole edili del Formedil, della rete comunitaria Reforme e delle varie delegazioni nazionali ed internazionali ospiti delle Parti Sociali di Settore e delle Amministrazioni locali del territorio provinciale.

Per fare formazione il CEFMECTP si avvale di strutture corredate delle più aggiornate attrezzature e tecnologie. Dispone di aule, laboratori specialistici (dotati degli strumenti per l'esecuzione delle prove e attrezzature per la realizzazione delle attività pratiche) e cantieri di simulazione (indispensabili per il raggiungimento di risultati tecnico/operativi altamente qualificanti).

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, dei dipendenti, dei collaboratori esterni e dei visitatori, all'interno delle due sedi del CEFMECTP è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e l'attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

Qualora richiesto, il CEFMECTP si impegna a consegnare, contestualmente alla *Carta della Qualità*, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La Carta della Qualità e il Codice Etico sono documenti che possono essere consultati e scaricati direttamente dal sito internet del CEFMECTP (www.cefmectp.it).

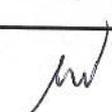
Descrizione dei processi dell'ente e relativi indicatori

L'Ente ha come obiettivo preminente la soddisfazione dell'utenza e per conseguire tale obiettivo ha individuato tutti i processi sviluppati nella propria attività e le risorse correlate e, pertanto, si avvale di un Sistema di Gestione della Qualità in cui tali processi sono evidenziati e considerati, non fini a se stessi, ma inseriti in una sequenza tra "Utenza", in quanto generatore dei requisiti, e "Utenza", in quanto percettore della qualità erogata.

L'approccio per processi consiste nella capacità di governare le attività di una determinata organizzazione tramite identificazione e controllo dei corrispondenti processi e relative interazioni in modo sistematico ed organico.

La Direzione dovrà, quindi, definire, per ogni attività/processo, gli obiettivi da perseguire, le responsabilità connesse, i risultati attesi, i rapporti tra le funzioni dell'Istituto coinvolte ed uniformare gli stessi obiettivi per migliorare la soddisfazione dell'utenza.

La Direzione ha, pertanto, la responsabilità di attivare al meglio le risorse per la realizzazione dei processi stessi, di misurarne i risultati, di identificare e concretizzare le opportunità di miglioramento.

Relativamente ai metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e il controllo dei processi, la Direzione ritiene indispensabile un monitoraggio continuo sugli stessi per verificarne il corretto andamento.

Di seguito sono elencati i processi necessari da presidiare in relazione alla gestione della qualità e le relative funzioni responsabili.

PROCESSI PRIMARI

PROCESSI PRIMARI	
NOME PROCESSO	RESP. DI PROCESSO
Progettazione	Direzione
Commerciale	Direzione
Approvvigionamento	Direzione
Pianificazione Servizio	Direzione
Erogazione Servizio (formazione ricerca, orientamento e servizi alle imprese)	Direzione

PROCESSI SECONDARI (necessari per il buon funzionamento dei processi primari)

PROCESSI SECONDARI	
NOME PROCESSO	RESP. DI PROCESSO
Attrezzature	Direzione

PROCESSI DI SUPPORTO (trasversali a tutto il SGQ dell'ente, necessari per il buon funzionamento ed il miglioramento dello stesso)

PROCESSI DI SUPPORTO	
NOME PROCESSO	RESP. DI PROCESSO
Misurazione e analisi dati	Resp. Gestione Qualità
Miglioramento	Direzione
Direzionale	Direzione
Gestione risorse	Direzione

La Direzione stabilisce il Piano Annuale della Qualità in cui sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di "performance" da tenere sotto controllo, le criticità, le metodologie e le responsabilità di attuazione.

I dati vengono raccolti dal Responsabile Gestione Qualità, il quale li elabora e comunica alla Direzione e alle funzioni interessate i risultati ottenuti.

In caso di differenze tra gli obiettivi pianificati e quelli effettivi maggiore di +/- 20%, il Responsabile Gestione Qualità informa prontamente la Direzione per le decisioni del caso (correzioni dei processi, azioni correttive, etc..) e convoca una apposita riunione di riesame.

I Fattori di qualità, con i relativi indicatori, obiettivi (standard di qualità) e strumenti di verifica sono definiti nella tabella seguente:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	≤ 2 gg	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	≤ 2 gg proposizione AC ≤ 10gg attuazione AC	Rilevazione dei tempi di intervento di ogni azione correttiva
Adeguatezza	N° NC/N° forniture beni per anno	≤ 2NC/aa	Registro non conformità
	N° NC/N° forniture servizi per anno	≤ 2NC/aa	Registro non conformità
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	≥ 80% per ciascun corso erogato	Analisi dei questionari di soddisfazione al termine di ciascuna attività corsuale
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività di formazione	≥ 0,05%	Rilevazione dei dati attraverso analisi dei fatturati
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto	≥ 0,8%	Verifica dei progetti e della rendicontazione
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero degli utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	≥ 0,7%	Analisi della documentazione dei progetti
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero degli utenti al termine più il numero degli utenti che sono passati ad altri canali dell'istruzione/formazione e numero degli utenti autorizzati	≥ 0,8%	Analisi della documentazione dei progetti
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra il costo totale rendicontato su utenti rendicontati e il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	≤ 1	Analisi della documentazione dei progetti e della rendicontazione
Esiti occupazionali degli utenti	Rapporto tra il numero degli utenti occupati post corso e numero totale utenti	Vedi sito Regione Lazio www.sirio.regione.lazio.it	Verifica della corretta applicazione della procedura di riferimento

Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e beneficiari

I soggetti erogatori del servizio formativo agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

Il CEFMECTP, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità, la continuità del servizio e delle attività educative.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative ai corsisti, ai lavoratori, ai migranti, alle fasce deboli, anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono. Nello svolgimento della propria attività, ogni collaboratore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Tutto il personale e i corsisti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta della Qualità", attraverso una gestione partecipata dell'Ente, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti collaborativi devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'attività formativa si conforma a criteri di efficienza, efficacia, economicità e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Per le stesse finalità, l'Ente garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti pubblici e privati nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazioni pubbliche di riferimento.

L'Ente deduce il livello di soddisfazione dell'utenza dai contatti costanti con la stessa, ma spesso tali valutazioni non sono documentabili; per fornire evidenza oggettiva delle valutazioni dei partecipanti e raccogliere eventuali suggerimenti, l'Ente ha istituito un sistema di raccolta e documentazione di informazioni relative alla soddisfazione dell'utenza.

La Direzione per monitorare il grado di soddisfazione dei partecipanti alle attività formative e non formative utilizza un questionario/intervista da somministrare al beneficiario e valuta gli eventuali reclami degli utenti, per poi analizzarne i dati e promuovere Azioni Correttive mirate.

Sulla base dei risultati delle analisi, sono elaborati piani specifici aziendali, riconducibili ai Piani di Miglioramento della Qualità

L'ente di Formazione è disponibile a sottoporsi a visite ispettive esterne e/o interne, garantendo la massima trasparenza nel mettere a disposizione le proprie strutture, in cambio della garanzia all'assoluta riservatezza delle informazioni scambiate nel corso delle visite.

Gli esiti delle visite e le eventuali richieste di Azioni Correttive, sono registrate a cura del RGQ e conservate in apposito dossier.

Nell'ambito del sistema gestione qualità implementato, il CEFMECTP ha previsto un'apposita procedura per la gestione dei reclami dell'utenza.

Se la segnalazione è effettuata direttamente dall'utente, questo deve essere registrato, dalla funzione che riceve il reclamo, su apposita modulistica. In tale modulo deve essere riportato il nominativo dell'utente, il nome di chi riceve il reclamo, una descrizione del problema con gli elementi necessari a identificare univocamente l'attività, il prodotto o il servizio al quale viene riferito, le iniziative intraprese o gli eventuali accordi presi con lo stesso.

L'analisi del reclamo e la soluzione da adottare è eseguita dal Responsabile Gestione Qualità o dal Responsabile di Area. In ogni caso tutti i reclami sono portati a conoscenza del

Responsabile Gestione Qualità per la valutazione, con l'eventuale contributo della Direzione per i casi più gravi, della necessità di identificare azioni correttive.

Nell'ambito della stesura del Riesame della Direzione, tutti i reclami saranno comunque portati a conoscenza della Direzione.

L'identificazione dei problemi che possono compromettere la qualità delle attività, dei prodotti e dei servizi, può avvenire in seguito a:

- Esecuzione degli audit interni della qualità;
- Riesame dei rapporti di non conformità e dei reclami dell'utenza con lo scopo di ricercare le cause di non conformità relative alle attività, ai prodotti, ai processi e al sistema;
- Riesame da parte della Direzione.

IL Responsabile Gestione Qualità emette la Richiesta di Azione Correttiva, quando si riscontrano:

- Problemi di qualità sostanziali o situazioni al di fuori delle richieste contrattuali;
- Situazioni non conformi ripetitive o tendenze negative;
- Riscontri oggettivi tali da far ritenere indispensabile l'emissione di una richiesta di azione correttiva (durante l'esecuzione delle verifiche ispettive interne della qualità).

La richiesta è quindi trasmessa al responsabile dell'Area interessata il quale stabilisce le adeguate azioni da intraprendere e la data di completamento, rendendo quindi il modulo al Responsabile Gestione Qualità. Il Responsabile Gestione Qualità ha il compito di assicurarsi che le azioni correttive siano messe in atto e risultino efficaci. La verifica della chiusura e dell'efficacia è effettuata utilizzando lo strumento delle verifiche ispettive interne della qualità (quando necessario), sul cui rapporto il Responsabile Gestione Qualità (o il rappresentante del gruppo esterno di verifica) danno evidenza oggettiva dell'esito dell'azione intrapresa.

Condizioni di Trasparenza

Per garantire la massima trasparenza, la diffusione della Carta della Qualità del CEFMECTP viene regolamentata come segue:

- è affissa nelle bacheche delle sedi formative del CEFMECTP e nei locali di accesso dell'utenza;
- è inserita nel sito istituzionale www.cefmectp.it ;
- è fatta visionare e/o consegnata (su esplicita richiesta) a tutti gli allievi iscritti ai corsi;
- è consegnata a tutti i dipendenti e i collaboratori;
- è inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, all'Assessorato Formazione della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

Per poter essere utilizzata deve sempre contenere un frontespizio con le seguenti informazioni:

- il logo del CEFMECTP;
- il codice del documento;
- l'indice e la data di revisione del documento.

La Carta della Qualità può essere oggetto di modifiche al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle esigenze aziendali ed è comunque oggetto di verifica nell'ambito del riesame periodico del Sistema (il riesame deve essere effettuato almeno con cadenza annuale).

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Aree di Attività:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e 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;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Aree di Attività:

- Coordinamento 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;
- Gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE PROCESSO PROGETTAZIONE

Aree di Attività:

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

Aree di Attività:

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

Aree di Attività:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Patto formativo

Il rapporto tra utente e soggetto attuatore viene esplicitato nel "patto formativo" che indica:

- l'offerta del soggetto attuatore;
- le condizioni per l'iscrizione e la partecipazione alle attività formative;
- gli impegni reciproci;
- le modalità di revisione del patto stesso lungo il percorso formativo.

Diritti dell'Utente

I fruitori delle attività formative hanno diritto:

- ad una conoscenza del progetto in termini di obiettivi, contenuti, metodologie didattiche, calendario, sussidi didattici, attestazione in esito;
- ad una fase di accoglienza che li aiuti a verificare le loro competenze e che accerti e valorizzi eventuali crediti formativi;
- all'orientamento in continuità con la loro esperienza lavorativa e scolastica;
- ad una formazione professionale e culturale efficace ed efficiente che rispetti e valorizzi il patrimonio di esperienze, conoscenze e competenze di ciascuno e sia aperta alla pluralità delle idee;
- ad una informazione sulle decisioni e sulle norme che regolano l'attività formativa;
- ad una informazione sulle possibilità di spendere nel mondo del lavoro e nei sistemi della istruzione e della formazione le competenze certificate ed i crediti acquisiti;
- ad una partecipazione attiva e responsabile alla formazione, anche mediante l'individuazione di modalità di rappresentanza nei casi in cui una decisione influisca in modo rilevante sulla partecipazione all'attività formativa;
- ad una valutazione trasparente e tempestiva della qualità del servizio ricevuto e delle competenze acquisite, idonea anche ad attivare un processo di miglioramento continuo ad un dialogo costruttivo con i responsabili dei soggetti attuatori, circa i criteri adottati per la definizione degli obiettivi didattici, della organizzazione dell'attività formativa, dei criteri di valutazione, dell'uso dei sussidi didattici, dell'attivazione di stage;
- ad attività didattiche organizzate secondo tempi e modalità che tengano conto dei ritmi di apprendimento, delle esigenze di vita e del contesto territoriale in cui si svolge la formazione;
- ad esprimere le loro valutazioni sul corso alla autorità responsabile, sovraordinata ai gestori della stessa;
- ad un supporto individuale alla realizzazione delle attività svolte al di fuori del contesto di aula, nei limiti delle risorse assegnate;
- ad una tutela contro ogni rischio derivante dalla permanenza nelle sedi di realizzazione dell'intervento, nel rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
- alla possibilità di esprimere o negare il consenso all'uso delle immagini personali acquisite durante la partecipazione al percorso nell'ambito delle azioni di diffusione degli esiti del progetto;
- all'orientamento ed all'assistenza nella ricerca del lavoro dopo l'attività formativa, anche attraverso la Borsa lavoro del Settore edile "BLEN.IT" ;
- alla possibilità di accedere al termine del percorso all'esame finale finalizzato, ai sensi delle normative vigenti nazionali e regionali, all'ottenimento della Qualifica professionale e al rilascio della Certificazione delle Competenze complessivamente acquisite.

Doveri dell'Utente

I fruitori delle attività formative sono tenuti a rispettare gli impegni previsti nel patto formativo ed in particolare:

- a far proprio il progetto educativo e formativo cui partecipano, garantendo la propria adesione e l'esercizio della critica costruttiva;
- a frequentare regolarmente le attività formative firmando i registri di presenza e a rispettarne gli orari;
- a mantenere un comportamento corretto nei modi e nel linguaggio nei confronti dei loro colleghi, di tutto il personale dell'Ente di formazione e di eventuali ospiti;
- ad utilizzare correttamente le strutture, le attrezzature, i macchinari ed i sussidi didattici e a comportarsi in modo da non arrecare danni al patrimonio;
- ad osservare le norme di sicurezza dettate dai regolamenti del CEFMECTP;
- alla partecipazione obbligatoria alle azioni previste dal Progetto formativo (orientamento, formazione, tirocinio e accompagnamento al lavoro), nel rispetto della normativa vigente, per poter accedere agli esami finali;
- al rispetto degli orari di ingresso ed uscita e della partecipazione attiva alle attività programmate;
- all'obbligo di svolgimento delle esercitazioni pratiche previste;
- all'obbligo di presentazione di curriculum vitae aggiornato, redatto in formato europeo al termine delle attività di progetto con la specifica della qualifica e delle Competenze acquisite;
- all'obbligo della sottoscrizione dell'informativa sulla privacy, valida anche ai fini dell'accesso al procedimento pubblico di validazione degli apprendimenti;
- all'obbligo di segnalazione dell'eventuale variazione delle informazioni/requisiti richiesti in sede di iscrizione al percorso;
- all'impegno alla partecipazione alle attività di monitoraggio del progetto pilota svolte dalla Regione Lazio o dal Fondo Sociale Europeo;
- di essere a conoscenza che le attività di stage che andrà a svolgere in azienda/studio professionale costituiscono parte integrante del ciclo formativo;
- di essere a conoscenza che la partecipazione allo stage non comporta alcun legame diretto tra il sottoscritto e il Soggetto Ospitante in questione e che ogni rapporto con il Soggetto Ospitante stesso cesserà al termine dello stage;
- di essere a conoscenza delle norme comportamentali previste dal C.C.N.L., delle norme antinfortunistiche e quelle in materia di privacy; di essere stato informato dal Tutor aziendale in merito ai rischi in materia di sicurezza sul lavoro, di cui al D.lgs. 81/08 e successive modificazioni ed integrazioni;
- di essere consapevole che durante i periodi di stage è soggetto alle norme stabilite dalle normative vigenti, nonché alle regole di comportamento, funzionali e organizzative della struttura ospitante;
- di essere a conoscenza che, nel caso si dovessero verificare episodi di particolare gravità, in accordo con il Soggetto Ospitante si procederà in qualsiasi momento alla sospensione dell'esperienza di stage;
- di essere a conoscenza che nessun compenso o indennizzo di qualsiasi natura gli è dovuto da parte del Soggetto ospitante in conseguenza della sua partecipazione al programma di stage;
- di essere a conoscenza che l'esperienza di stage non comporta impegno di assunzione presente o futuro da parte dell'azienda;
- di essere a conoscenza delle coperture assicurative sia per i trasferimenti alla sede di svolgimento delle attività di stage che per la permanenza nella struttura ospitante.

SI IMPEGNA

- a rispettare rigorosamente gli orari stabiliti dalla struttura ospitante, in accordo con l'Ente di formazione e nel rispetto delle normative vigenti, per lo svolgimento delle attività di stage;
- a seguire le indicazioni dei tutor e fare riferimento ad essi per qualsiasi esigenza o evenienza;
- ad avvisare tempestivamente sia il Soggetto Ospitante che l'Ente di formazione se impossibilitato a recarsi nel posto di tirocinio/stage;
- a presentare idonea certificazione in caso di malattia;
- a tenere un comportamento rispettoso e nel rispetto della normativa della Privacy nei riguardi di tutte le persone con le quali verrà a contatto presso il Soggetto Ospitante.

Il presente documento, il programma articolato del percorso formativo e il calendario delle attività previste dal progetto devono essere portati a conoscenza dei partecipanti entro 30 giorni dall'inizio del corso stesso.

La Direzione
Ing. Alfredo Simonetti



Il RGQ
Massimiliano Neri

