

Carta della Qualità Fondazione Luigi Clerici

PREMESSA

La carta della qualità, vincolante nei confronti del sistema committenti/beneficiari, descrive con criteri di chiarezza e trasparenza i principi adottati nella fornitura dei servizi, il livello qualitativo degli stessi, gli strumenti per la partecipazione.

Attraverso la carta della qualità, Fondazione Luigi Clerici presenta una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e mantenere, dando la possibilità di controllarne l'effettiva applicazione.

CHI SIAMO

Fondazione Luigi Clerici, fondata nel 1972, è articolata territorialmente su 28 sedi nella Lombardia, distribuite nelle Province di Milano, Monza e Brianza, Lecco, Lodi, Pavia e Bergamo; sul territorio piemontese, con una sede a Torino, e sul territorio marchigiano, con una sede ad Ancona.

La Fondazione collabora con soggetti istituzionali, enti pubblici e privati, enti locali, parti sociali, aziende, associazioni di categoria ed organizzazioni del privato sociale. Spinta dalla volontà di fare rete per integrare capacità organizzative, implementare conoscenze e alimentare un proficuo dialogo sociale, ha anche allargato i propri orizzonti con la promozione e la gestione di progetti e azioni di ricerca a carattere anche transnazionale, sviluppando partnership con diversi organismi pubblici e privati dell'Unione europea ed extra UE.

Le attività sono principalmente orientate a:

- corsi triennali di qualifica professionale (circa 2100 iscritti ogni anno, tra i 14 e i 18 anni),
- percorsi per il conseguimento del diploma tecnico professionale - IV anno (220 studenti ogni anno)
- corsi e formazione personalizzata per disabili (circa 100 persone all'anno),
- corsi di apprendistato (circa 1200 utenti all'anno),
- corsi per adulti (circa 2600 persone all'anno),
- 4200 imprese beneficiarie di servizi e corsi di formazione,
- progetti nazionali e internazionali afferenti a diverse aree tematiche (formazione e tecnologie, innovazione didattica, welfare, mobilità, sicurezza, cultura...).

Per la realizzazione delle proprie attività Fondazione Clerici si avvale di 200 dipendenti e circa 1.000 collaboratori.

Il know how tecnologico sviluppato sulle nuove tecnologie da Fondazione Luigi Clerici - tramite la sinergia con la propria società satellite Formatech - ha portato ad un importante e progressivo potenziamento infrastrutturale ed organizzativo, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze del mercato del lavoro ed alla rivoluzione culturale rappresentata dalla diffusione massiva degli strumenti multimediali e delle pratiche sociali legate a internet. Scopo ultimo rimane offrire ai discenti di ogni età un servizio educativo e formativo di alto livello.

I NOSTRI OBIETTIVI

La mission di Fondazione Luigi Clerici è orientata da principi e valori d'ispirazione cristiana, dai quali nutre l'attenzione allo sviluppo della persona nella sua totalità. Attraverso le sue attività, Fondazione Luigi Clerici si propone di accompagnare la persona a fare fiorire le proprie risorse, adattandole flessibilmente al contesto in cui vive, promuovendo così il benessere dell'intera comunità.

In particolare, la Fondazione intende:

- Promuovere la formazione e l'occupazione, curando la centralità della persona, in un quadro di pari opportunità per tutti
- Partecipare alla vita delle comunità dei territori in cui opera
- Dedicare attenzione all'ambito sociale stimolando l'innovazione sociale e la crescita individuale ed economica
- Operare nella trasparenza informativa ed economica
- Prestare attenzione alla qualità e allo stile nelle relazioni interne ed esterne, alla motivazione e soddisfazione del personale e alla salute e sicurezza
- Minimizzare l'impatto ambientale

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'insieme dei principi di comportamento che Fondazione Luigi Clerici riconosce, accetta e promuove nello svolgimento della propria attività è racchiuso nel suo Codice Etico. I principi statutari di Fondazione Luigi Clerici, che discendono e trovano sintesi nell'ispirazione cristiana, delineano la cornice entro la quale si collocano il modello organizzativo e l'offerta formativa dell'Ente e costituiscono pertanto il punto di riferimento anche per il Sistema di Gestione della qualità. Impegno primario di Fondazione Luigi Clerici è la formazione e l'aggiornamento professionale e culturale della persona, giovane o adulta, che si accinge a costruire il proprio progetto di vita

OFFERTA FORMATIVA PRESSO LA SEDE DI ANCONA

FORMAZIONE SUPERIORE E CONTINUA

- Corsi per la qualificazione e riqualificazione di soggetti che desiderano potenziare la loro preparazione dopo l'ottenimento di un titolo di studio ad esempio diploma superiore o universitario, qualifica professionale o diploma tecnico professionale.
- Corsi rivolti a persone adulte già inserite professionalmente, con interventi promossi in collaborazione con le aziende e le imprese del territorio: formazione a voucher e formazione finanziata

AREA DELLO SVANTAGGIO

Fondazione Luigi Clerici si impegna a realizzare incontri periodici con gli appositi servizi.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Fondazione Luigi Clerici mette a disposizione una segreteria che offre informazioni e assistenza sulle attività generali di Fondazione Luigi Clerici, nonché informazioni circostanziate sul corso di interesse.

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Le linee generali espresse nella politica per la qualità sono tradotte in obiettivi annuali misurabili relativi, ad esempio, a requisiti del servizio, prestazioni della Fondazione e del sistema di gestione, efficacia dei processi che debbano essere oggetto di miglioramento o di mantenimento dei risultati ottenuti in funzione delle esigenze presenti e di quelle possibili future.

Gli obiettivi sono definiti in occasione del riesame di direzione, o successivamente ad esso, e sono anche stabilite le eventuali azioni da intraprendere, i tempi di attuazione e verifica nonché le responsabilità, in modo da pianificarne il conseguimento. Sono comunicati al personale pertinente attraverso riunioni e/o trasmissione di documenti affinché ciascuno possa contribuire a conseguirli con la propria attività. Nel corso del riesame di direzione successivo, viene verificato il conseguimento o lo stato di avanzamento degli stessi obiettivi. Tali attività sono documentate.

In generale, gli obiettivi mirano ad ottenere:

- la crescita della Fondazione Clerici attraverso l'erogazione di servizi in grado di soddisfare i clienti;
- il miglioramento continuo, l'efficacia ed efficienza dei servizi offerti;
- il rispetto degli impegni assunti nei confronti dei clienti;
- il miglioramento delle infrastrutture.

QUALITÀ DELL' OFFERTA FORMATIVA

La qualità dell'offerta formativa è garantita dall'osservanza dei parametri di qualità indicati dal documento di accreditamento.

Fondazione Luigi Clerici presta particolare attenzione nella scelta di docenti, tutor e assistenti.

Fondazione Luigi Clerici contatta e individua le imprese per realizzare stage e utilizza un approccio didattico/educativo per garantire il corretto matching tra azienda e studente.

Fondazione Luigi Clerici acquisisce periodicamente le valutazioni dei partecipanti, dei tutor, dei docenti e delle imprese.

Fondazione Luigi Clerici consegna nella prima giornata un kit che contiene informazioni sull'ente gestore, sull'articolazione del corso e sulle modalità di svolgimento e sulle modalità di monitoraggio e valutazione del percorso.

Fattori per la Qualità	Applicazione	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Soddisfazione dei partecipanti	Tutti i corsi	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	70% dei partecipanti che abbia espresso un giudizio \geq di 3	Analisi dei questionari di soddisfazione in itinere e ex post dei partecipanti.
Soddisfazione delle aziende	Formazione continua - apprendistato	Percentuale delle aziende soddisfatte	70% delle aziende che abbia espresso un giudizio \geq di 3	Analisi dei questionari di soddisfazione in itinere e ex post delle aziende
Soddisfazione del personale	Tutti i corsi	Percentuale del personale soddisfatto	70% del personale che abbia espresso un giudizio \geq di 3	Analisi dei questionari di soddisfazione in itinere e ex post del personale
Valutazione degli esiti del servizio formativo	Tutti i corsi.	Percentuale dei partecipanti soddisfatti Percentuale dei partecipanti che ha ottenuto un esito positivo per quanto riguarda la verifica delle competenze e conoscenze acquisite.	70% dei partecipanti che abbia espresso un giudizio \geq di 3 70% dei partecipanti che abbia completato con successo le prove e verifiche in itinere e finali	Questionario che riguarda il clima d'aula Prove scritte, partiche e orali in itinere e finali

LE NORME DI SICUREZZA E PRIVACY

La struttura è conforme agli standard di funzionamento previsti dalla legge e in particolare:

- idoneità e funzionalità dell'edificio nel rispetto della norma 81/2008

- spazi dedicati agli allievi conforme alla normativa regionale per l'accreditamento rispetto della privacy dell'allievo e della famiglia in accordo con il regolamento UE Nr.679 del 2016 e successive modifiche.

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

La Fondazione Clerici mantiene attive le comunicazioni con il committente pubblico attraverso le modalità da esso stabilite su Delibere Regionali, modalità attuative e di gestione o eventuali note operative (per esempio portali dove devono essere inserite le informazioni sull'avvio e avanzamento delle attività, i dati anagrafici dei partecipanti, i dati delle presenze, i dati amministrativi, ecc).

Le comunicazioni con i committenti (es aziende che richiedono servizi) in fase commerciale e di acquisizione delle esigenze è di pertinenza dei Referenti della rete promozionale e dei Responsabili delle Unità Organizzative; questi ultimi sono responsabili delle comunicazioni nelle fasi successive.

La comunicazione preliminare con i beneficiari dei servizi può avere differenti forme: dall'invio di materiale promozionale, agli incontri organizzati o su richiesta da parte di potenziali interessati, alla promozione/pubblicizzazione attraverso vari strumenti di comunicazione, ai contatti diretti per illustrare le caratteristiche della proposta. I documenti contenenti impegni nei confronti di questo tipo di clienti sono gestiti in forma controllata e sono esaminati ed approvati dai Responsabili delle Unità Organizzative. A tutti i beneficiari dei servizi, all'avvio, sono illustrati obiettivi e programmazione dell'iniziativa, le regole da seguire, le figure di responsabilità cui è possibile rivolgersi, le modalità per inoltrare reclamo e per lo scambio delle comunicazioni. Durante l'erogazione dei servizi le comunicazioni di carattere organizzativo e didattico sono di pertinenza della Segreteria, dei Tutor, dei Coordinatori, dei Formatori o del Direttore dell'Unità Organizzativa in funzione della natura delle stesse. Ove necessario le comunicazioni sono trasmesse per iscritto.

GARANZIA DEL COMMITTENTE

Il cliente può manifestare dubbi, reclami o chiedere informazioni e chiarimenti tutti i giorni da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00 presso la sede in Via Colle Ameno 5, Ancona o chiamando al numero 071 883784.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Fondazione Luigi Clerici segue il principio della trasparenza, inteso come accessibilità alle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività degli Enti che è stato affermato principalmente con il D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, con l'obiettivo di assicurare la conoscenza, le caratteristiche quantitative e qualitative e le modalità di erogazione dei servizi resi, nonché di prevenire fenomeni di corruzione e promuovere l'integrità.

Il D. Lgs. n. 97 del 2016 ha operato una serie di modifiche alla normativa sulla trasparenza, con una riprogrammazione dei dati oggetto di obbligo di pubblicazione e un ampliamento dell'istituto dell'accesso civico. Visto che la normativa vigente in materia di trasparenza impone la pubblicazione, in apposita sezione del sito istituzionale dell'Ente, delle procedure per l'accesso civico semplice e generalizzato (D. Lgs. n. 33/2013, art. 5, co. 1 e 2, e ss. mm.). Fondazione Luigi Clerici ha attivato il seguente indirizzo mail dedicato: accessocivico@clerici.lombardia.it, in modo tale che ciascun cittadino possa avanzare richieste relative a dati, documenti, informazioni soggette a pubblicazione obbligatoria (accesso civico semplice), o relative alle attività di pubblico interesse, ma ulteriori rispetto a quelle oggetto di pubblicazione obbligatoria

(accesso civico generalizzato). Fondazione Luigi Clerici ha altresì istituito un apposito registro, in modo da tener traccia di tutti gli accessi.

DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La diffusione della Carta della Qualità di Fondazione viene regolamentata come segue:

Al fine di una massima pubblicità preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità verrà consegnata a tutti gli utenti al momento dell'iscrizione a un'attività formativa. Nel modulo di iscrizione ci sarà inserita un'apposita dicitura, la cui sottoscrizione attesta l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente.

La Carta della Qualità viene affissa nei locali della struttura accreditata e pubblicata sul sito internet di Fondazione Luigi Clerici Marche al fine di darne ampia diffusione.

La Carta della Qualità viene consegnata al personale docente al momento dell'accettazione dell'incarico che dovrà essere firmata per visione in un apposito registro.

La carta della Qualità è redatta e verificata da parte del Responsabile del sistema di gestione per la qualità; ed approvata dal Direttore /Rappresentante della direzione per la qualità.

Data di aggiornamento
23/02/2023

Firma del Direttore

