



Carta della qualità

ARCHIBIT GENERATION S.R.L.



Premessa

L'Archibit Generation s.r.l. è un ente di formazione che opera da circa 18 anni sul mercato. Accreditato per la formazione privata, non finanziata, intende e sta avviando la procedura di accreditamento alla Regione Lazio per avere l'opportunità di rispondere ad avvisi pubblici al fine di erogare formazione finanziata dal FSE. L'Archibit Generation s.r.l., nel mercato regionale e romano in particolare intende essere un punto di riferimento qualificato per l'erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, e che rispondono concretamente alle necessità del territorio.

Obiettivi/finalità generali

La presente Carta di Qualità ha l'obiettivo primario di far conoscere e promuovere all'interno del territorio, alla Regione Lazio, ed ai beneficiari i propri standard di qualità nell'erogazione delle attività formative che l'Archibit Generation s.r.l. garantisce nei loro confronti al fine di una ottimizzazione del processo lavorativo in maniera trasparente e concreta.

Gli obiettivi primari sono:

- Strategici/Organizzativi/operativi: realizzazione e pianificazione delle attività;

I suddetti obiettivi vogliono garantire qualità ai committenti ed ai beneficiari attraverso una serie di documentazione.

Mission - Finalità

LA ARCHIBIT GENERATION S.R.L. si propone di seguire i processi di sviluppo e formazione delle persone e delle aziende in un segmento in cui il know, la conoscenza, la competenza, rappresentano sempre più strumenti indispensabili di crescita personale e professionale. La *mission* della ARCHIBIT GENERATION S.R.L. è di diffondere la formazione e la cultura della formazione, consentendo ai destinatari di acquisire capacità personali e professionali per realizzare appieno il loro diritto di crescita e di occupazione..

L'Archibit Generation s.r.l., per il raggiungimento di tali finalità intende porre particolare attenzione ad un elemento che faccia da perno e da volano: la qualità, gestita attraverso la soddisfazione del cliente, i rapporti con la clientela, con i fornitori e con i propri collaboratori.

Inoltre intende avere un approccio sistematico al lavoro che porti ad una crescita e ad un miglioramento continuo.



Insomma, l'ARCHIBIT GENERATION S.R.L., in qualità di Ente di formazione accreditato, intende essere un punto di riferimenti per gli operatori ed attori del territorio che operano nella formazione, nell'istruzione, e nel lavoro. Al fine di realizzare i suoi obiettivi la ARCHIBIT GENERATION S.R.L. ha sviluppato nel tempo una sorta di rete: con il sistema scolastico, con le imprese private, con le Università, con le Associazioni sindacali e datoriali. Per fare tutto ciò la ARCHIBIT GENERATION S.R.L. svolge le proprie attività utilizzando attraverso una carta della qualità un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle norme in vigore. L'Ente si impegna così ad assicurare che gli interventi formativi tendano a soddisfare tutte le esigenze dirette ed indirette del cliente. Tale sistema viene realizzato attraverso un processo organizzativo, pianificato e documentato, che abbia come obiettivo prioritario:

1. il raggiungimento di soddisfazione del cliente sia esso committente che beneficiario;
2. aggiornamento continuo sia in termini metodologici che di contenuti;
3. monitoraggio e valutazione continuo attraverso strumenti di verifica per la struttura, per l'ambiente di lavoro, per le risorse umane coinvolte negli interventi;

Il raggiungimento degli obiettivi suddetti deve portare si ad un processo di lavoro efficiente ed efficace che raggiunga la soddisfazione di tutti, ma prima ancora deve servire nella fase di presentazione di progetti e proposte agli organi istituzionali rispondenti alle esigenze del territorio e del mercato.

Affinché gli obiettivi della ARCHIBIT GENERATION S.R.L. così vengano attuati e realizzati, occorre una sorta di impegno alla diffusione ed al perseguimento della "carta della qualità" attraverso le seguenti modalità:

- 1) Pubblicazione sul sito web ed affissione nella bacheca del centro di formazione;
- 2) Sensibilizzazione ed informazione di tutti partecipanti alle attività (allievi, docenti, tutor, coordinatori, amministrativi) e dei responsabili delle funzioni di governo, attraverso l'erogazione della carta in copia cartacea;

Oltre alla Carta della Qualità l'ente intende consegnare una serie di informazioni appositamente ideati ed elaborati nei contenuti per fornire utili informazioni ed indicazioni ad allievi, docenti e tutor.

Le informazioni sono relative alle caratteristiche dell'attività che sii eroga in determinato momento:

- *presentazione del corso;*



- *calendario delle lezioni;*
- *le modalità di compilazione dei registri;*
- *le regole per una corretta frequenza al corso e per l'eventuale ritiro dal corso;*
- *il sistema di monitoraggio e la valutazione dell'apprendimento: finalità del sistema, tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni, ruoli e compiti in fase di rilevazioni dati;*
- *le modalità di rimborso delle spese di vitto e viaggio degli allievi;*
- *le modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata;*
- *il rapporto di lavoro (per tutor e docenti)*
- *le funzioni di segreteria e amministrazioni dell'ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web;*

Organizzazione

La ARCHIBIT GENERATION S.R.L. si colloca nel mercato dell'erogazione di corsi di formazione rivolti a disoccupati/e, inoccupati/e, occupati/e che intendono acquisire, migliorare, riqualificare, perfezionare le proprie competenze, la propria competitività professionale.

Nell'ambito dell'offerta formativa, Archibit Generation s.r.l. intende erogare due tipologie di attività:

- **Formazione “finanziata” (superiore e continua)**, erogata nel caso di approvazione di progetti da parte di Organi/Enti Istituzionali che mettono a bando attraverso risorse del Fondo Sociale Europeo e non;
- **Formazione “non finanziata”**, erogata a privati cittadini, ad imprese private o pubbliche (disoccupati, inoccupati, dipendenti aziendali o di enti pubblici), che acquistano pacchetti/interventi formativi a seconda delle proprie necessità e della tipologia offerta dalla Archibit Generation s.r.l..

Di seguito si sintetizzano i potenziali Enti pubblici e privati che commissionano l'erogazione da parte di Archibit Generation s.r.l. di pacchetti formativi:

- Ministero del Lavoro
- Regione Lazio
- Amministrazioni Provinciali



- Imprese del Territorio
- Associazioni di categoria
- Privati cittadini italiani e stranieri (disoccupati, inoccupati ed occupati)

Risorse Umane

Nell'erogazione dei servizi offerti, attraverso la qualità ARCHIBIT GENERATION S.R.L. fa ricorso a risorse umane altamente qualificate, preparate e con adeguata esperienza professionale.

La Archibit Generation s.r.l. suddivide le risorse umane in "Interne" ed "Esterne".

Le risorse umane interne, possono essere riconducibili alle funzioni di governo (responsabile del processo di direzione, di erogazione dei servizi, di analisi dei fabbisogni, della progettazione, dell'amministrazione) che sono impiegate più regolarmente dall'ente e inserite nell'organigramma.

Le risorse umane esterne, sono riconducibili a collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor, coordinatori e scelti sulla base della loro preparazione, esperienza e professionalità ed a seconda degli argomenti didattici che di volta in volta si affrontano, al fine di garantire una offerta di servizi che sia adeguata, concreta e risponda alle esigenze ed alla soddisfazione dei beneficiari.

Le modalità di valutazione delle risorse umane impiegate sono previste con appositi moduli.

Risorse logistico-didattiche-strumentali

La ARCHIBIT GENERATION S.R.L. dispone di adeguate risorse didattiche, logistiche e strumentali. In particolare una **aula didattica** ed un **laboratorio informatico**, nonché un sito internet strutturato in maniera tale da offrire una serie di informazioni/formazione anche a coloro che non hanno tempo e possibilità fruire della formazione in aula.

L'aula informatica è dotata di 45 pc. I pc, con software applicativi costantemente aggiornati, sono predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete locale per la condivisione di documenti e l'utilizzo condiviso della stampante. Sia l'aula didattica che il laboratorio sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione, quali lavagna luminosa per lucidi, videoproiettore e telo per la proiezione di presentazioni da pc, televisore Stampante 3d, etc....

L'intera struttura risulta sicura per tutti gli attori della formazione (studenti, tutor, docenti, visitatori), poiché 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 (**Dlgs 81/08 e successive modifiche**).

La Gestione della qualità

Al fine del raggiungimento degli obiettivi, attraverso il concetto di “qualità”, l’Archibit Generation s.r.l. ha identificato all’interno del processo lavorativo una serie attività di costruzione dell’offerta da presidiare in relazione alla gestione della qualità.

Le attività sono individuate in base ai bisogni, esigenze, aspettative dei beneficiari e dei committenti:

- Progettazione e pianificazione delle attività principali;
- Individuazione dei bisogni formativi;
- Reperimento risorse (interne ed esterne);
- Erogazione del servizio;
- Controllo;

Oltre alle attività sopra elencate è previsto un sistema di monitoraggio e valutazione in itinere e finale dell’intero processo lavorativo.

Indicatori di Qualità

L’amministratore della società, responsabile della carta della qualità, allo scopo di verificare l’efficacia del sistema medesimo, effettua un controllo attraverso audit e verifiche:

- Controlli interni sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio;
- Controlli effettuate da Enti autorizzati degli enti committenti.

Una serie di indicatori di qualità sono stati individuati nell’ambito della medesima carta di qualità. La tabella seguente descrive i criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per programmare e controllare il presidio dei **fattori di qualità** individuati .

I fattori analizzati riprendono le indicazioni dettate dalla nuova procedura di accreditamento.



Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Comunicazione e innovazione tecnologica	Rapporto: risorse economiche investite per la comunicazione e per l'innovazione tecnologica su il volume di affari dell'attività di formazione conclusa	Valore di rapporto \geq 0,05	Rilevazione annuale dei dati
Rendicontazione attività formative finanziate	Rapporto: costo totale rendicontato su costo totale approvato	Valore di rapporto \geq 0,90	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Efficacia della progettazione	Rapporto: numero di progetti idonei su numero di progetti presentati	Valore di rapporto \geq 80%	Rilevazione annuale dei dati
Gradimento generale del corso	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto \geq 70%	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Profitto: Votazione allievo	Media dei voti acquisiti da tutti gli allievi con il sistema di valutazione dell'apprendimento relativamente a ciascun modulo	Valore \geq 18/30esimi	Rilevazione mediante test di valutazione in itinere ed al termine di ogni modulo

In oltre, la carta della qualità seguito dall'ente prevede la valutazione delle risorse umane esterne tramite colloqui e test:

- professionisti incaricati delle attività di docenza e tutoraggio;



- fornitori di servizi e prodotti (cancelleria, hardware, software, attrezzature varie);

I professionisti incaricati per le attività di coordinamento, docenza e tutoraggio sono consulenti esterni utilizzati da ARCHIBIT GENERATION S.R.L.. Possono essere individuati per conoscenza diretta o storica, o reperiti sul mercato. I consulenti sono valutati una prima volta, in via preventiva loro impiego durante la fase di progettazione del corso, sulla base delle esperienze e della preparazione risultante dal loro curriculum vitae e dalle altre informazioni acquisite.

Oltre alle competenze specifiche vi è anche una valutazione sia per i docenti che per i tutor di competenze trasversali quali: comunicare e gestire le relazioni, Capacità di valutare, conoscenza ed applicazione delle metodologie didattiche, Capacità di organizzare le unità didattiche, capacità di coinvolgere e motivare all'apprendimento.

I fornitori che forniscono prodotti/servizi utilizzati da ARCHIBIT GENERATION S.R.L. nell'ambito dei corsi di formazione e/o della gestione generale dell'ente sono valutati sulla base di aspetti quali: Flessibilità, disponibilità, puntualità nelle consegne (intesa sia in termini di tempistica che di corrispondenza del materiale consegnato rispetto all'ordine effettuato); rapporto qualità/prezzo;

Documentazione di garanzia

Per ciò che concerne una sorta di garanzia e tutela dei soggetti con cui l'Archibit Generation s.r.l. collabora (enti committenti e beneficiari attività formative), sono stati predisposti una serie di strumenti e di modalità di rilevazione. In particolare la carta della qualità prevede dei moduli valutazione al fine di realizzare azioni correttive e preventive.

TRASPARENZA

La responsabilità della gestione della carta della qualità dei servizi formativi dell'ente in termini di emissione, mantenimento, distribuzione ed aggiornamento compete al Responsabile/Incaricato del processo di Direzione il quale ricopre anche il ruolo di responsabile della gestione della carta della qualità inerente tutti i processi dell'ente.



RESPONSABILI DELLE FUNZIONI DI GOVERNO

Responsabile del processo di direzione: Arch. Arch. Elisabetta Cenci

Responsabile del processo di progettazione: Francesco Cenci

Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni: Elisabetta Cenci

Responsabile del processo erogazione dei servizi: Francesco Cenci

Responsabile del processo economico-amministrativo: Dott. Alessandro Poggi

Di seguito vengono indicate e descritte le attività dei responsabili incaricati di governo posti a presidio dei relativi processi nell'ambito dell'ARCHIBIT GENERATION S.R.L.

Responsabile/Incaricato del processo di “**Direzione**”:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli 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 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/Incaricato dei processi di gestione “**Economica-Amministrativa**”:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi e amministrativo-fiscali;
- Controllo economico dell'ente;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione delle qualità inerente il processo;

Responsabile/incaricato del processo di “**Analisi e definizione dei fabbisogni**”:

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;



- Gestione della qualità inerente il processo;

Responsabile/incaricato del processo di “**Progettazione**”;

- Progettazione di massima, di dettaglio ed esecutiva di un’azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato nel settore della formazione, educazione e orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo;

Responsabile/incaricato del processo di “**Erogazione dei Servizi**”;

- Pianificazione e programmazione del processo di erogazione;
- Coordinamento e 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 della formazione, educazione e orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo;