CARTA DELLA QUALITA'
SERVIZI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO

Premessa

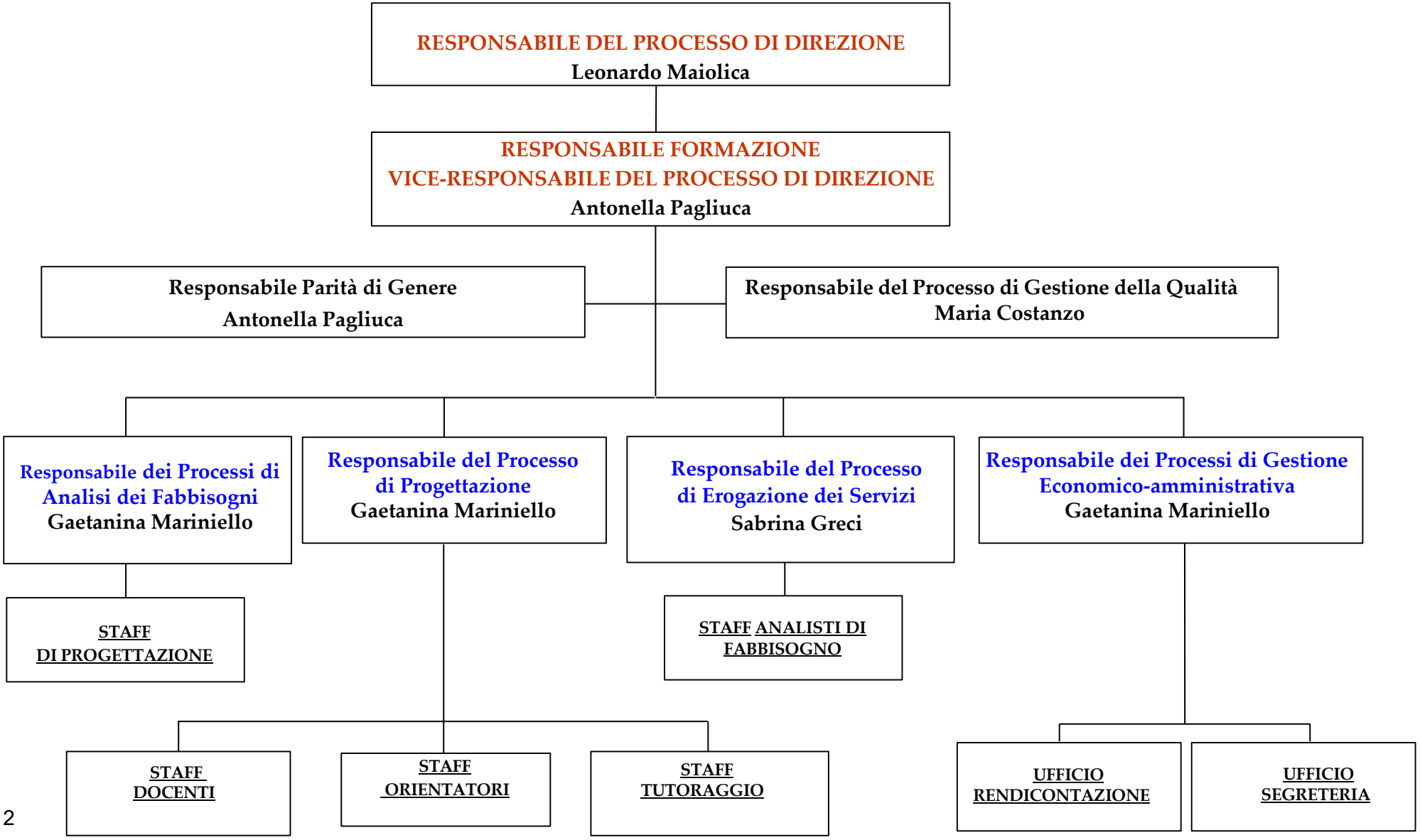
La carta della qualità di CREDICI viene annualmente elaborata, verificata e approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità e dal Responsabile del Processo di Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione e di orientamento realizzati.

Il piano dell'offerta formativa di CREDICI prevede quindi le seguenti finalità:

- garantire una formazione capace di coniugare i valori, nella prospettiva dell'accesso al mondo del lavoro o riqualificazione professionale;
- garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e/o di lavoro;
- garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione e specializzazione;
- fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra la formazione superiore e continua e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio;
- assicurare pari accesso a gruppi in situazione di svantaggio attraverso la promozione di progetti finalizzati all'inclusione sociale.
- CREDICI basa i suoi metodi formativi e di orientamento sul contatto diretto con la persona, offrendo ad ogni soggetto preso in carico (perlopiù soggetti disoccupati o inoccupati, dipendenti e dirigenti di aziende) la possibilità di sfruttare al meglio gli elevati livelli quantitativi dei corsi offerti, ed avere al contempo delle attenzione individuali.
- Sono presenti presso la struttura logistica di CREDICI aule didattiche dotate di PC connessi ad internet, stampanti in rete, e altri strumenti informatici.
- Il criterio metodologico che da sempre ha guidato CREDICI dalla data di costituzione è quello di mettere, ogni singolo allievo, con la sua personalità e tutte le sue potenzialità, al centro delle priorità didattiche. Questo permette di fare un uso discreto e selettivo dei metodi d'insegnamento più conosciuti (comunicativo, logico-funzionale, studio ragionato, orientamento individuale, orientamento di gruppo, focus gruppo, ecc.), adattandoli, caso per caso, ai bisogni e agli obiettivi didattici.

credici
AGENZIA PER IL LAVORO
ENTE DI FORMAZIONE

ORGANIGRAMMA



Le figure professionali in organigramma

Le figure professionali indicate in Organigramma si distinguono in Figure Direttive e Figure Operative.

Figure Direttive

Responsabile del Processo di Direzione:

E' responsabile di ogni progetto e ha un controllo diretto sulle attività di formazione e di direzione della sede formativa

Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;

Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;

Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;

Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;

Valuta lo sviluppo delle risorse umane;

Pianifica e Gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;

Promuove e Gestisce i i servizi della struttura;

Autorizza nel rispetto delle procedure interne, la partecipazione ai bandi di gara, la scelta delle risorse professionali da inserire nel progetto e, periodicamente, organizza riunioni per verificare il livello di efficacia/efficienza dei corsi formativi posti in essere;

Il Ruolo di Responsabile del Processo di Direzione viene svolto dal rappresentante legale Avv. Leonardo Maiolica

Responsabile Formazione e vice responsabile del processo di direzione

È responsabile della pianificazione, organizzazione, gestione e monitoraggio delle attività formative dell'Ente, assicurando la corretta attuazione dei percorsi nel rispetto della normativa vigente, delle disposizioni degli Enti finanziatori e degli standard qualitativi adottati da CREDICI S.r.l.. E' inoltre vice responsabile del processo di direzione

Il ruolo di Responsabile Formazione è svolto dalla Dott.ssa Antonella Pagliuca.

Responsabile del Processo di Gestione della Certificazione della Parità di Genere

È responsabile del presidio del Sistema di Gestione per la Parità di Genere, assicurandone la corretta applicazione, il monitoraggio e il miglioramento continuo, in conformità ai requisiti della UNI/PdR 125:2022 e alle politiche adottate da CREDICI

Il ruolo di Responsabile del Processo di Gestione della Certificazione della Parità di Genere è svolto dalla Dott.ssa Antonella Pagliuca.

Responsabile del Processo di Gestione della Certificazione della Parità di Genere

È responsabile del presidio del Sistema di Gestione per la Parità di Genere, assicurandone la corretta applicazione, il monitoraggio e il miglioramento continuo, in conformità ai requisiti della UNI/PdR 125:2022 e alle politiche adottate da CREDICI

Il ruolo di Responsabile del Processo di Gestione della Certificazione della Parità di Genere è svolto dalla Dott.ssa Antonella Pagliuca.

Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

E' responsabile unico dell'intero processo qualitativo:

Effettua ispezioni periodiche per verificare il rispetto della qualità e l'applicazione interna delle procedure di qualità;

Si coordina con il responsabile del Processo di Direzione al fine di individuare per ogni iniziativa un RP (responsabile di progetto); Effettua le modifiche e le integrazioni alla Carta della Qualità.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Gestione della Qualità è svolto dalla Dott.ssa Maria Costanzo.

Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni

E' responsabile della:

lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;

Effettua rilevazioni del fabbisogno formativo e/o orientativo e definisce insieme ai progettisti la strategia formativa più indicata al bisogno rilevato.

Si occupa dell'analisi periodica dei questionari di soddisfazione che periodicamente vengono somministrati agli allievi. Il Ruolo di Responsabile del Processo di Analisi dei Fabbisogni è svolto da Gaetanina Mariniello.

Responsabile del Processo di Progettazione

E' responsabile del gruppo di lavoro impegnato nelle attività di progettazione di massima di un'azione formativa, progettazione di dettaglio di un'azione formativa (preparazione dell'intervento formativo), progettazione di un intervento individualizzato, progettazione di un intervento di orientamento o assistenza consulenziali individualizzato o di gruppo.

Il Ruolo di Responsabile del Processo di Progettazione è svolto da Gaetanina Mariniello.

Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie impegnate nel processo di erogazione dei servizi formativi o di orientamento. Gestisce per conto del responsabile del Processo di Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza.

Effettua un costante monitoraggio delle azioni e del rispetto dei programmi didattici.

Effettua le periodiche valutazione dei risultati ed identificazione le relative azioni di miglioramento. Il Ruolo di Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi è svolto da Sabrina Greci.

Responsabile dei Processi di Gestione Economico-amministrativa

E' il Responsabile dei processi di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;

Effettua Controlli economici e si occupa della Rendicontazione delle spese. e della Gestione amministrativa del personale.

Il Ruolo di Responsabile dei processi di Gestione Economico-Amministrativa da Gaetanina Mariniello

Figure Operative

Progettisti

I progettisti sono esperti della materia e hanno già una esperienza di preparazione di interventi formativi e di orientamento sia nella fase di progettazione di massima che nella fase di progettazione esecutiva. I progettisti si avvarranno del contributo professionale degli analisti di fabbisogno

Analisti di fabbisogno

Tali esperti si occupano dell'analisi dei fabbisogni formativi ex ante la presentazione del progetto. Attraverso questionari, interviste e studi di ricerche/ rapporti, gli esperti impegnati in questa funzione individuano la migliore soluzione in termini formativi o di orientamento per la tipologia di utenza individuata

Formatori

I formatori sono i responsabili delle docenze, adempiono i compiti didattici posti in essere dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio. Hanno la responsabilità di monitorare l'andamento del corso e di proporre, in itinere, eventuali spunti migliorativi.

Hanno l'obbligo di compilare il registro didattico apponendo le ore di effettiva docenza/codocenza effettuata ed indicando l'argomento teorico/pratico trattato durante la lezione

Orientatori

Sono professionisti capaci di individuare facilmente i bisogni latenti e non di ogni individuo e hanno competenze per accompagnare l'utente alla scelta del migliore percorso formativo o lavorativo compatibile con le proprie competenze, conoscenze e aspettative

Tutor

I tutor sono i responsabili dell'accoglienza degli allievi e dei docenti/codocenti.

Ricevono dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio giornalmente, il registro didattico e fanno debitamente firmare i docenti/codocenti e gli allievi, annotando argomento della lezione teorica e pratica e orari ingresso ed uscita degli allievi.

Predispongono con la collaborazione della segreteria, il materiale didattico da distribuire giornalmente agli allievi (dispense, case study…). Sono presenti in aula durante i test periodici previsti dai corsi e verificano il comportamento e la correttezza della procedura.

Sono responsabili del controllo degli strumenti tecnici utilizzati in aula, quali stampanti, scanner, videoproiettori.

Verificano il corretto utilizzo dell'aula informatica da parte degli allievi e controllano che la navigazione internet venga effettuata tenendo conto delle limitazioni previste.

Si occupano del monitoraggio periodico degli allievi in stage al fine di verificare il livello di crescita professionale individuale, per tale competenza si interfaccia periodicamente con il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi.

Rendicontatori

Operano su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa e si occupano del controllo e dell'invio delle Certificazioni Trimestrali di Spesa, verificano il corretto utilizzo delle somme stanziate nelle differenti macroaree di riferimento. A loro cura è la corretta tenuta del registro cronologico dei pagamenti a rendiconto.

Segreteria
Opera su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa.

Svolge attività di organizzazione didattica e si occupa delle pratiche inerenti lo scarico del materiale didattico necessario per la buona riuscita della iniziativa. Si occupa della ricezione dei candidati; invio della posta elettronica e dello smistamento delle telefonate.
Svolge attività promozionale ed informativa inerente l'avvio delle iniziative formative.
Svolge attività di supporto e cura i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'organizzazione dell'utilizzo delle aule informatiche e frontali e la organizzazione di visite studio presso aziende del territorio.
Svolge tutte le attività ordinarie di protocollo e smistamento della posta in arrivo ed in uscita.

S**ervizi formativi offerti**

CREDICI intende proporsi al mercato con i seguenti servizi:

1) Formazione Superiore

Gli interventi di formazione superiore - fortemente orientati al concreto inserimento nel mondo del lavoro dei partecipanti - mirano a offrire competenze trasversali e di natura specialistica, al fine di formare professionalità adeguate ad operare in determinati contesti. In tale ambito, CREDICI propone un'offerta formativa basata su percorsi di formazione di secondo livello post-diploma e di qualifica, che hanno l'obiettivo di sviluppare professionalmente le conoscenze possedute al termine degli studi superiori o universitari, consentendo un migliore e più coerente inserimento nel mondo del lavoro. Tali interventi formativi di norma prevedono moduli formativi sull'utilizzo di tecnologie informatiche e multimediali ed un periodo di stage.

2) Formazione Continua

La formazione continua volta a mantenere le condizioni di occupabilità lungo il corso della vita e a migliorare la capacità di adattamento dei lavoratori sarà promossa da CREDICI (grazie a bandi dei Fondi interprofessionali, come Fondo Conoscenza, regionali, ecc.) sia ad individui occupati, sia ad individui a rischio di disoccupazione, cassa integrazione o mobilità, al fine di adeguare e sviluppare le conoscenze e competenze professionali già acquisite, in stretta connessione con l'innovazione tecnologica ed organizzativa del processo

produttivo e in relazione ai mutamenti del mondo del lavoro. Le attività di formazione continua, inoltre, potranno essere proposte anche dalle aziende tramite collaborazioni o partenariato con CREDICI.

3) Formazione individuale

Gli interventi di formazione individuale prevedono l'attivazione di percorsi formativi selezionati direttamente dai destinatari finali. In tale ambito CREDICI proporrà un'offerta formativa basata sul concetto della formazione "a catalogo", che permetterà ai destinatari finali di partecipare a percorsi formativi scelti direttamente da questi ultimi in base alle proprie esigenze e fabbisogni.

4) Azioni di orientamento

Le azioni di orientamento, intese quali strumenti di politica attiva del lavoro, prevedono l'erogazione da parte di CREDICI di una vasta gamma di servizi, quali tecniche di ricerca attiva del lavoro, accrescimento dell'autostima e sviluppo dell'autoefficacia autodiagnosi e autopromozione, orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, bilancio delle competenze; accompagnamento e sostegno ai processi decisionali nell'ambito del mercato del lavoro, servizi di informazione sulle opportunità formative e lavorative (che presuppongono la realizzazione di indagini sull'offerta formativa e sul mercato del lavoro).

5) Azioni di inclusione sociale

Gli interventi volti a promuovere l'inclusione sociale mirano a rafforzare l'integrazione dei soggetti al di sotto o prossimi alla soglia di povertà, attraverso lo sviluppo di percorsi di inserimento socio-lavorativo dei soggetti svantaggiati.

Gli interventi di inclusione sociale mirano al raggiungimento di alcuni obiettivi operativi, quali: sostenere l'integrazione socio-lavorativa anche attraverso l'offerta di forme di microcredito, contribuire a sviluppare e/o consolidare iniziative di comunità locali per l'inclusione, operare per contrastare e prevenire nuove forme di marginalità sociale, sostenere i soggetti più deboli, attraverso azioni formative, anche tramite incentivi e/o personalizzazioni didattiche, per consentire il miglioramento delle competenze e il conseguimento di titoli.

6) Azioni per l'occupazione

Gli interventi promossi da CREDICI finalizzati all'occupazione mirano a favorire l'inserimento e il reinserimento lavorativo, nonché la creazione di impresa, attraverso la promozione di tirocini professionalizzanti, interventi per l'autoimprenditorialità, strumenti di sostegno all'occupazione.

Dotazioni di risorse professionali e logistiche

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti, tutor e personale qualificato esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

La sede legale e operativa di Credici (accreditata alla formazione) nel Lazio è a Roma in Viale Castrense n. 8 Roma (piano terra e primo piano).

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard generali e specifici dei servizi formativi sono definiti da CREDICI sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- ✓ celerità delle procedure;
- ✓ trasparenza;
- ✓ flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- ✓ soddisfazione dei partecipanti;
- ✓ chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- ✓ svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- ✓ assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione;
- ✓ efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità trimestrale, in caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo.

CREDICI provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo.

Il Responsabile del Processo di Gestione della Qualità, di concerto con il Responsabile del Processo di Direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- ▪ individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- ▪ definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa standard più favorevoli per lo studente.

Per monitorare l'andamento dell'intero processo la società ha elaborato indicatori di qualità.

Gli indicatori sono rivolti all'intero processo formativo e di orientamento: costruzione dell'offerta, progettazione ed erogazione.

Il sistema degli indicatori contempla quattro aspetti;

- Fattori da presidiare: consistono negli elementi che si vogliono tenere sotto controllo in relazione alla gestione della qualità
- Indicatori di qualità: consistono nei criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per controllare i fattori che si è deciso di presidiare
- Standard di qualità: che corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- Strumenti di verifica: consistono nelle modalità attraverso cui periodicamente o in modalità continua, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Relativamente alle diverse fasi in cui è possibile scomporre un progetto di formazione superiore, continua o di orientamento, la griglia degli indicatori di qualità sarà la seguente:

COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA/ORIENTAMENTO

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte del committente	50% di verifiche positive/validazione rispetto alla totalità dei progetti	procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
Tempestività di risposta alla richiesta del committente	N. gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	12 gg. lavorativi	Piano di progettazione

PROCESSO DI "PROGETTAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Coerenza del progetto esecutivo o di dettaglio all'offerta formativa presentata alla Committenza	Presenza di dispositivi interni di verifica della micro-progettazione N. 25 gg intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	60% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti 20 gg. Lavorativi definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	Esistenza di una Procedura di verifica della progettazione Esistenza di un Piano di progettazione

PROCESSO DI “EROGAZIONE”

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza del servizio formativo al progetto definito Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti N.gg 15 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive	60% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche 10 gg. lavorativi	Test di verifica in itinere scheda azioni correttive /preventive
Soddisfazione e gradimento dei committenti / destinatari	Punteggio complessivo assegnato nei questionari di gradimento (valutazioni da 1 a 5)	Somma delle risposte con valutazione 3-4-5, superiore al 75% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale
Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore ad 7	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 40% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina
Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate	Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l’attivazione di azioni correttive	Numero di giorni inferiore a 5 per le non conformità valutate come critiche	Verbale di Non Conformità
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione	Somma delle risposte con valore 3-4-5, superiore all’80% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del Responsabile

ATTIVITÀ DI SEGRETERIA

La segreteria didattica garantisce orari di apertura al pubblico dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.

Nei casi in cui l'utente debba sottoporre questioni particolarmente complesse, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

CREDICI organizza periodicamente seminari informativi e orientativi, che hanno un triplice scopo.

1) Per coloro che hanno concluso positivamente un percorso formativo, il seminario di natura prettamente orientativo ha l'obiettivo di informare sulle opportunità occupazionali presenti in provincia di Roma e nella regione Lazio, o di informare sulle opportunità di ulteriore specializzazione formativa gratuita o a pagamento.
2) Per coloro che intendono partecipare ad una iniziativa formativa proposta o sono già allievi di un corso di formazione, il seminario assume una funzione più informativa e ha l'obiettivo in questo caso di:
   - mettere in contatto allievi dei diversi corsi attivi, quando ci sono aree comuni di interesse scientifico;
   - fornire informazioni su programmi delle lezioni, libri di testo e dispense, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi;
   - fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti nella predisposizione degli esami finali e le prove di valutazione intermedie;
   - consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.
3) Infine vi è una terza tipologia di seminari informativi rivolti ad un pubblico più ampio e questo vie effettuato in occasione della promozione di iniziative pubbliche o in occasione della conclusione di un percorso formativo e in sede di divulgazione dei risultati raggiunti.

IL RUOLO DEL PERSONALE

Il personale non docente è costantemente presente presso la sede didattica e questo per assicurare la costante distribuzione di materiale informativo e l'assistenza alle richieste degli allievi.

Il personale agevola la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilita l'accesso e la fruizione di tutte le attrezzature e servizi a disposizione degli allievi.

Per ciascuna materia e per tutta la durata dei percorsi formativi il docente stabilisce orari, al di fuori delle proprie ore di lezioni, in cui è a disposizione degli allievi, per chiarimenti e spiegazioni.

Ciascun docente si impegna, all'inizio del percorso formativo, a mettere a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche relative al suo insegnamento.

UTENZE SPECIALI

CREDICI è molto attenta e impegnata per agevolare l'inclusione sociale e la partecipazione formativa di utenze speciali/soggetti svantaggiati, grazie anche alla collaborazione con una rete di attori pubblici, privati e del terzo settore del territorio laziale e campano.

Per migliorare ulteriormente questo suo impegno a favore di tali soggetti:

- Persone con disabilità;
- Persone disoccupate e/o inoccupate in condizione di svantaggio socio-economico (in particolare giovani e donne);
- donne vittime di violenza e soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta degli esseri umani;
- tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale comunitaria come soggetti svantaggiati.

DISPOSITIVO DI GARANZIA DEI SERVIZI EROGATI

L'erogazione dei servizi formativi sarà effettuata solo in seguito alla stipula di un apposito contratto formativo, (nel caso di Avviso Pubblico sarà la Convenzione che si andrà a firmare con l'Organo Committente) che riporta in dettaglio gli impegni che CREDICI e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto va firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative e di orientamento realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:

- questionario di gradimento;
- segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna);
- report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso;
- colloqui effettuati dal Responsabile del Processo di Direzione o dal Responsabile del Processo di Erogazione con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla segreteria, al tutor o ai vari Responsabili di processo) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche e - per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi. Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, viene avvia un'Azione Correttiva/Preventiva in cui vengono pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate.

PUBBLICITÀ DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità viene approvata con firma congiunta del responsabile del Processo di Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.

E' consegnata a cura del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità:

- a tutte le risorse professionali interne a CREDICI e a quelle esterne coinvolte nei processi formativi e di orientamento, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione, la Carta viene allegata alla lettera d'incarico, ad ogni accensione di un nuovo rapporto professionale;
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività;
- ai partner delle relazioni di rete, in occasione degli incontri periodici;
- ai beneficiari dei servizi formativi, in occasione dell'avvio del progetto formativo o di orientamento, in tale occasione viene consegnato anche il documento esplicativo del percorso formativo, con l'indicazione delle modalità di accesso e di valutazione finale;
- una copia firmata della Carta viene affissa all'Albo delle sedi di CREDICI.

Roma, 28 ottobre 2026

Il Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

Il Responsabile del Processo di Direzione