

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La presente Carta della Qualità ha lo scopo di definire e comunicare ai committenti, agli utenti e agli operatori coinvolti, gli impegni che **INTERSOS LAB**, nella sua qualità di Ente Formatore, assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento offerti, in termini **strategici** (*politica della qualità*), **organizzativi** (*predisposizione ed erogazione dell'offerta*), **operativi** (*obiettivi e standard specifici*) e **preventivi** (*dispositivi di garanzia di committenti/utenti*).

1. Strategia

INTERSOS è un'organizzazione umanitaria con sede in Italia e attiva in numerosi Paesi del mondo, impegnata dal 1992 a fornire cure mediche, beni di prima necessità e ripari d'emergenza alle persone in difficoltà. Contribuisce a soddisfare bisogni primari come il diritto al cibo, all'acqua, alla salute, alla protezione e all'istruzione. **INTERSOS** fonda il suo intervento sui principi di uguaglianza, giustizia, dignità degli esseri umani, pace, solidarietà, rispetto per la diversità e attenzione per i più vulnerabili.

Nel luglio 2019 è stata costituita a Roma nel quartiere di Ottavia **INTERSOS LAB**, grazie al sostegno di un donatore privato, con la finalità di favorire il processo di integrazione dei migranti di lungo soggiorno in Italia, fornendo servizi di formazione professionale, di orientamento al lavoro e di supporto psicosociale, rivolti anche alla popolazione locale.

Intersos Lab si pone in maniera ricettiva rispetto alle esigenze della propria utenza, ai processi di trasformazione in atto nella società, alle innovazioni metodologiche e alla necessaria diversificazione, interagendo con gli altri operatori del settore e con i servizi sociali del proprio territorio per la realizzazione di efficaci interventi integrati.

Le strategie di Intersos Lab prevedono:

- la massima attenzione alle esigenze degli utenti/beneficiari, mirando a soddisfare pienamente le loro aspettative;
- il conseguimento e la corretta gestione delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni;
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane adibite ai diversi processi.
- le verifiche periodiche del grado di attuazione degli obiettivi fissati, con la conseguente adozione degli opportuni aggiornamenti e delle eventuali modifiche.

Per il raggiungimento degli obiettivi strategici è fondamentale l'impegno che Intersos Lab assume in modo formale e sostanziale rispetto alla qualità dei servizi offerti, alla cui attuazione contribuiscono tutti i suoi componenti, in funzione delle responsabilità attribuite a ciascuno.

2. Servizi offerti

I servizi formativi proposti da Intersos Lab comprendono interventi di:

- orientamento
- prequalificazione, qualificazione e riqualificazione
- specializzazione, perfezionamento e aggiornamento
- riconversione delle competenze

Essi si avvalgono di innovative metodologie di formazione svolte in presenza e/o a distanza.

I servizi formativi si concentrano nell'ambito dei seguenti settori, previsti dal Sistema di Accreditamento Regionale:

- 1 Area comune
- 2 Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda
- 3 Servizi turistici
- 4 Agricoltura, silvicoltura e pesca
- 5 Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- 6 Servizi di distribuzione commerciale
- 7 Servizi socio-sanitari
- 8 Servizi alla persona

Le diverse tipologie dei servizi sono volte a soddisfare le differenti esigenze di giovani e adulti, lavoratori e studenti, occupati, inoccupati, disoccupati, migranti e diversamente abili. Relativamente alle utenze speciali, Intersos Lab realizza incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza presenti nella propria rete relazionale.

Per la progettazione e la realizzazione dei servizi offerti, Intersos Lab promuove la costituzione di rapporti di collaborazione con altri soggetti, pubblici e privati, scientifici e operativi (Enti, Università, Centri di ricerca, Associazioni ecc.) allo scopo di garantire la loro migliore qualità, accessibilità e diffusione.

Nell'ambito delle procedure di iscrizione e dell'avvio delle attività, Intersos Lab si impegna a consegnare agli utenti, contestualmente alla presente *Carta di Qualità dell'offerta formativa*, l'opportuna documentazione delle principali caratteristiche del servizio formativo/orientativo offerto, le modalità di accesso ai singoli corsi, nonché i criteri della valutazione finale e il valore dei relativi certificati.

Risorse professionali

L'erogazione dei servizi è garantita da un'adeguata dotazione delle risorse professionali, che sono considerate come una componente strategica dell'attività di Intersos Lab.

La Direzione si adopera per avere sempre a disposizione personale qualificato numericamente sufficiente, competente, adeguatamente formato e consapevole della rilevanza del suo ruolo per il raggiungimento degli obiettivi pianificati.

La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione, come riportato nel seguente organigramma nominativo.

Diego Pandiscia <i>Responsabile del processo di direzione</i> diego.pandiscia@intersoslab.it	<ul style="list-style-type: none">- 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;- Ricerca di partnership in ambito locale, regionale, nazionale e internazionale;- Controllo economico;- Gestione della qualità inerente tutti i processi.
Attilio De Gasperis <i>Responsabile dei processi di gestione economico- amministrativa</i> attilio.degasperis@intersoslab.it	<ul style="list-style-type: none">- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali;- Controllo economico;- Rendicontazione delle spese;- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;- Gestione amministrativa del personale;- Gestione degli acquisti e rapporti con i fornitori;- Gestione della qualità inerente il processo.
Mario Di Sepio <i>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</i> mario.disepio@intersoslab.it	<ul style="list-style-type: none">- Lettura del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese;- Definizione della strategia formativa;- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;- Gestione della qualità inerente il processo.
Giorgia Vignola <i>Responsabile del processo di progettazione</i>	<ul style="list-style-type: none">- Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa o di orientamento;- Progettazione di percorsi individualizzati di formazione e

giorgia.vignola@intersoslab.it	orientamento; - Gestione della qualità inerente il processo.
Francine Banamwana <i>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</i> francine.banamwana@intersoslab.it	- Pianificazione del processo di erogazione; - 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 e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento; - Coordinamento e verifica delle attività corsuali e di stage; - Raccolta delle istanze e dei reclami delle parti interessate e messa a punto delle azioni correttive dell'attività didattica; - Gestione della qualità inerente il processo

4. Infrastrutture

Intersos Lab assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi siano costantemente conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza e igiene ambientale.

Le infrastrutture costituiscono elementi imprescindibili per la riuscita dei processi realizzati. Si considerano infrastrutture gli edifici e gli spazi (aule e laboratori) nei quali si svolgono le attività connesse con i servizi resi, le attrezzature e i supporti didattici, gli uffici e i servizi logistici.

La valutazione delle infrastrutture è condotta secondo i parametri stabiliti dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale (D.M. 166/2001):

- adeguatezza dei locali;
- adeguatezza didattica;
- adeguatezza tecnologica;
- congruità dell'insieme delle risorse disponibili.

5. Obiettivi e standard specifici

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Risorse investite per Comunicazione e Innovazione tecnologica	Rapporto tra risorse investite per Comunicazione e Innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività di formazione	≥ 0,05	Verifica del Bilancio
Soddisfazione utenti	Percentuale di intervistati sul	80%	Istruzione

	totale degli utenti, al termine delle attività formative e/o di orientamento		operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Efficienza	Rapporto tra numero di ore utenti rendicontati e numero ore utenti approvati da progetto	≥ 0,7	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numeri utenti coinvolti in attività di orientamento e numero utenti previsti nei progetti approvati	≥ 0,7	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti al termine dell'intervento e numero utenti autorizzati	≥ 0,7	Rendiconti
Efficienza	Percentuale di utenti qualificati intervistati sul totale dei qualificati	80%	Istruzione operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Efficienza	Rapporto tra costo rendicontato su utenti rendicontati e costo approvato su utenti previsti dal progetto	≤ 1	Rendiconti
Livelli di efficacia per la formazione interna del personale	Rapporto tra numero di dipendenti che hanno partecipato alla formazione e totale dipendenti	70%	Piano di formazione e addestramento
Attenzione rivolta al contesto di riferimento	Nuovi protocolli di intesa con soggetti presenti sul territorio	+1/anno	Verifica protocolli di intesa
Soddisfazione utenti	Qualità del progetto	80%	Istruzione operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Soddisfazione utenti	Qualità del servizio	80%	Istruzione operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Soddisfazione utenti	Valutazione formatori	80%	Istruzione operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Soddisfazione utenti	Valutazione apprendimento	80%	Istruzione operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"

Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione di azioni correttive	7 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

6. Comunicazione

Intersos Lab predispone dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

In particolare, assicura efficaci contatti in relazione allo scambio di informazioni sui servizi erogati e sugli eventuali reclami, attivando canali di comunicazione tecnologici e diretti (cellulari, posta elettronica, portali web ecc.), riducendo i tempi di attesa/risposta e favorendo la più rapida divulgazione delle informazioni e il maggiore coinvolgimento delle parti interessate, ad esclusivo vantaggio del servizio erogato.

Per formulare richieste di informazioni, reclami, segnalazioni, considerazioni e suggerimenti si può utilizzare l'apposito modulo disponibile presso le sedi didattiche e sul sito www.intersoslab.it oppure inviare una mail alla casella di posta elettronica info@intersoslab.it. Intersos Lab si impegna a rispondere entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione.

La presente Carta della Qualità verrà sottoposta ad aggiornamento tutte le volte che ciò si renderà necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e per ogni miglioramento suggerito anche da segnalazioni dell'utenza.

La Carta è pubblicata sul sito web di Intersos Lab, affissa nelle aule e consegnata agli utenti all'atto della proposta e/o iscrizione ai servizi.

Roma, 15 febbraio 2022

Il Responsabile della Qualità

Attilio De Gasperis



Il Direttore

Diego Pandiscia



INTERSOS LAB SRL Impresa Sociale
Via della Stazione di Ottavia 129
00135 Roma
Num REA RM 1636306
C.F. 161269591003