

# La Carta della Qualità





Premessa	3
1. Presentazione dell'Ente	5
2. Livello strategico dell'Organizzazione	7
2.1. Politica della qualità	7
2.2 L'impegno dell'Associazione per il rispetto della politica della qualità	9
3. Livello organizzativo	11
4. Livello operativo	13
Tabella dei fattori di qualità	13
5. Livello preventivo	16
5.1. Condizioni di trasparenza	16
5.2. Impegni particolari per l'area dello svantaggio	16
Associazione Smile: organigramma	17



## Premessa

**La** Carta della Qualità rappresenta lo strumento che l'Associazione Smile ha scelto per informare i propri clienti attuali e potenziali sui servizi offerti, sulle modalità di intervento e gli standard di qualità del servizio, ma anche per monitorare attraverso un dialogo trasparente con i propri committenti e clienti che gli impegni assunti siano stati raggiunti. Tra i servizi orientati al cliente l'Associazione Smile propone modalità di valutazione dell'efficacia e della qualità attraverso forme di customer satisfaction coerentemente con la filosofia di servizio orientata a proporre soluzioni, organizzative, metodologiche e formative.

Con la Carta della Qualità l'Associazione Smile assume nei confronti del sistema dei committenti/beneficiari un impegno atto a garantire la qualità dei servizi formativi e non formativi

che verranno erogati, in termini di orientamenti strategici (politica della qualità), organizzativi (ambiti di intervento e struttura organizzativa), operativi (obiettivi e standard di qualità) e preventivi (dispositivi di garanzia verso i committenti/beneficiari).

Lavorare perseguendo la qualità del lavoro e del servizio è un fattore determinante per il successo della struttura, in quanto offre l'opportunità di rivedere l'intero sistema organizzativo e professionale interno ponendo l'accento sui processi organizzativi, sullo sviluppo delle competenze. Le metodologie di qualità da noi adottate non riguardano tanto le verifiche sistematiche di conformità rispetto a standard definiti, quanto soprattutto azioni di monitoraggio dell'intero patrimonio sociale e professionale della struttura e ciò favorisce di conseguenza una capacità di regolarsi sui risultati che i nostri servizi producono

per i nostri clienti e beneficiari finali.

La Carta della Qualità costituisce quindi uno strumento di comunicazione in primo luogo ma anche di marketing trasparente e consapevole dei fabbisogni dei nostri clienti perché analizza i risultati e le soluzioni proposte dentro contesti complessi spesso problematici.

Per tale motivo l'Associazione Smile intende aggiornare periodicamente la Carta della Qualità per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che potranno scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.



# 1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

L'Associazione SMILE, Sistemi e Metodologie Innovativi per il Lavoro e l'Educazione, nasce nel dicembre 1988.

Nel 1995 viene costituita l'Associazione.

Nel 1996 essa è riconosciuta dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale quale ente di formazione che svolge attività ai sensi della legge 40/87. Ottiene il riconoscimento della personalità giuridica con D.M. n° 325/VI/2000.

Ottiene l'accreditamento definitivo presso il Ministero dell'Istruzione e della Ricerca Scientifica con D.M. del 4 luglio 2003.

Ha sedi territoriali accreditate in Abruzzo, Basilicata, Marche e in via di accreditamento nel Lazio e in Lombardia (attraverso Ecap Consulenze) e coordina una rete di strutture autonome associate che operano sul territorio nazionale ed europeo.

Al fine di garantire la soddisfazione dei propri clienti, progetta ed eroga interventi di formazione secondo un proprio Sistema Qualità coerente con le norme UNI EN ISO 9001:2000 (Vision 2000), con Certificazione rilasciata dall'organismo DNV (Det Norske Veritas) dal 2000.

L'Associazione SMILE è inoltre accreditata presso i Fondi Interprofessionali che richiedono specifiche procedure di accreditamento tra cui: FON.COOP,

FON.TER e FONDOPROFESSIONI.

L'Associazione SMILE è Test Center per il conseguimento della patente europea del computer (ECDL) e Centro di esame di CELI (Università di Perugia) di certificazione linguistica di Italiano per stranieri.

L'Associazione SMILE opera con proprio know how nei settori della Formazione a Distanza, Organizzazione e Gestione delle Risorse Umane, Formazione Continua, Scuola, Creazione d'Impresa, Sviluppo Locale, Pari Opportunità, Diritti di cittadinanza e Lotta all'esclusione.

Ha consolidato la sua esperienza nelle attività di ricerca e progettazione, nei sistemi di monitoraggio e valutazione, nei percorsi di formazione continua.

L'esperienza sulla formazione continua si è sviluppata nell'ambito di progetti finanziati dalla legge 236/93- Azioni di sistema, di attività di studio e di ricerca (Progetti Leonardo da Vinci), di interventi su commessa privata per enti ed aziende. Negli ultimi anni, inoltre, l'Associazione SMILE ha maturato una significativa esperienza nella gestione di Piani formativi aziendali, interaziendali, settoriali a valere sui principali Fondi Interprofessionali.

L'Associazione SMILE ha sviluppato esperienze di lavoro d'équipe in associazione con soggetti istituzionali, forze sociali, associazionismo, sistema delle imprese, compe-



tenze amministrative, manageriali e tecnologiche.

Si avvale di un team di leader project che ha maturato una consolidata esperienza nella direzione di interventi formativi complessi, in presenza e a distanza, nonché nel coordinamento e nella gestione delle risorse umane interne ed esterne.

A fianco del gruppo di risorse stabili opera una équipe sperimentata di esperti che consente di rendere snelli, mirati e di qualità gli interventi offerti.

SMILE è socio dell'Agenzia per l'Innovazione nella Pubblica Amministrazione e nei Servizi Pubblici Locali, costituita dai Comuni di Pesaro, Perugia, Arezzo, allo scopo di sviluppare progetti di innovazione nelle amministrazioni e nei servizi pubblici locali e di diffonderli nel paese attraverso il trasferimento di conoscenze, competenze e progettualità, fin dalla sua costituzione.

Da due anni l'Associazione SMILE coordina una Rete di attori sulla formazione continua e organizza una Summer

School, quale momento di riflessione e di programmazione rivolta alle grandi e alle piccole e medie imprese. In particolare la Summer School del 2008 ha riguardato il tema della Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, area prioritaria di intervento dell'Associazione sia per la formazione sia per la ricerca e l'innovazione.

L'Associazione SMILE ha attivato convenzioni con la CGIL Nazionale, con la CGIL di Roma e del Lazio, con la CGIL Lombardia, che tendono a rendere SMILE l'Agenzia di riferimento della CGIL per le attività di formazione continua e per la realizzazione di attività di formazione e di consulenza ed accompagnamento per una serie di strutture attualmente operanti, anche di media dimensione, in qualche modo collegate alla CGIL e alle sue categorie.

Ha inoltre dei rapporti consolidati con la CGIL Abruzzo e con la CGIL Basilicata ed è in fase di costruzione una convenzione con la CGIL Marche.



## **CLIENTI/COMMITTENTI DELL'ASSOCIAZIONE SMILE**

FINMECCANICA, HOTEL EDEN, HOTEL WESTIN EX-CELSIOR, HOTEL SR REGIS, HOTEL SHERATON ROME, INDESIT, TELEPERFORMANCE.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE, MINISTERO DELL' ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA, MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI, ISFOL.

AMMINISTRAZIONI REGIONALI DI ABRUZZO, BASILICATA, LAZIO, MARCHE, UMBRIA, PROVINCIA DI ROMA.

FONDIMPRESA, FAPI, FONTER, FONDOPROFES- SIONI, FONCOOP, FORTE E FONDARTIGIANATO.

## **SOGGETTI CON CUI SMILE HA ATTIVATO ACCORDI DI COLLABORAZIONE**

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA "LA SAPIENZA" E ROMA TRE, UNIVERSITA' PER GLI STRANIERI DI PERUGIA, CONSORZIO ARPA DELL'UNIVERSITA' FEDE-

RICO II DI NAPOLI, UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA BASILICATA, ITIS HERZ.

CGIL DI ROMA E DEL LAZIO, CGIL NAZIONALE, CGIL LOMBARDIA, INCA, SPI.

AICA, GIUNTI LABS, IFOA, CONSORZIO SOLCO, SOLCO FOR, CITTA' VISIBILE, CRF, ISNOVA, NUCT.

## **SEDI SMILE AUTONOME**

SMILE CAMPANIA, SMILE PUGLIA, SMILE TOSCANA, SMILE UMBRIA.

## **RETE SMILE PER LA FORMAZIONE CONTINUA**

ENGINEERING SPA, AISLO, APPRO, CIVITA SRL, ECAP CONSULENZE SRL, GIUNTI EDITORE, GRUPPO INFO, IFOA, IRSEA, ITALIA FORMA, POLIEDRA, RSO, SCIENTER, SOLCO SRL.

## **RETE SMILE EUROPEA**

CGIL BLDUNGSWERK E.V. (DE), IERF (FR), MRC – MIGRANTS RESOURCE CENTRE (UK).



## 2. LIVELLO STRATEGICO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 2.1 POLITICA DELLA QUALITÀ

Da sempre l'aspetto qualitativo rappresenta un punto fermo all'interno della filosofia di Smile che stabilisce le strategie aziendali nella consapevolezza della necessità di una visione integrata dell'organizzazione, nella quale l'aspetto "qualità" permea, ed è fondamento di tutti gli altri aspetti che concorrono a delineare le strategie stesse. Questa precisa volontà è definita e documentata nella Politica per la Qualità indirizzata per l'appunto allo sviluppo della struttura e alla soddisfazione del cliente.

Tale politica è necessaria alla formalizzazione degli obiettivi e degli impegni che si vogliono raggiungere.

Base concreta di questa scelta sono le seguenti volontà:

- a)** legare l'immagine a standard qualitativi elevati;
- b)** ottimizzare le risorse interne, al fine di evitare errori, ritardi e inefficienze;
- c)** perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità in uso data la sua importanza come mezzo di rafforzamento dell'organizzazione.

La Politica può essere riassunta nei seguenti punti:

- Creare un'immagine interattiva che permetta di offrire in modo originale i servizi definendone modalità di realizza-

zione e sviluppo;

- Aumentare la penetrazione nel mercato servito e conquistare nuovi mercati;

- Analizzare e ricercare continuamente risorse umane con le competenze necessarie per poter svolgere in modo efficace ed efficiente tutti i processi descritti;

- Coinvolgere tutto il personale e i collaboratori, compreso quello temporaneo, mediante una costante attività di informazione e formazione sulla cultura e le tecniche organizzative e gestionali onde perseguire il miglioramento continuo dei processi;

- Monitorare sistematicamente il grado di soddisfazione della Clientela i cui risultati, nel tempo, dovranno configurarsi al livello di eccellenza;

- riesaminare periodicamente (nell'ottica del miglioramento continuo) i valori delle soglie limite degli Indicatori di qualità stabiliti internamente, e mantenere al loro interno i valori degli Indicatori stessi;

- Mantenere la massima chiarezza del materiale informativo riguardante le attività (e quanto eventualmente pubblicato nel sito Internet), dove tutto deve essere indicato in modo preciso, comprensibile e strettamente corrispondente alla realtà.

L'applicazione dei criteri illustrati, la verifica della loro ef-



ficacia ed il loro aggiornamento sono garantiti dalla Direzione che a tal fine si avvale della Responsabile Qualità per introdurre e mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, attuandolo in prima persona, coinvolgendo nella sua applicazione il personale a tutti i livelli e facilitandone la comprensione delle modalità attuative. La Direzione effettuerà, oltre al riesame annuale del sistema qualità, almeno due incontri l'anno con tutti i dipendenti al fine di garantire l'adeguatezza del sistema alle sempre nuove esigenze dei committenti e beneficiari.

La Politica della Qualità, costituirà il principale veicolo di comunicazione sia all'interno dell'organizzazione che all'esterno, essa servirà anche a mostrare al Cliente le garanzie di affidabilità che l'Ente è in grado di offrire.

Nel corso degli anni l'Associazione SMILE ha consolidato il suo lavoro su alcuni principali filoni di attività:

- **formazione continua**, attraverso la realizzazione di percorsi di formazione rivolti ai lavoratori e ad azioni di promozione dei Fondi Interprofessionali;
- **lotta all'esclusione**, attraverso la realizzazione di alcuni progetti complessi rivolti alle fasce considerate deboli (disabili fisici, psichici e sensoriali, detenuti, immigrati, e le categorie considerate soggetti "svantaggiati", come ad esempio le donne e gli over 45);

- **azioni di scambio e di messa in rete delle conoscenze** sulle principali tematiche della formazione professionale, continua e permanente (attraverso la partecipazione a progetti pilota europei e nazionali);
- **azioni di ricerca e di costruzione di modelli e strumenti per la qualità dei sistemi formativi** (sviluppo di azioni di sistema e dispositivi innovativi di monitoraggio e valutazione degli interventi formativi).

Per i prossimi due anni l'Associazione SMILE si pone l'obiettivo più ampio di contribuire allo sviluppo della qualità del sistema di formazione professionale e continua, attraverso l'intervento su alcune principali aree tematiche:

- formazione, ricerca e modelli innovativi nell'area della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- area delle competenze di base necessarie a riposizionarsi in un'economia caratterizzata da processi di terziarizzazione, esternalizzazione del lavoro a medio-basso contenuto professionale;
- area dello sviluppo delle competenze professionali sviluppate con l'obiettivo di favorire l'occupabilità dei lavoratori (formazione continua e di primo inserimento lavorativo) e la competitività del sistema delle imprese;
- formazione a supporto dell'integrazione degli immigrati



(ad esempio: costruzione di competenze nella comunicazione- italiano L2; costruzione di competenze nella relazione interculturale);

– sviluppo di servizi a supporto dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro e al reinserimento delle persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro (over 45, donne a debole profilo e con carichi familiari ecc.);

– formazione a supporto dell'internazionalizzazione (mobilità degli italiani verso l'estero, mobilità come strumento per il rafforzamento delle competenze professionali e linguistiche);

– azioni di sistema e formative sulle pari opportunità rivolte ad individui, organizzazioni e pubbliche amministrazioni (conciliazione tra lavoro e resto della vita; il bilancio di genere ecc.);

– azioni di ricerca e di costruzione di modelli e strumenti per la qualità dei sistemi formativi e organizzativi (offerta di sistemi di valutazione e supporto alla qualità dei processi di apprendimento, sistemi di validazione e riconoscimento delle competenze, sviluppo di strumenti didattici innovativi, supporto allo sviluppo di sistemi di qualità in organizzazioni committenti dell'Associazione).

Le aree tematiche individuate dall'Associazione SMILE come piste strategiche di intervento verranno fatte pro-

prie anche dalla sede operativa di SMILE del Lazio e verranno sviluppate attraverso attività a bando e su commessa privata. Per le attività a bando l'Associazione intende sviluppare una politica mirata di attivazione di offerte su bandi FSE regionali e multiregionali e l'utilizzo mirato ed attento dei progetti pilota e dei programmi comunicati destinati all'innovazione.

## **2.2 L'IMPEGNO DELL'ASSOCIAZIONE PER IL RISPETTO DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ**

Per il perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Associazione SMILE si impegna a:

– coinvolgere le proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;

– prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;

– massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi.

L'Associazione SMILE intende raggiungere un elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

– l'adozione di rapporti ed interscambi continui con le istituzioni pubbliche, con le aziende private, con i servizi di



assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, con le parti sociali per poter erogare una formazione che sia rispondente ai bisogni dei territori, dei committenti e dei beneficiari degli interventi formativi;

- il miglioramento costante della professionalità del proprio personale attraverso una continua formazione e l'aumento della professionalità del personale interno con una continua formazione e l'aggiornamento costante dell'elenco fornitori, selezionati nel rispetto di parametri di qualità identificati e continuamente aggiornati;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei

servizi attraverso opportune

metodologie e strumenti di valutazione della customer satisfaction;

- trasparenza e condivisione delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

Il Sistema di Qualità dell'Associazione SMILE certificato dalla DNV è il principale strumento di condivisione della politica della qualità dell'Associazione e di definizione del sistema di responsabilità delle principali figure coinvolte nell'area della Formazione.



## 3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

I principali servizi offerti dall'Associazione SMILE consistono nell'analisi socio-economica dei contesti territoriali e regionali, l'analisi dei fabbisogni formativi, la progettazione, l'orientamento, l'erogazione di azioni formative e la valutazione dei risultati rivolti ad enti pubblici, parti sociali, aziende e privati.

Le principali aree di attività di formazione professionale di cui l'Associazione SMILE si sta occupando e di cui vorrà continuare ad occuparsi anche attraverso la sede operativa di SMILE Lazio sono:

1. **formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs 276/2003;

2. **formazione continua:** comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003. Le azioni riguardanti la formazione continua saranno rivolte a rispondere ai fabbisogni formativi dei lavoratori e delle imprese; a svilup-

pare progetti che siano concertati dalle Parti sociali e che siano mirati allo sviluppo locale e settoriale.

Inoltre l'Associazione SMILE intende sviluppare **attività di orientamento** che si traducono in: interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale.

Quindi, nel rispetto della normativa, si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro.

L'Associazione SMILE oltre a risorse professionali e strumentali di cui si avvarrà per rispondere a bisogni formativi contingenti si avvarrà di un team di risorse umane stabili altamente qualificate e di strutture logistiche attrezzate per la formazione.

### Risorse Professionali

Figure responsabili con competenze riguardanti l'amministrazione, la progettazione, la ricerca, l'analisi del fabbisogno formativo, valutazione e qualità dei processi formativi, e gestione e direzione dei processi formativi.



Figure qualificate per il tutoraggio e l'orientamento professionale e formativo;

Docenti altamente qualificati competenti in informatica, in comunicazione, in sicurezza nei luoghi di lavoro, in ambiente, in qualità, in lingue straniere e in altre aree tematiche.

### **Risorse Logistiche**

Aula didattica attrezzata per la realizzazione di azioni for-

mative in presenza e attività di gruppo;

Aula multimediale per la realizzazione di corsi di informatica e per lo svolgimento di percorsi formativi in FAD.

Qualora i destinatari degli interventi formativi lo richiedano, l'Associazione SMILE metterà a disposizione opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.



## 4. LIVELLO OPERATIVO

**La** Tabella di seguito allegata riporta i principali elementi che l'Associazione SMILE ha identificato come fattori di qualità identificati nelle principali macro-attività del processo di formazione professionale. Per ciascuna macro-attività sono stati identificati indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica che ricalcano e valorizzano quanto indicato nel sistema di qualità dell'Associazione SMILE.

### TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione e sviluppo	Analisi della domanda di intervento posta dal bando di gara/o da una committenza privata	Definizione dei requisiti generali dei servizi/processi/prodotti da realizzare con le parti interessate (imprenditori e lavoratori)	L'analisi della domanda tiene conto dei risultati attesi dalla committenza e dei bisogni formativi dei destinatari.	Elaborazione di un documento e individuazione dei bisogni formativi del target cui il progetto è rivolto.
	Coinvolgimento di partner, e costruzione della rete di attori che partecipano ai progetti	Numero di progetti presentati in partenariati e sviluppo di know-how di network su temi/aree specifiche.	Continuità e ampliamento della rete	Numero di soggetti che aderiscono al progetto con un protocollo d'intesa/accordo nella presentazione dell'offerta
	Articolazione territoriale del progetto	Coinvolgimento dei territori in modo capillare	Realizzazione delle azioni nel maggior numero di province o di regioni, secondo la tipologia regionale o interregionale del progetto.	Attivazione di funzioni di coordinamento locale e di sperimentazione delle attività.
	Analisi del contesto di riferimento del bando di gara/offerta privata	Fonti considerate, ricerca e analisi sociale, economica e culturale	Attendibilità e affidabilità delle fonti, strategia della ricerca nel rilevare e leggere le informazioni	Rapporti di ricerca, letteratura sui temi del progetto, progettazione mirata della ricerca sociale con finalità esplorative
	Interesse verso l'area dell'inclusione sociale, nelle politiche formative	Coinvolgimento come destinatari, nei progetti, di fasce di popolazione considerate a rischio di esclusione (donne, immigrati, lavoratori over 45, giovani in cerca di occupazione)	Monitoraggio della presenza e dell'efficacia delle azioni per queste fasce della popolazione	Nei report di monitoraggio e valutazione, rilevazione della presenza e di percezione di gradimento dell'azione formativa

## [segue] TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Erogazione attività formativa/ attività non formativa (ricerca/azioni di sistema...)	Analisi dei bisogni e definizione degli obiettivi nella programmazione delle attività	Esplorazione e analisi della domanda dei destinatari dell'intervento	Conoscenza articolata e contestuale delle questioni e dei problemi dei destinatari del progetto	Incontri periodici con la committenza e contrattazione degli obiettivi con i destinatari delle azioni
	Verifica e validazione della Progettazione esecutiva	Verifica dell' idoneità del progetto a conseguire gli obiettivi prefissati (valutazione di efficacia)	Condivisione con l'Ente o il privato e con i destinatari del progetto delle modalità operative individuate.	Confronto dei risultati della progettazione con le richieste della committenza e dei destinatari da parte del Responsabile di Progetto.
	Correttezza e completezza della Progettazione di dettaglio	Verifica dell' idoneità delle attività a conseguire gli obiettivi prefissati (valutazione di efficacia)	Accettazione da parte del committente delle proposte formative dettagliate nel progetto.	Confronto dei contenuti dell'azione con gli obiettivi e le finalità dell'intervento
	Selezione e valutazione iniziale dei fornitori-Organizzazioni	Controllo delle risorse approvvigionate: attività di verifica dei requisiti richiesti al personale docente/altro.	Utilizzo di criteri di valutazione definiti e attribuzione ai fornitori di un punteggio di qualifica iniziale.	Attività di qualifica supportata da idonea modulistica di registrazione come dettagliato nella procedura di riferimento del Manuale Qualità.
	Sorveglianza e riqualifica periodica dei fornitori	Controllo delle risorse approvvigionate	Registrazione dei risultati della sorveglianza e dei punteggi di riqualificazione	Attività di riqualifica attraverso idonea modulistica di valutazione come dettagliato nella procedura di riferimento del Manuale Qualità

## [segue] TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Controllo e valutazione		Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi formativi e il gradimento dei contenuti secondo criteri di accettabilità definiti.	Questionari di reazione finale di gradimento somministrati dal tutor del progetto.
	Monitoraggio e valutazione dell'attività formativa/non formativa	Valutazione complessiva dell'azione formativa secondo reazione dei partecipanti, raggiungimento degli obiettivi formativi, trasferimento sul lavoro, risultati per l'organizzazione cliente	Per ogni dimensione del prodotto dell'azione formativa, vengono individuati punti di forza, di debolezza e azioni migliorative	Schede e griglie di sintesi elaborate a cura del Responsabile di Progetto
		Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione della reazione secondo criteri di accettabilità definiti	Questionari di reazione in itinere di gradimento somministrati dal tutor del progetto.
	Controllo dell'erogazione del processo dell'azione formativa	Valutazione dell'apprendimento	Misurazione dell' "apprendimento degli allievi", dell' "apprendimento dei contenuti" e del "successo del modulo"	Questionari di valutazione dell'apprendimento elaborati e somministrati dal docente.
		Gestione di non conformità	A fronte di segnalazione di non conformità, le soluzioni elaborate e le modifiche alla progettazione esecutiva e di dettaglio vengono convenute con la committenza	Misurazione dell' "apprendimento degli allievi", dell' "apprendimento dei contenuti" e del "successo del modulo"



## 5. LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Qualità dell'Associazione SMILE prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

### 5.1 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità dell'Associazione SMILE verrà regolamentata nel modo seguente:

- in tutte le procedure di iscrizione ai percorsi di formazione verranno inserire indicazioni precise ove rintracciare la Carta della Qualità;
- la Carta della Qualità verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'Associazione SMILE
- la Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, alla regione Lazio e ad altri soggetti committenti che ne facciano richiesta;
- la Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente dell'Associazione.

La Carta della Qualità verrà revisionata con cadenza al-

meno biennale con la responsabilità dell'Amministratore delegato e della Responsabile della Qualità, che avrà il compito di trasferire le principali risultanze dell'attività svolta dell'Associazione SMILE e contenute nel rapporto del riesame della direzione.

### 5.2 IMPEGNI PARTICOLARI PER L'AREA DELLO SVANTAGGIO

Relativamente all'area dello Svantaggio l'Associazione SMILE anche attraverso la propria sede operativa nel Lazio si impegna ad incontrare periodicamente i servizi di assistenza sociale del territorio laziale e di rappresentanza che fanno parte della propria rete di relazioni (ad esempio: CGIL di Roma e del Lazio – Ufficio Immigrazione).

Nella realizzazione delle attività rivolte a questa specifica area di intervento si prevede:

- realizzazione di incontri periodici con i servizi di assistenza sociale;
- relativamente ai corsi finanziati, un attento monitoraggio delle assenze;
- ispezioni periodiche, per attività a finanziamento privato, a cura del Direttore/Coordinatore Didattico per valutazione/verifica dell'efficacia dell'intervento formativo.



# ASSOCIAZIONE SMILE: ORGANIGRAMMA

