

Deliberazione della Giunta Regionale n. 62 CE/FPL del 17/01/2001

- **Approvazione del Regolamento istitutivo del Dispositivo di Accreditamento delle strutture formative della Regione Marche (DAFORM).**

Pubblicato su BUR n. 15 del 31/01/2001

ALLEGATO "A"

REGOLAMENTO Istitutivo del DISPOSITIVO DI ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE FORMATIVE DELLA REGIONE MARCHE (DAFORM)

Art. 1 - Campo di applicazione

Le attività formative a valersi su risorse pubbliche possono essere affidate in gestione da parte della Regione Marche o, (nell'ambito della leggi regionali 26 marzo 1990, n. 16 e successive modificazioni, 18 gennaio 1996, n. 2, 6 ottobre 1998 n. 38) dalle Province, esclusivamente a soggetti accreditati ai sensi del DAFORM.

Fanno eccezione le attività di formazione continua svolte da imprese ed organizzazioni – pubbliche o private – rivolte al proprio personale, le quali restano in ogni caso sottoposte a quanto previsto dalle relative procedure di assegnazione in gestione. Non sono inoltre soggetti ad accreditamento i raggruppamenti temporanei fra soggetti formativi, purché ogni soggetto formativo costituente risulti individualmente accreditato ai sensi del presente Regolamento. Sono infine esclusi dall'obbligo di accreditamento le aziende dove si realizzano attività di stage e tirocinio ed i soggetti che svolgono attività configurabile prevalentemente come azioni di assistenza tecnica. Ai fini del presente Regolamento si intende per formazione professionale quanto definito al Decreto Legislativo 112/98, art. 141.

Soggetto responsabile delle procedure di accreditamento è la Regione Marche relativamente all'offerta formativa programmata sul proprio territorio.

L'accREDITAMENTO è un atto con cui l'Amministrazione regionale riconosce ad un organismo la possibilità di proporre e realizzare interventi di formazione – orientamento finanziati con risorse pubbliche ed è rivolto ad introdurre standard di qualità dei soggetti attuatori nel sistema di formazione professionale, secondo parametri oggettivi, per realizzare politiche pubbliche di sviluppo delle risorse umane nel territorio.

Oggetto di accreditamento è ogni singola sede operativa della struttura formativa, ubicata sul territorio della Regione Marche, idonea rispetto alle vigenti norme in materia di igiene e sicurezza ed alla quale facciano capo in modo continuativo e verificabile tutti i processi di cui ai requisiti di processo (requisiti da R.8 a R.24). In coerenza con l'attribuzione di competenze alle Province ed in ragione della necessità di garantire un effettivo rapporto fra la struttura formativa ed il territorio, i requisiti minimi di accreditamento relativi a:

- Presenza ed utilizzo di dispositivi di rete R8
- Attenzione dell'organismo al contesto di riferimento R9
- Garanzia di qualità del processo di progettazione R20

si intendono da assolvere obbligatoriamente per ogni singola Provincia in cui la struttura intende operare.

Ferma restando la specificazione del sistema nazionale di accreditamento rispetto a differenti macrotipologie formative e fatte salve le compatibilità con quanto a livello nazionale definibile in attuazione dell'art. 17 della legge 196/97, nonché dell'art. 142, comma 1, lettera d) del Decreto Legislativo 112/98 e dell'art. 88, comma 3 del Decreto Legislativo 300/99, il dispositivo della Regione Marche assume – per la sua natura integrativa e complementare – valore generale. E' facoltà della Regione Marche declinare i requisiti di cui al presente Dispositivo in ragione delle specificità delle singole macrotipologie di cui al successivo art. 3.

Art. 2 – Principi generali

La definizione dei principi guida risponde all'esigenza di fissare un quadro di obiettivi e funzioni del sistema di accreditamento, assunti come vincoli di coerenza per l'elaborazione degli aspetti di architettura e di funzionamento operativo.

a) Il dispositivo di accreditamento si pone come risorsa primaria per la realizzazione dell'integrazione fra sistemi educativi e formativi, contribuendo a costituire le necessarie condizioni di trasparenza e fiducia.

L'istituzione di un sistema di certificazione delle competenze e di mutuo riconoscimento di crediti fra sistemi richiede forti garanzie di affidabilità e qualità dei processi formativi, come più in generale dell'agire strategico ed organizzativo dei soggetti che li esercitano. Occorre dunque, come già previsto dal legislatore nazionale e riaffermato in sede comunitaria (riforma del Fondo Sociale Europeo), definire un quadro certo di principi e di riferimenti minimi standard che consentano di valutare l'adeguatezza dei singoli soggetti che si propongono come erogatori di attività formative, attivando di concerto i necessari processi di adeguamento strutturale ed operativo.

b) Il dispositivo di accreditamento è una componente di una più generale politica per la qualità dell'offerta, agendo a diretto supporto del rinnovamento del sistema formativo.

La qualità dell'offerta formativa si pone come condizione di fondo per l'effettiva istituzione del diritto individuale all'apprendimento lungo il corso della vita, nella logica del mantenimento delle condizioni di occupabilità ed adattabilità. Ciò pone esigenze più ampie di definizione di una vera e propria politica per la qualità della formazione, che consenta il continuo miglioramento delle capacità del sistema integrato dell'offerta. I processi di riorganizzazione e sviluppo dei soggetti costituenti l'offerta formativa vanno dunque attivati e sostenuti con esplicito riferimento alla politica per la qualità del sistema integrato. L'accREDITAMENTO non può essere un traguardo in sé – in una visione statica e di mero soddisfacimento di requisiti normativi – ma un dispositivo che riconosca e supporti attivamente i processi di cambiamento ed i risultati di *performance* ed affidabilità progressivamente raggiunti.

Si tratta di conseguenza di:

- definire un insieme di criteri di qualità di soglia, visti come riferimento comune di sviluppo organizzativo e professionale per tutto il sistema regionale dell'offerta, in coerenza con gli standard e le migliori pratiche italiane ed europee;

- definire modalità per elevare progressivamente nel tempo tali criteri di soglia, attraverso il recepimento dei progressi del sistema dell'offerta locale (miglioramento continuo) e dei più generali mutamenti del settore;
- definire modalità per favorire lo sviluppo ed il trasferimento in seno al sistema dell'offerta di "buone pratiche", intese come situazioni di eccellenza di interesse generale.

c) Il dispositivo di accreditamento è focalizzato sulla valutazione e la qualificazione del presidio (organizzativo, procedurale, di competenze, ...) dei processi chiave su cui si basa l'agire di qualunque soggetto erogatore di servizi formativi.

Si tratta di rispettare e favorire l'autonoma scelta, da parte di ogni soggetto erogatore, del proprio modello organizzativo, definendo al contempo un insieme di standard di conformità finalizzati a garantire che l'organismo presidi in qualità i propri processi chiave di relazione con l'ambiente (soggetti del territorio, beneficiari, istituzioni, partner, fornitori, ...); ideazione, progettazione e realizzazione di servizi formativi; garanzia di qualità gestione delle risorse umane, materiali ed economiche.

d) Il dispositivo di accreditamento promuove l'istituzione di meccanismi di regolazione e controllo basati sulle relazioni "committenti/beneficiari ↔ soggetto erogatore".

Per quanto l'azione di regolazione e controllo del soggetto pubblico sia fondamentale quale elemento di garanzia di qualità ed equità di accesso a servizi efficaci, essa richiede di essere integrata da una progressiva crescita di capacità di scelta da parte del sistema dei soggetti a diverso titolo beneficiari, questi ultimi definibili come:

- gli organismi pubblici che hanno compiti istituzionali di rappresentanza delle esigenze sociali e compiti di governo e finanziamento del sistema formativo, ovvero che promuovono azioni formative;
- i singoli partecipanti all'azione formativa (gli utenti finali);
- i committenti (p.e.: la funzione risorse umane di un'azienda);
- i singoli utilizzatori, ossia i soggetti che utilizzano direttamente i risultati di formazione ottenuti dai partecipanti (p.e.: impresa che ospita stage e apprendisti, responsabili di unità operative aziendali in cui opera chi ha ricevuto la formazione, ...).

Maggiore è il coinvolgimento diretto dei beneficiari nella gestione attiva del rapporto con il soggetto erogatore della formazione, migliori sono l'efficacia dei processi di regolazione e la creazione di una cultura della qualità in seno al sistema integrato dell'*education*.

e) Il dispositivo di accreditamento promuove l'istituzione di meccanismi di valutazione e sviluppo della qualità basati sulle relazioni "risorse umane ↔ direzione strategica ed operativa" dell'organizzazione formativa di appartenenza.

La qualità di un servizio è direttamente legata alla qualità delle risorse umane che lo producono, intesa come livello delle competenze professionali, della motivazione e dei

rensi e ed un reale presidio. Le caratteristiche di flessibilità e personalizzazione dell'offerta che sempre di più interessano il sistema formativo rendono particolarmente necessario rafforzare la qualità delle risorse umane che costituiscono, con differenti rapporti contrattuali e temporali di lavoro, il sistema ampio delle competenze professionali. Ciò rende necessaria la predisposizione di azioni stabili di sviluppo professionale, in accompagnamento al processo di messa a regime del sistema di accreditamento, e come condizione per l'istituzione di una politica del miglioramento continuo del sistema integrato dell'offerta.

f) Il dispositivo di accreditamento intende rispondere ad un tempo alle caratteristiche della situazione regionale ed ai riferimenti nazionali ed europei in evoluzione.

La costruzione di un sistema di accreditamento richiede di trovare un equilibrio fra la centratura sul contesto regionale e la conformità anonima e formale a riferimenti generali.

g) Il dispositivo di accreditamento, in quanto componente chiave della regolazione delle risorse pubbliche in materia di formazione, è condizione per garantire libertà di accesso, senza pregiudizio o altro vincolo non necessario, alle strutture formative che intendono candidarsi per l'affidamento in gestione di attività da parte della Regione Marche, fatto salvo il possesso di requisiti minimi di qualità ed affidabilità la rispondenza ai quali sia dimostrabile in modo continuativo.

Art. 3 – Tipologie di accreditamento

L'accREDITAMENTO viene rilasciato per interventi di orientamento e/o di formazione professionale.

Per attività di orientamento si intendono gli interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale. L'accREDITAMENTO viene rilasciato per le attività di orientamento citate e per tutte le tipologie di destinatari.

Per attività di formazione si intendono gli interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, aggiornamento realizzati con sistemi che utilizzano metodologie in presenza e/o distanza. L'accREDITAMENTO per le attività di formazione professionale viene rilasciato in relazione a tre macrotipologie formative:

- a) *obbligo formativo*: comprende i percorsi previsti dalla L. 144/99 art. 68 comma 1 lett. b) e c), realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato,
- b) *formazione superiore*: comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

c) *formazione continua*, destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le sedi operative possono essere accreditate per una o più macrotipologie. La sede operativa accreditata per la formazione assicura le attività orientative direttamente o avvalendosi di sedi operative accreditate per l'orientamento.

Art. 4 – Modalità di accreditamento

Ogni struttura formativa interessata richiede alla Regione Marche, secondo le modalità stabilite, l'avvio della procedura di accreditamento utilizzando una specifica modulistica all'uopo predisposta ed allegando la documentazione da questa prevista. La richiesta è soggetta ad imposta di bollo ai sensi delle vigenti leggi.

In caso di primo accreditamento e dove applicabile, è fatto obbligo al richiedente di presentare il proprio statuto ed i bilanci relativi alle tre precedenti annualità. In caso di accreditamento di strutture formative neocostituite, la dimostrazione dei requisiti di risultato e la presentazione del bilancio decorrono dall'anno successivo a quello in cui l'accredimento è richiesto, a fronte di sottoscrizione, da parte del legale rappresentante del soggetto richiedente, di impegno a fornire nei termini previsti detta documentazione. Fermo restando il completo assolvimento degli altri requisiti, la struttura è accreditata in via provvisoria per un massimo di due annualità.

Nel termine di 60 giorni dal ricevimento della richiesta, il Gruppo Accreditamento Strutture Formative del Servizio Formazione Professionale procederà a valutazione di completezza e congruenza della documentazione pervenuta, comunicando al richiedente le eventuali integrazioni o specificazioni necessarie.

Una volta la documentazione si presenti completa la Regione, dopo averne dato comunicazione all'organismo accreditando, procederà entro i successivi 60 giorni alla verifica di sussistenza dei requisiti minimi di accreditamento, attraverso esame di merito della stessa, integrato ove del caso da indagine diretta ed osservazione di evidenze oggettive presso ogni singola sede oggetto di accreditamento. Laddove una struttura risulti in possesso di certificazione ISO 9001, solo se con specifico riferimento all'area "servizi formativi", la valutazione – nella logica della semplificazione amministrativa e della messa a valore degli investimenti compiuti dal soggetto richiedente – prenderà in esame la conformità documentale delle procedure certificate con i coerenti requisiti minimi del sistema di accreditamento, ferma restando l'usuale verifica per i requisiti non ricompresi da detta certificazione.

Nel caso in cui la valutazione porti ad evidenziare la non sussistenza di uno o più requisiti minimi, sarà cura della Regione Marche comunicare alla struttura interessata natura e motivi delle non conformità. E' facoltà della struttura formativa sottoporre preventivamente alla Regione il piano di intervento per la rimozione delle non conformità segnalate, al fine di acquisire indicazioni, comunque non vincolanti, sulla sua coerenza. In ogni caso, è compito della Regione effettuare specifiche verifiche di merito sull'effettivo raggiungimento della conformità dei requisiti difettivi.

L'esame della documentazione e delle evidenze oggettive avverrà nel pieno rispetto dei diritti di *privacy* della struttura oggetto di accreditamento.

Una volta positivamente esperita formale istruttoria in ordine alla verifica del possesso dei requisiti minimi richiesti, la struttura è accreditata con provvedimento del Dirigente competente. La struttura formativa accreditata è iscritta ad apposito albo pubblico, con indicazione dei termini di validità temporale dell'accREDITAMENTO e menzione, ove del caso, della condizione di accREDITAMENTO provvisorio.

L'accREDITAMENTO ha decorrenza immediata nei propri effetti ed ha durata triennale, fatto salvo quanto detto relativamente all'accREDITAMENTO provvisorio. Per ogni annualità ciascun soggetto accreditato ha l'obbligo di autocertificare il mantenimento dei requisiti minimi richiesti, fatti salvi gli adempimenti specificamente previsti dal dispositivo di accREDITAMENTO (trasmissione del bilancio e degli esiti delle azioni formative svolte). E' facoltà della Regione Marche effettuare verifiche sull'effettiva sussistenza dei requisiti autocertificati, anche in sinergia con le attività ispettive e rendicontuali, nonché con le azioni di monitoraggio previste nell'ambito delle attività del Fondo Sociale Europeo.

Art. 5 - Architettura e requisiti minimi di accREDITAMENTO

In ragione dei rapporti di integrazione e complementarità con i criteri di cui al sistema nazionale di accREDITAMENTO, il DAFORM è articolato in quattro tipologie di requisiti minimi, il cui complessivo possesso è condizione sufficiente e necessaria per ottenere l'accREDITAMENTO:

- requisiti giuridici ed impegni formali assunti dal soggetto interessato all'affidamento in gestione di attività formative;
- requisiti di risorsa, inerenti alla dotazione di mezzi destinati alla realizzazione delle attività formative;
- requisiti di processo, inerenti alla dimostrazione da parte del soggetto della capacità di presidio con garanzia di qualità dei principali processi afferenti alla realizzazione di attività formative;
- requisiti di risultato, inerenti alla dimostrazione degli esiti delle azioni svolte e delle risorse impiegate.

Per ogni requisito vengono indicati lo standard minimo richiesto (soglia) e le tipologie di evidenza o prova da assumere come base per la verifica di accreditabilità da parte della Regione Marche. Nella logica del miglioramento continuo ed a fini di miglior interpretazione, per i requisiti di processo sono inoltre indicati a fini esemplificativi gli obiettivi di comportamento organizzativo a cui essi fanno riferimento. I requisiti sono indicati nel testo del presente documento dalla lettera R seguita da un numero progressivo.

Requisiti giuridici ed impegni formali

- R.1 Riferibilità della fattispecie "attività di formazione professionale" alle finalità del soggetto.

Soglia: presenza della fattispecie, anche a titolo non esclusivo.

Tipologie di evidenze e prove: statuto vigente.

R.2 Attestazione dei poteri di rappresentanza legale del soggetto.

Soglia: attestazione.

Tipologie di evidenze e prove: visura camerale o autocertificazione, con indicazione del legale rappresentante

R.3 Impegno ad accettare il controllo, anche sotto forma di verifica ispettiva, della Regione Marche in ordine all'accertamento della sussistenza dei requisiti di accreditamento.

Soglia: avvenuta sottoscrizione di testo standard predisposto dalla Regione Marche.

Tipologie di evidenze e prove: impegno sottoscritto dal legale rappresentante.

R.4 Impegno a garantire la copertura dei rischi di infortuni e di responsabilità civile connessi con l'esercizio delle attività formative eventualmente affidate in gestione.

Soglia: avvenuta sottoscrizione di testo standard predisposto dalla Regione Marche.

Tipologie di evidenze e prove: impegno sottoscritto dal legale rappresentante.

R.5 Impegno a rispettare i contratti di lavoro per il personale dipendente.

Soglia: avvenuta sottoscrizione del testo standard predisposto dalla Regione Marche, che sarà completato con l'indicazione dei contratti collettivi nazionali di riferimento

Tipologie di evidenze e prove: impegno sottoscritto dal legale rappresentante. Eventuali integrazioni al/i contratto/i collettivo/i nazionale/i di riferimento.

R.6 Obbligo di presentazione alla Regione Marche del bilancio annuale.

Soglia: nel caso di soggetti sottoposti ad obbligo di presentazione di bilancio presso la Camera di Commercio, contestuale presentazione dello stesso alla Regione Marche. In tutti gli altri casi, presentazione del bilancio annuale sottoscritto dal legale rappresentante e, ove previsto, dal collegio dei sindaci o da altro organo di controllo. Indipendentemente dalla tipologia di soggetto, il bilancio deve recare nella sua articolazione o in apposito allegato il dettaglio delle poste patrimoniali (attività e passività correnti) ed economiche derivanti dalle attività formative affidate in gestione nell'ambito del presente Dispositivo, esposte in coerenza con i criteri di rendicontazione.

Tipologie di evidenze e prove: bilancio ed eventuali allegati conformi a quanto indicato nei requisiti di soglia.

Requisiti di risorsa

R.7 Disponibilità di sede per l'esercizio delle attività formative.

Soglia: presenza, in regime di continuità minima triennale, di almeno una sede operativa ad uso specificamente formativo sul territorio della Regione Marche, idonea rispetto alle vigenti norme in materia di igiene e sicurezza ed alla quale facciano capo in modo continuativo e verificabile tutti i processi di cui ai requisiti di processo (requisiti da R.8 a R.24.).

Tipologie di evidenze e prove: documentazione attestante natura e consistenza temporale della disponibilità della/e sede/i (titolo di proprietà contratto pluriennale di locazione o altro titolo di godimento). Documentazione attestante il rispetto delle norme di igiene e sicurezza. Documentazione attestante la prevalente destinazione relativa allo svolgimento di attività formative. Esiti di valutazione in loco.

Requisiti di processo

Area 1. - Gestione delle relazioni con il sistema economico-sociale ed i partner

A) Natura ed obiettivi di qualità del processo

Nella logica del *lifelong learning* (l'apprendimento lungo tutto il corso della vita) che sottende i processi di riforma del sistema educativo e formativo in atto nel Paese, i soggetti erogatori di formazione devono essere in grado di rispondere in modo tempestivo e flessibile alla domanda espressa da individui ed imprese. Il monitoraggio continuo del sistema di relazioni economiche e sociali (l'ambiente di riferimento) assume dunque fondamentale importanza sia come adeguamento ai bisogni degli interlocutori esterni all'organismo di formazione che come anticipazione delle esigenze degli stessi. Un organismo erogatore di formazione che operi in qualità non può quindi prescindere da una sistematica ricognizione del proprio ambiente, le cui componenti fondamentali sono:

- i soggetti costituenti il sistema economico-produttivo;
- le istituzioni pubbliche;
- il sistema educativo, di formazione superiore ed universitaria;
- i soggetti di rappresentanza dei datori di lavoro e dei lavoratori ed i loro organismi paritetici;
- i soggetti di rappresentanza dell'utenza dei servizi formativi;
- gli osservatori sul mercato del lavoro ed in generale i dispositivi derivanti dalla riforma del collocamento;
- gli istituti ed i centri di ricerca, promozione e supporto all'innovazione.

Inoltre, in linea con il principio guida dell'integrazione di sistema, il soggetto erogatore di servizi formativi deve porre particolare attenzione alle modalità di

conduzione dei rapporti con i partner coinvolti a vari livelli nello sviluppo dei progetti formativi. Ciò implica la costruzione di una rete di relazioni fra soggetti dell'offerta, finalizzata a garantire la compatibilità fra: qualità di servizio (specializzazione), maggiore variabilità della domanda, compatibilità con le risorse economiche disponibili. La capacità di lavorare in *partnership* diviene condizione strutturale di esercizio dell'attività formativa, e come tale va adeguatamente rappresentata e sostenuta all'interno del sistema di accreditamento. E' dunque opportuno che l'organismo formativo stabilisca specifici protocolli di comportamento e di collaborazione adeguati alla frequenza ed all'intensità degli scambi che sviluppa con i propri partner di rete locali. Presidiare efficacemente le relazioni con l'ambiente implica al minimo il presidio di quattro processi chiave:

- la gestione di un sistema strutturato di relazioni di rete con soggetti rilevanti degli ambiti territoriali e/o di settore verso cui rivolge la propria attività formativa;
- l'osservazione strutturata del contesto generale (le leggi, l'innovazione metodologica, ...) e del contesto specifico (le dinamiche socioeconomiche del proprio territorio e/o settore di riferimento);
- la valutazione e l'utilizzazione delle informazioni raccolte, attraverso una opportuna gestione dei processi interni di elaborazione e di presa delle decisioni;
- la comunicazione con i partner coinvolti a vari livelli nella definizione dell'offerta e nell'erogazione di servizi formativi.

B) Requisiti minimi richiesti ai fini dell'accREDITAMENTO

R.8 Presenza ed utilizzo di dispositivi di rete.

Soglia: il soggetto erogatore di servizi formativi deve disporre almeno di:

- un dispositivo formale e strutturato di relazione con soggetti di rappresentanza economica, sociale, istituzionale operanti nel territorio della Regione Marche, espressione diretta o mediata di bisogni formativi;
- un dispositivo formale e strutturato di relazione con soggetti dell'istruzione scolastica superiore ed universitaria operanti nel territorio della regione Marche.

Tali dispositivi devono avere carattere attivo; essere di durata non inferiore ad un anno; presentare in modo formale obiettivi, ruoli e modalità di relazione; essere rivolti alla costruzione/erogazione dell'offerta di servizi formativi ed alla valutazione dei relativi impatti. Per ogni dispositivo è obbligo del soggetto formativo dare dimostrazione del suo utilizzo, secondo una cadenza almeno semestrale.

Tipologie di evidenze e prove:

- all'atto della richiesta di accREDITAMENTO, protocolli, atti costitutivi e documenti sottoscritti dalla struttura formativa e dai soggetti interessati, da cui si evincano finalità, obiettivi, durata, modalità di conduzione delle relazioni, le stesse anche a carattere sperimentale;

- entro un anno dall'avvenuto accreditamento, dimostrazione del loro effettivo grado di utilizzo, in conformità con quanto stabilito nel valore di soglia

R.9 Attenzione dell'organismo al contesto di riferimento

Soglia: il soggetto erogatore deve compiere in modo sistematico e periodico l'osservazione del proprio sistema socio-economico, normativo, tecnico di riferimento, finalizzata alla definizione della strategia e delle proposte formative. Gli esiti di tali osservazioni dovranno essere formalizzati almeno semestralmente in un apposito documento interno, conforme allo schema tipo di cui all'Allegato 1. del presente documento.

Tipologie di evidenze e prove: documenti interni, conformi allo schema tipo, da cui si evinca l'effettivo svolgimento delle attività di osservazione e rielaborazione.

Area 2. – Gestione delle relazioni con il sistema committente/beneficiari

A) Natura ed obiettivi di qualità del processo

Ogni soggetto erogatore di servizi formativi deve necessariamente confrontarsi con diverse tipologie di attori, ciascuno portatore di specifiche esigenze, di rilevante impatto su ciascuna fase di sviluppo dei servizi offerti. Esso deve pertanto impegnarsi a sviluppare pratiche di qualità *ad hoc* nella gestione delle relazioni con il sistema committente/beneficiari. Gestire efficacemente le relazioni con il sistema committente/beneficiari in una logica di qualità (quale quella dei modelli di sviluppo della *customer satisfaction*) implica al minimo il presidio di tre processi chiave:

- la comprensione di quali sono le attese di ogni tipologia di soggetto interessato, in modo da configurare l'offerta di servizi formativi in modo opportuno (per obiettivi, contenuti, metodologie e modalità di erogazione), favorendo l'assunzione da parte del beneficiario di un ruolo attivo e cosciente;
- la successiva verifica della soddisfazione di ogni tipologia di soggetto interessato, intesa come la sua percezione del valore dell'esperienza formativa svolta, in ordine al raggiungimento degli obiettivi attesi ed alle modalità di fruizione;
- la chiarezza della comunicazione dei diversi aspetti del servizio, con particolare attenzione all'impegno dell'organizzazione erogatrice verso la qualità e la trasparenza dell'offerta, anche con riferimento alla tutela dei diritti dei consumatori.

B) Requisiti minimi richiesti ai fini dell'accreditamento

R.10 Carta della Qualità

Soglia: il soggetto erogatore deve garantire che ogni componente il sistema committente/beneficiari sia posto sempre nelle condizioni di conoscere gli

impegni per la qualità assunti ed i diritti ad esso garantiti relativamente al servizio reso. A tale fine esso:

- dispone di una “Carta della qualità”, redatta in modo conforme allo schema tipo di cui all’Allegato 2. del presente documento ed al documento interno sulla qualità di cui al requisito R.15, nella quale siano esplicitati gli impegni assunti verso il beneficiario dall’organismo erogatore ed i diritti che esso può esercitare in rapporto al servizio erogato;
- dispone di procedure che ne garantiscano l’effettiva messa a disposizione ad ogni beneficiario almeno al momento dell’avvio dell’erogazione del servizio.

Tipologie di evidenze e prove: Carta della qualità conforme allo schema tipo; documenti che ne comprovino l’avvenuta messa a disposizione ai beneficiari, con particolare riguardo ai partecipanti alle singole azioni formative.

R.11 Rilevazione di bisogni, caratteristiche e delle aspettative dei beneficiari

Soglia: il soggetto erogatore deve predisporre e utilizzare metodologie e strumenti formali per rilevare – in ragione delle tipologie di azioni formative – bisogni, caratteristiche ed aspettative dei beneficiari, al fine di migliorare l’efficacia e l’individualizzazione degli interventi.

Tipologie di evidenze e prove:

- all’atto della richiesta di accreditamento, presenza di metodologie e strumenti formali – anche a carattere sperimentale – di rilevazione dei bisogni e dei vincoli/risorse per la realizzazione di formazione aziendale, orientamento e valutazione delle competenze individuali;
- entro un anno dall’avvenuto accreditamento, integrazione delle risorse metodologiche con strumenti di valutazione del potenziale e di eventuali crediti formativi individuali. Documenti che comprovino l’effettivo e sistematico utilizzo dell’intero insieme di metodi e strumenti.

R.12 Valutazione del grado di soddisfazione dei beneficiari

Soglia: il soggetto erogatore deve predisporre e utilizzare metodologie e strumenti formali per verificare – durante e al termine di ogni intervento formativo – il grado di soddisfazione dei partecipanti (e, ove applicabile, del committente), in relazione ai diversi elementi costituenti il servizio.

Tipologie di evidenze e prove: presenza di metodologie e strumenti formali di rilevazione del grado di soddisfazione in merito ad elementi essenziali del servizio quali (a titolo indicativo): organizzazione e gestione delle attività formative, attività di docenza, servizi di supporto, percezione del raggiungimento degli obiettivi formativi, etc. Documenti che comprovino l’effettivo e sistematico utilizzo di tali metodi e strumenti.

Area 3. – Gestione delle risorse umane interne

A) Natura ed obiettivi di qualità del processo

L'adeguatezza dei processi di gestione delle risorse umane dell'organizzazione formativa è la prima garanzia delle sue capacità di erogare servizi formativi in qualità. Quest'ultima, infatti, non è riducibile solo al rispetto di requisiti formali e normativi, ma è più ampiamente un prodotto sociale, cioè l'espressione delle competenze, delle possibilità organizzative e della volontà del sistema socio-professionale di produrre il servizio, nelle attività di supporto come nella relazione diretta con il sistema committente/beneficiari. E' dunque necessario che il soggetto erogatore di servizi formativi sia in grado di presidiare i diversi aspetti fondamentali della gestione delle proprie risorse non soltanto in termini di adeguatezza del "capitale umano" (il livello di professionalità posseduto), ma anche di "qualità" dei fattori relazionali ed organizzativi (la comunicazione interna, il clima, la motivazione, i sistemi premianti, il senso di appartenenza, i percorsi di progressione di carriera, ...). Ciò a maggior ragione a fronte delle crescenti esigenze di flessibilizzazione dei dispositivi di offerta, che hanno portato negli ultimi anni ad un maggior ricorso a rapporti di lavoro a termine o a contratti parasubordinati, con più complesse esigenze di "tenuta" del sistema socio-professionale, basato in parte su legami più deboli e sottoposto ad un maggior turn over. Si tratta quindi di individuare i processi chiave e gli standard minimi di presidio richiesti, assumendo come riferimento il "nucleo stabile" delle risorse umane, definito come personale dipendente, collaboratori/consulenti esterni che prestino la propria attività professionale in ruoli chiave per un numero significativo di giornate/anno, anche se a termine ed indipendentemente dalla forma giuridica di rapporto di lavoro.

B) Requisiti minimi richiesti ai fini dell'accreditamento

R.13 Comunicazione di strategia, politiche di sviluppo organizzativo e professionale

Soglia: il soggetto erogatore deve rendere noto a tutto il personale stabile (inteso secondo la definizione di cui al precedente comma a) – attraverso al minimo un incontro ogni semestre – la strategia perseguita, le linee e le azioni di sviluppo organizzativo predisposte, le loro prevedibili ricadute in termini professionali.

Tipologie di evidenze e prove: documenti, verbali, fogli presenza che comprovino l'assolvimento dell'obbligo nella frequenza prevista.

R.14 Piano di sviluppo delle risorse professionali

Soglia: il soggetto erogatore deve predisporre ed attuare con cadenza almeno biennale un piano di sviluppo professionale del personale stabile – definito come personale dipendente, collaboratori/consulenti esterni che prestino la propria attività professionale in ruoli chiave per un numero significativo di giornate/uomo, anche se a termine ed indipendentemente dalla forma giuridica

di rapporto di lavoro - in coerenza con le linee di sviluppo strategico ed organizzativo, nella logica del miglioramento continuo. Delle azioni svolte deve essere valutata l'efficacia.

Tipologie di evidenze e prove: presenza del piano di sviluppo, articolato in: destinatari, obiettivi, azioni, risorse necessarie, modalità di realizzazione e verifica. Dimostrazione dello stato di realizzazione del piano, con indicazione di azioni, beneficiari effettivi, tempi e modalità di svolgimento. Nel caso di incompleta realizzazione, motivazioni circa le cause di inadempimento, con indicazione delle previste modalità di recupero.

Area 4. – Gestione dei processi di garanzia della qualità

A) Natura ed obiettivi di qualità del processo

La qualità di un servizio dipende da tutti i processi messi in atto per concepirlo, progettargli ed erogarlo. Ogni organismo, nel rispetto delle proprie specificità deve pertanto individuare e regolamentare i propri processi, definendo in autonomia il modello organizzativo reputato più opportuno, in conformità ai requisiti minimi di qualità costituenti il presente sistema di accreditamento. Analizzare e descrivere l'organizzazione in termini di processi consente di meglio individuare l'importanza di ogni attività e di ciascuna risorsa umana nella produzione complessiva del valore, nonché rileggere la coerenza fra struttura formale e funzionamento reale. La scelta di adottare una visione processuale, anziché funzionale, dell'organizzazione dei soggetti erogatori di servizi formativi, è la condizione per evitare i rischi di irrigidimento burocratico del sistema di accreditamento, assumendo al contrario un deciso orientamento alla capacità di produrre e migliorare nel tempo i risultati. Ciò implicherà – peraltro – l'adozione da parte dei soggetti pubblici di coerenti riferimenti nella gestione delle relazioni con i soggetti formativi, con particolare riferimento alle diverse attività valutative.

Il valore è il concetto guida da assumere nello sviluppo della propria politica di qualità e – in senso più ampio – delle proprie capacità competitive. Esso va inteso come il riferimento unificante, comune al produttore del servizio ed ai diversi soggetti costituenti il suo sistema "committenti/beneficiari", definito all'area 2. Tutto ciò presuppone l'esistenza di un sistema qualità da intendersi come l'insieme di struttura organizzativa, responsabilità procedure e risorse per l'erogazione di un servizio conforme a standard minimi di processo. Ogni sistema qualità deve essere supportato da una chiara definizione della politica, della *mission*, degli obiettivi strategici e dei valori distintivi dell'organizzazione: compito, questo, specificamente della Direzione.

B) Requisiti minimi richiesti ai fini dell'accREDITAMENTO

R.15 Definizione della politica per la qualità

Soglia: il soggetto erogatore deve disporre di un documento scritto, aggiornato almeno biennialmente, in cui sia definita la politica per la qualità adottata, intesa come impegni e obiettivi assunti per erogare servizi di qualità costante, attenti alle esigenze delle diverse tipologie di beneficiari e orientati al miglioramento continuo. Tale documento deve essere posto a conoscenza di ogni membro dell'organizzazione.

Tipologie di evidenze e prove: presenza del documento, nello stato di aggiornamento richiesto. Dimostrazione della diffusione del documento a tutti i membri dell'organizzazione.

R.16 Trasparenza del modello organizzativo

Soglia: il soggetto erogatore definisce in totale autonomia il proprio modello organizzativo, individuando in modo formale i processi chiave e, per ognuno di essi, responsabilità ruoli, attività e risorse (economiche, professionali e strumentali) proprie. E' inoltre individuato un responsabile della qualità con funzioni di sviluppo e manutenzione delle procedure e degli standard interni.

Tipologie di evidenze e prove: presenza di documentazione che definisca in modo formale la struttura organizzativa. Atto di nomina del responsabile della qualità con indicazione dei suoi compiti. Dimostrazione della diffusione del documento a tutti i membri dell'organizzazione.

R.17 Sistema informativo a base informatica

Soglia: il soggetto erogatore gestisce la documentazione attinente ai processi operativi (ciclo di progettazione/erogazione/valutazione delle singole attività formative affidate in gestione) e di supporto (pianificazione e gestione delle risorse) attraverso procedure formali supportate da strumenti informatici. E' fatto in particolare obbligo di avere procedure per archiviare, aggiornare e conservare tutti i documenti relativi ad ogni servizio formativo in appositi dossier, assunti come base per le attività di monitoraggio, verifica ispettiva e rendicontazione da parte della Regione Marche e delle Province.

Tipologie di evidenze e prove: presenza di procedure e supporti informatici che garantiscano la rintracciabilità della documentazione. Presenza per ogni attività formativa di un dossier aggiornato recante la documentazione ad esso relativa.

R.18 Gestione dei fornitori

Soglia: il soggetto erogatore deve avere procedure formali per la strutturazione e la gestione del parco fornitori ed utilizzare criteri di valutazione dei fornitori stessi. In particolare, ai fini dell'accreditamento, il soggetto deve:

- possedere una banca dati dei fornitori chiave, suddivisi per tipologia/mix di servizi offerti (es. docenti, fornitori di beni materiali, ...);

- aver definito criteri di inserimento nella banca dati dei fornitori (requisiti minimi di ingresso per la fornitura del servizio) e criteri di valutazione delle loro prestazioni, in particolare per quanto attiene al reperimento dei docenti esterni.

Tipologie di evidenze e prove: presenza di procedure di valutazione dei fornitori, con particolare riguardo ai docenti esterni; presenza della banca dati e suo stato di aggiornamento in ragione delle attività formative in essere e concluse.

R.19 Monitoraggio dei processi interni

Soglia: il soggetto erogatore deve definire propri standard minimi di funzionamento e proprie modalità formali di monitoraggio dei processi interni rilevanti ai fini della garanzia della qualità dando dimostrazione della loro applicazione ai fini del miglioramento continuo.

Tipologie di evidenze e prove: presenza di standard e di procedure di monitoraggio relative ai processi interni. Dimostrazione della diffusione di tali standard e procedure alle risorse umane interessate. Dimostrazione dell'applicazione delle procedure di monitoraggio e di gestione degli esiti.

Area 5. – Gestione del processo formativo

A) Natura ed obiettivi di qualità del processo

Tutte le attività formative devono essere gestite, con riferimento alla nozione unificante di valore, secondo una logica di processo e di *project management*. Nel funzionamento dell'organismo formativo assumono un ruolo critico i processi chiave di: costruzione dell'offerta, sviluppo del prodotto, produzione, gestione del cliente, a cui afferiscono le attività di progettazione, erogazione e valutazione del servizio.

Gli elementi fondamentali di questi processi (input e output previsti in fase di progettazione; dati e requisiti di base della progettazione; soggetti coinvolti; risorse, professionalità, strumenti e metodologie impiegate; fasi e tempi; modalità di riesame, valutazione e correzione; ...) devono essere definiti sulla base delle caratteristiche del servizio formativo (articolazione, durata, complessità, innovatività e importanza, sia per l'organismo sia per i beneficiari).

B) Requisiti minimi richiesti ai fini dell'accreditamento

R.20 Garanzia di qualità del processo di progettazione

Soglia: sulla base dell'analisi dei fabbisogni formativi, è predisposta una progettazione di massima, coerente con le esigenze del committente/beneficiario e con gli obiettivi strategici dell'organizzazione, che definisce l'insieme delle caratteristiche principali del servizio. Tale progettazione è sottoposta a validazione da parte dei beneficiari diretti o, ove del caso, di soggetti che ne esprimano una

rappresentanza, facendo riferimento al territorio verso cui l'azione formativa è rivolta. Sulla base degli esiti della validazione, sono predisposte la progettazione di dettaglio e le modalità di controllo degli output del relativo processo. Il soggetto erogatore deve individuare, per ogni prodotto formativo o insieme di prodotti fra loro coerenti o integrati, un responsabile con funzioni di coordinamento del processo progettuale.

Tipologie di evidenze e prove: dimostrazione attraverso documentazione formale della conformità del processo di progettazione. Documento formale di nomina del responsabile

R.21 Garanzia di qualità dell'erogazione del servizio formativo

Soglia: il soggetto erogatore deve verificare, sotto la supervisione del responsabile per la qualità lo svolgimento effettivo di tutte le attività (formative, di coordinamento e di supporto) previste in progettazione, motivando gli eventuali scostamenti e le azioni correttive intraprese. A tale fine il soggetto deve dar prova di:

- aver elaborato ed utilizzare indicatori di processo per verificare l'effettivo svolgimento delle attività previste in progettazione, sia all'inizio che durante l'intervento formativo;
- riportare nel dossier formativo gli esiti delle verifiche, in conformità alle procedure complessivamente stabilite ai sensi del presente sistema di accreditamento.

Tipologie di evidenze e prove: presenza di standard e di procedure di monitoraggio relative ai processi interni. Dimostrazione della diffusione di tali standard e procedure alle risorse umane interessate. Dimostrazione dell'applicazione delle procedure di monitoraggio e di gestione degli esiti.

R.22 Valutazione degli esiti del servizio formativo

Soglia: il soggetto erogatore deve predisporre e utilizzare metodologie e strumenti formali di:

- valutazione del grado di apprendimento individuale dei partecipanti durante e al termine dell'intervento formativo, relativamente al livello delle conoscenze e delle competenze trasmesse;
- monitoraggio del clima d'aula;
- rilevazione dell'efficacia dell'intervento secondo modalità coerenti con le tipologie di beneficiari, gli obiettivi posti e conformi alla corretta rilevazione dei requisiti di risultato.

Tipologie di evidenze e prove: presenza di metodologie, strumenti ed indicatori relativi a grado di apprendimento di conoscenze e competenze; clima d'aula; esiti delle azioni formative. Dimostrazione del loro effettivo utilizzo secondo le modalità previste. Conseguente aggiornamento del dossier dell'attività formativa con gli esiti delle valutazioni svolte.

Area 6. – Gestione delle risorse economiche e finanziarie

A) Natura ed obiettivi di qualità del processo

La capacità di gestire le risorse economiche e finanziarie ha una rilevanza fondamentale nell'effettivo rispetto degli impegni di qualità assunti dall'organismo realizzatore di attività formative. La piena conoscenza degli aspetti economici di un'attività consente una corretta pianificazione delle risorse ad essa destinate, garantendo continuità gestionale e rispetto degli impegni assunti. La disponibilità di dati storici di controllo di gestione (p.e. scarti fra preventivi e consuntivi per tipologia di attività, andamenti finanziari, ...) consente di meglio affrontare i processi chiave di costruzione delle nuove offerte e di conseguente sviluppo dell'offerta formativa, supportando il miglioramento continuo.

La trasparenza della gestione delle risorse economiche e finanziarie si pone inoltre come condizione di fondo per operare un'effettiva semplificazione delle attuali procedure di verifica *ex post* di correttezza e congruità della gestione. Ciò nella più generale logica di transizione dalla rilevazione della sola conformità amministrativa alla valutazione contestuale dell'effettivo valore prodotto dall'azione formativa svolta, incluso il pieno rispetto della corretta ed efficace utilizzazione delle risorse economiche. Ciò implica l'adozione obbligatoria da parte del soggetto gestore di modalità di tenuta trasparente e di certa e costante rintracciabilità delle scritture contabili e della documentazione ad essa attinente. L'accreditamento viene in questo senso assunto come risorsa per definire un modello di relazione fiduciaria fra pubblica amministrazione committente e soggetti gestori, a fronte del fatto che l'accertata violazione da parte del secondo di tale patto fiduciario comporta l'immediata sospensione/revoca dell'accreditamento stesso.

B) Requisiti minimi richiesti ai fini dell'accreditamento

R.23 Gestione economica analitica per singola attività formativa

Soglia: il soggetto erogatore deve garantire che la funzione amministrativa apra una specifica posizione contabile per ogni attività formativa (sia derivante da convenzionamento con soggetto pubblico che acquisito in regime privato di mercato), opportunamente articolata in voci di costo e ricavo, imputando successivamente il budget operativo ed i costi/ricavi che progressivamente vadano determinandosi nel corso della gestione, garantendo ove del caso la continuità fra esercizi.

Tipologie di evidenze e prove: per ogni attività formativa, presenza di un budget articolato nelle necessarie voci di ricavo e di costo; istituzione ed aggiornamento di una contabilità articolata nelle necessarie voci di costo e di ricavo; applicazione di criteri di allocazione preventiva, monitoraggio in itinere e allocazione a consuntivo di tutti i costi non direttamente imputabili alla singola commessa; riporto in sede di dossier di commessa i dati relativi alla gestione amministrativa.

R.24 Pianificazione delle risorse economiche e finanziarie

Soglia: il soggetto erogatore deve operare una pianificazione su base annuale/pluriennale delle risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi strategici, tenute in conto le condizioni pregresse, garantendo il presidio dei processi di controllo ed intervento.

Tipologie di evidenze e prove: per ogni attività/esercizio, presenza di un budget previsionale economico e di un quadro di pianificazione finanziaria; presenza e corretto utilizzo di procedure che consentano una trasparente gestione dei rapporti economici e finanziari con le risorse interne ed i fornitori.

Requisiti di risultato

I requisiti sotto indicati sono da intendersi complementari a quelli definiti in sede di sistema nazionale di accreditamento.

E' facoltà della Regione procedere alla verifica di tali requisiti e, con successivi atti, alla modifica e alla implementazione di eventuali ulteriori requisiti, come alla miglior declinazione di quelli nazionali.

R.25 Tasso di attuazione (*Ore partecipanti rendicontate/Ore partecipanti approvate*)

Soglia: scostamento non superiore al 20%, elevato al 25% per la formazione continua, dove il numero di ore approvate, nel caso di attività svolte con il ricorso ai crediti formativi, va riportato al valore effettivo derivante dalla presa in conto dell'impatto temporale di questi ultimi. Il tasso da assumere a base per la valutazione è relativo al valore medio biennale, calcolato per singola tipologia formativa, con l'esclusione di quella rivolta ad apprendisti e soggetti svantaggiati.

Tipologie di evidenze e prove: registro delle presenze ed esiti delle attività rendicontuali.

R.26 Tasso di abbandono (*n° iscritti 1° giorno – n° iscritti fine corso/n° iscritti 1° giorno*)

Soglia: scostamento non superiore al 30%. Il tasso da assumere a base per la valutazione è relativo al valore medio biennale, calcolato per singola tipologia formativa, con l'esclusione di quella rivolta ad apprendisti e soggetti svantaggiati.

Tipologie di evidenze e prove: registro delle presenze ed esiti delle attività rendicontuali.

R.27 Tasso di successo formativo – con esclusivo riferimento ai corsi che prevedono il rilascio di qualifica finale (*n° allievi qualificati/n° allievi iscritti il 1° giorno*)

Soglia: scostamento non superiore al 30%. Il tasso da assumere a base per la valutazione è relativo al valore medio biennale, calcolato per singola tipologia formativa, con l'esclusione di quella rivolta ad apprendisti e soggetti svantaggiati.

Tipologie di evidenze e prove: registro delle presenze ed esiti delle prove finali di qualifica.

Art. 6 - Sospensione o revoca dell'accreditamento

Nel caso in cui gli esiti degli accertamenti o altra causa avente valore legale manifestino la perdita di uno o più requisiti minimi di accreditamento, la Regione Marche procede alla notifica della sospensione della struttura dall'albo dei soggetti accreditati, motivandone le cause. E' facoltà della Regione Marche di decidere inoltre la sospensione o la revoca delle attività formative eventualmente già affidate in gestione alla struttura. In relazione alle non conformità rilevate, la Regione Marche provvede a definire un termine per il ripristino da parte della struttura delle condizioni minime di accreditamento. Nel caso in cui la struttura formativa non rispetti detto termine, l'accreditamento verrà revocato e la struttura cancellata dall'albo regionale dei soggetti formativi.

Art. 7 - Norme transitorie

Entro 120 giorni dall'approvazione del presente Regolamento la Regione Marche predispone le procedure operative di valutazione dei soggetti interessati all'accreditamento, in conformità con quanto disposto dal presente Regolamento e dal sistema nazionale di accreditamento di cui all'Accordo Stato-Regioni del 18/02/2000.

Il DAFORM, dispositivo di accreditamento delle strutture formative della Regione Marche, di cui al presente Regolamento, completato dalle procedure operative di valutazione, entra in vigore a titolo sperimentale con riferimento alla programmazione delle attività formative per l'anno 2002, ed a titolo definitivo con riferimento alla programmazione per l'anno 2003.

Per le sedi operative di recente costituzione che non possono disporre dei requisiti di processo e di risultato la Regione, verificata la sussistenza dei requisiti relativi alle capacità gestionali e logistiche e alle competenze professionali, rilascia un accreditamento provvisorio per la durata di due anni, durante il quale sarà attivata una verifica dei livelli di efficacia ed efficienza e del sistema di relazioni.

Allegato 1. – Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento: elementi minimi

Secondo quanto previsto nei requisiti di processo - Area 1 -, l'organismo di formazione deve compiere in modo sistematico e periodico l'osservazione del proprio sistema socio-economico, normativo, tecnico, ... di riferimento, finalizzata alla definizione della strategia e delle proposte formative, formalizzandone i risultati almeno semestralmente in un apposito documento interno.

Di seguito sono indicati gli elementi minimi che tale documento deve contenere per costituire una sufficiente evidenza del processo di monitoraggio del relativo sistema socio-economico da parte del soggetto erogatore di servizi formativi.

Aree di osservazione

Rappresentano gli ambiti rispetto ai quali deve essere condotta sistematicamente l'indagine e rispondono alle componenti del sistema competitivo dell'organismo di formazione:

- la domanda di formazione (ovvero il sistema committenti/beneficiari);
- l'offerta di formazione (il sistema dell' *education* nel suo complesso);
- i fattori produttivi del processo formativo;
- il campo normativo;
- l'innovazione tecnologica di prodotto e/o di processo.

Modalità di osservazione

Descrivono il processo di analisi del contesto di riferimento, ovvero come le aree e gli specifici oggetti di osservazione sono sistematicamente monitorati, specificandone i ruoli e le responsabilità organizzative, le procedure e gli strumenti di osservazione diretta o indiretta, le fonti di informazione utilizzate e la frequenza temporale.

Risultati

Rappresentano gli esiti delle osservazioni, aggiornati periodicamente e formalizzati almeno ogni sei mesi. La loro espressione dovrebbe contenere non solo una mera registrazione oggettiva, ma anche un'elaborazione interpretativa dei dati raccolti, in termini di minacce/opportunità del contesto di riferimento e dei relativi punti di forza e di debolezza che l'organismo di formazione valuta al riguardo.

A titolo puramente esemplificativo si fornisce una rappresentazione schematica del documento, con un maggior dettaglio delle aree di osservazione da trattare.

Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento

Aree di osservazione		Modalità di Osservazione
La domanda di formazione	L'economia del proprio territorio e/o settore di riferimento (caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione)	
	Il circuito della bilateralità (associazioni rappresentative delle parti sociali ed organismi paritetici)	
	Il mercato del lavoro del proprio territorio (caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione)	
	Le istituzioni pubbliche (indirizzi dello sviluppo economico locale e politiche attive del lavoro)	
L'offerta di formazione	Il sistema dell' <i>education</i> - Istituzioni Scolastiche, Agenzie Formative, Università- (caratteristiche dell'offerta)	
	I processi di integrazione dell'offerta	
I fattori produttivi (disponibilità sul mercato, grado di innovazione, ...)	Le risorse professionali	
	Le risorse tecnologiche	
	Le risorse finanziarie	
Il campo normativo	Normativa comunitaria, nazionale e locale in materia di: <ul style="list-style-type: none"> - mercato del lavoro ed <i>education</i> - attività produttive - disposizioni specifiche di settore - ... 	
Innovazione tecnologica di prodotto e/o di processo	Tecnologie informatiche e telematiche per lo sviluppo di nuovi prodotti formativi	
	Metodologie e strumenti a supporto dei processi formativi	

Risultati delle osservazioni (variabili principali, valutazione per il soggetto formativo di minacce/opportunità del contesto di riferimento e dei relativi punti di forza e di debolezza).

Data di compilazione:	Responsabile:
-----------------------	---------------

Allegato 2. – Carta di Qualità dell'offerta formativa: elementi minimi

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini *strategici* (politica della qualità), *organizzativi* (predisposizione ed erogazione dell'offerta), *operativi* (obiettivi e standard specifici) e *preventivi* (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell'ambito del processo di gestione delle relazioni con il sistema committente/beneficiari:

Elementi minimi

Livello strategico

Politica della qualità – che descriva:

- mission, obiettivi ed impegni che la Direzione assume formalmente rispetto alla qualità in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione;
- modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti dall'organismo

- Aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di committenti/beneficiari, ...);
- dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, competenze, ...);
- dotazione di risorse logistico-strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature, ...)
- impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

Fattori di qualità

Rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committente/beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di: costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

Indicatori

Esplicitano i criteri di misurazione quantitativa (unità di misura) e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

Standard di qualità

Corrispondono agli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e, quindi, quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

Strumenti di verifica

Esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Esempi di possibili fattori di qualità e loro indicatori

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
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	Xs giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di "varianze/non conformità" e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Xs giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Xs % definita come percentuale target di <i>customer satisfaction</i>	Modalità e strumenti di rilevazione della <i>customer satisfaction</i>

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committente e beneficiari

Dovrebbero prevedere modalità e strumenti di rilevazione del feedback (es. sportello, numero verde, ...), gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di "garanzia dell'utente", ...

Condizioni di trasparenza

Validazione da parte della Direzione (data e firma);

Modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi);

Modalità di revisione periodica (responsabilità procedure, tempi).