



ESEVCTPVITERBO

Formazione e Sicurezza

Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

Carta della qualità dei servizi formativi e di orientamento

Viterbo – Gennaio 2017



Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

La Direzione dell'ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA ha definito e approvato la seguente *Carta della qualità dei servizi formativi e di orientamento* in linea con i propri scopi statutari e i propri obiettivi.

La Carta della qualità è redatta con il fine di esplicitare e comunicare a committenti, beneficiari e operatori, gli impegni che ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento.

La Carta della qualità dell' ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA viene annualmente verificata dalla Direzione.

La redazione e la pubblicazione della Carta della qualità rappresenta una dichiarazione concreta di impegno per instaurare un rapporto trasparente con i beneficiari e i committenti.

Gli impegni di seguito riportati sono riferiti alle attività formative e di orientamento gestite SIA con finanziamenti pubblici e privati.

La Direzione dell'ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA si impegna ad attuare e sostenere la politica della qualità, a divulgarla e a verificarne periodicamente il grado di comprensione e attuazione.

Chi siamo

L'ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA – è l'Ente Bilaterale del settore edile della Provincia di Viterbo, gestito pariteticamente dall'Ance Viterbo (Sezione Costruttori Edili) – Confindustria e dalle OO.SS Provinciali di categoria (Fillea-CGIL, Filca-CISL, Feneal-UIL).

Assume questa denominazione/ragione nel Febbraio 2015 a seguito di fusione per incorporazione tra il costituito ESEV (Ente Scuola per le Industrie Edilizia ed Affini della Provincia di Viterbo) ed il CPTA VITERBO (Comitato Paritetico Territoriale Antinfortunistico).

L'ESEV è stato costituito nel 1978 per dare impulso, nella provincia, alla formazione professionale dei lavoratori dell'edilizia, per contribuire a migliorare la qualità del lavoro e le capacità tecnico produttive delle imprese.



Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

IL CPTA VITERBO per rispondere alle esigenze di incrementare l'igiene e la sicurezza nei posti di lavoro . E' stato costituito nel 1988.

L'ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA fa parte del Sistema Formativo Regionale e Nazionale Paritetico regolato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le Imprese Edili, siglato dall'Ance (Associazione Nazionale Costruttori Edili), - Confindustria e dalle Federazioni Nazionali dei Lavoratori del Settore.

Il sistema sopra menzionato opera tramite un organismo centrale, il Formedil Nazionale, il quale si articola in Formedil Regionali e in Enti Scuola Edili nei territori provinciali - Partecipano alla rete Formedil anche CNA Costruzioni , Anaepa - Confartigianato, Aniem Confapi , Lega Coop, Confcooperative, AGCI.

Sede Legale, Amministrativa ed Operativa:– Via Alessandro Volta 37 - 01100 Viterbo

P.IVA 01502860560– C.F. 00272360561– Tel. 0761-309351– 0761-270900 Fax 0761-290950

e-mail: info@scuolaedileviterbo.it

Accreditamento: Ottenuto Accredimento definitivo presso la Regione Lazio. per la sede operativa con DD B04001 del 2.7.2012 per i servizi di formazione continua, superiore ed orientamento - Con DD G03282 DEL 24.03.2015 viene acquisita nuova denominazione sociale.

In fase di Richiesta di Accredimento della Nuova sede in Largo Onio della Porta, 12 – 01100 Viterbo.

Livello strategico

Mission e obiettivi

Le principali finalità perseguite dall'ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE SICUREZZA , nell'ambito della sua missione istituzionale sono:

- dare il massimo impulso all'istruzione e all'orientamento professionale come mezzo essenziale per la formazione di maestranze, tecnici e figure professionali che già hanno indirizzato o intendono indirizzare la loro attività nelle varie branche dell'industria edilizia dei settori complementari e sussidiari anche in riferimento alle nuove tecnologie., delle



Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

altre tipologie produttive/professionali per cui ha richiesto ed ottenuto i relativi codici ORFEO ;

- realizzare i propri scopi attraverso interventi formativi e di orientamento, adeguate iniziative di prima formazione per i giovani, qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento per operai, impiegati, tecnici e quadri secondo le esigenze del mercato del lavoro;
- assumere funzioni e compiti di orientamento, promozione, progettazione formativa, produzione e diffusione supporti didattici e individuazione dei fabbisogni formativi, definizione dei profili professionali, assistenza e tutoraggio alla creazione d'impresa, studi e ricerche di settore e quant'altro ritenuto utile in ambito provinciale per realizzare omogeneità qualitative e razionalizzazione delle risorse.

La diffusione capillare delle informazioni che l'Ente è in grado di garantire per mezzo dei suoi stretti collegamenti con il sistema associativo nel settore delle costruzioni e col mondo produttivo in genere ha fatto sì che lo stesso sia diventato un punto di riferimento, non solo per i lavoratori ma anche per coloro che siano alla ricerca di una prima occupazione o che siano stati espulsi dal ciclo produttivo.

In questo contesto l'Ente ha ritenuto opportuno integrare la propria funzione di servizio con la l'accreditamento come **operatore per i servizi del lavoro** ai sensi della DGR 198/2014 e smi con DD G02685 del 22.03.2016 .

L'ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA ha svolto direttamente e/o per il tramite del Formedil Regionale e Nazionale attività formative rivolte a disoccupati, a titolari e dipendenti d'impresa, a liberi professionisti e a lavoratori in mobilità di vari comuni della provincia di Viterbo; attività seminariali rivolte ad imprenditori e a tecnici del settore ed attività di ricerca sui fabbisogni formativi in edilizia nella provincia di Viterbo finanziate dalla Regione Lazio con il contributo del F.S.E. - Opera in maniera costante con diversi Fondi Professionali ed in particolare è accreditato come soggetto formatore FONDIMPRESA per le tematiche dell'ambiente e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro rivolta a lavoratori appartenenti ad imprese di tutti i settori, compresi i



Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

soggetti posti in mobilità nella categoria fino a 100mila euro e ha effettuato l'accreditamento del relativo catalogo.

Negli ultimi anni il ruolo dell'Ente si è ampliato e rafforzato grazie alle interrelazioni con il territorio provinciale testimoniate dai molteplici rapporti consolidati con il mondo della scuola, dell'Università, degli Ordini Professionali, degli Enti di Ricerca pubblici e privati, con il mondo degli immigrati e delle fasce deboli ed ha caratterizzato sempre più le proprie attività con progetti che derivano da studi e analisi dei fabbisogni formativi e occupazionali del settore Edile e di tutte le sue problematiche (vedi progetti: Apprendistato, Sportelli informativi, Amianto, Sicurezza immigrati, Polo Formativo, ecc.).

L'ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA è socio fondatore dell'ITS Servizi per le Imprese .

Quanto sopra descritto, fa sì che l'ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA ricopra un ruolo di raccordo tra il mondo della formazione e del lavoro, grazie alla sua struttura capace di interfacciarsi sia con il mondo delle imprese, sia con i singoli utenti che cercano occasioni di aggiornamento, qualificazione e potenziamento del proprio bagaglio formativo e di competenze. Tutto questo fa sì che l'Ente, proponendo percorsi formativi di immediata spendibilità e sperimentando figure professionali nuove, sia in grado di rispondere, ai fabbisogni e alle evoluzioni del mercato.

In particolare, negli ultimi anni l'ESEV ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA ha svolto attività di Formazione Superiore, Formazione Continua, Orientamento e Accompagnamento, Servizi alle imprese, Stage, Tirocini Formativi, Creazione d'impresa, ecc., realizzando una rete territoriale per tutte quelle attività tese a favorire l'inserimento lavorativo e a supportare nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione consentendo l'interazione tra la formazione, l'università, la scuola, le imprese e le Amministrazioni Istituzionali (Comuni, centri per l'impiego ecc.) implementando nuove metodologie di collaborazione e trasferendo conoscenze attraverso innovative architetture di intervento interdisciplinare.

Livello organizzativo

Aree di attività:



Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

L'ESEV- CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA offre i seguenti servizi:

FORMAZIONE ISTITUZIONALE

è la formazione che si ripete nel tempo in rapporto ad alcuni eventi aziendali significativi. Essa è rivolta all'inserimento dei neo-assunti, alla nomina a nuove posizioni, all'assunzione di ruoli gestionali, ecc.). I Committenti sono Enti pubblici o privati. Inoltre eroga tutta la formazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs.81/08 e smi (cosidetto TU SICUREZZA)

FORMAZIONE CONTINUA, SUPERIORE ED ORIENTAMENTO

è la formazione che accompagna lo svolgimento delle attività professionali attraverso l'arricchimento e l'aggiornamento delle competenze. Destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati. I Committenti sono Enti pubblici o privati.

FORMAZIONE STRATEGICO-PROGETTUALE

è la formazione che inerisce a cambiamenti di tipo strategico-organizzativo a rilevanza dell'intera struttura ed a progetti (discontinui e temporanei) di sviluppo professionale. Destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati. I Committenti sono Enti pubblici o privati.

Utenze speciali: nel caso in cui i servizi di cui sopra fossero rivolti ad utenze speciali, l' ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA è impegnata ad effettuare la consultazione con i riferimenti Istituzionali di competenza, Assessorato Provinciale e del comune capoluogo ai Servizi Sociali, Ufficio di Piano Distrettuale, con le associazioni e gli enti del terzo settore di riferimento.

Risorse

Le risorse , interne ed esterne, professionali dell'ESEV ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA sono definite nell'organigramma.

L'Ente ha avuto una riorganizzazione complessiva nel quadro di un riassetto funzionale del sistema bilaterale di settore , trovando una compiuta definizione degli organici, con l'assunzione a tempo pieno, diretto ed indeterminato di tre unità e l'acquisizione di una collaborazione a progetto per la funzione di RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE.

Ha inoltre acquisito nel corso del 2016 , con la formula del distacco dal collegato ente bilate

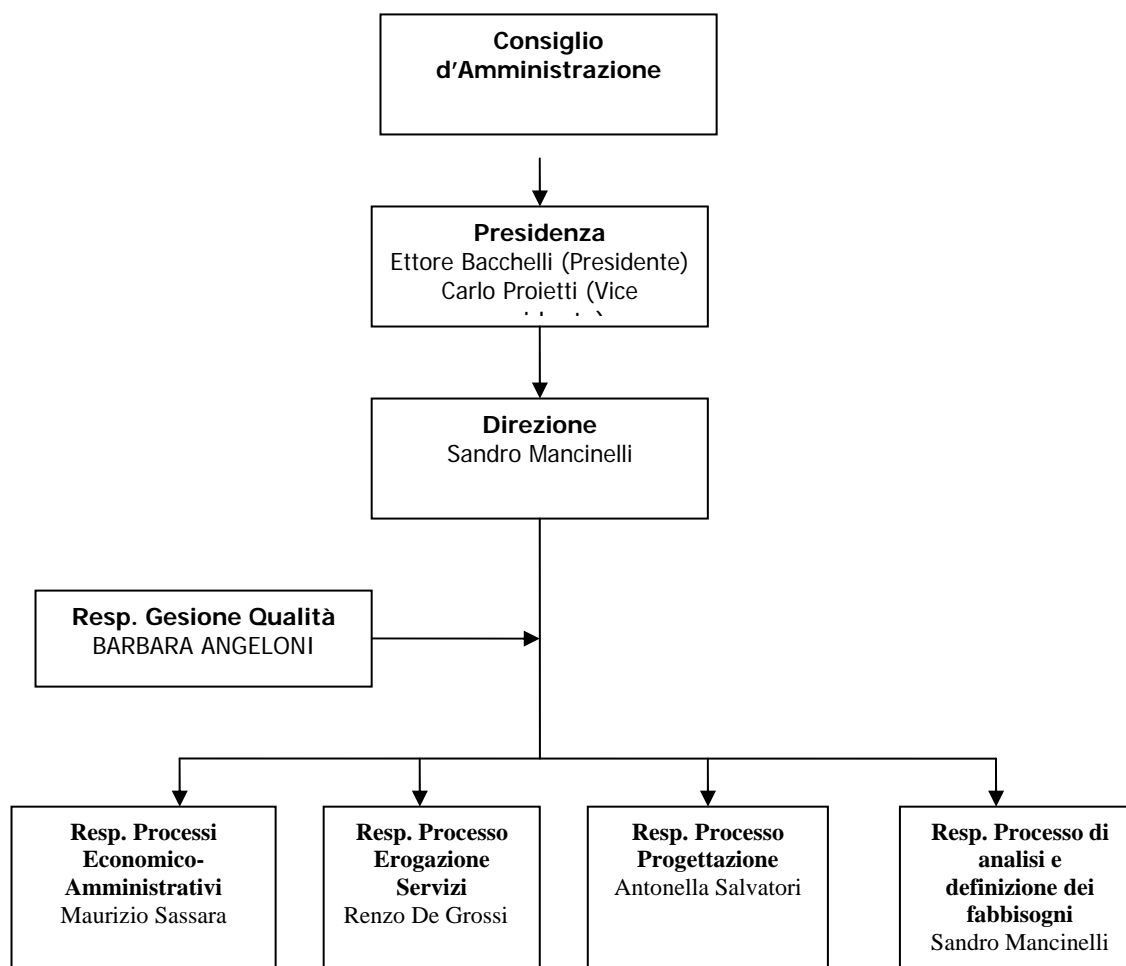


Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

rale CASSA EDILE VITERBO , una collaborazione stabile per la funzione di responsabile Economico/amministrativo , in una figura che ha ricoperto la stessa funzione presso lo stesso ente con Contratto a tempo indeterminato per oltre 15 anni.

L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.



Presidenza

Sulla base degli indirizzi generali del Consiglio di Amministrazione la Presidenza definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard dei servizi. Si occupa inoltre del coordinamento



Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative. Supervisiona alla manutenzione ed al miglioramento del servizio. Per lo svolgimento delle sue attività opera a stretto contatto con la Direzione.

Direzione

La Direzione si occupa della gestione operativa dell'ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA sulla base delle linee definite dalla Presidenza ed in ottemperanza alle deliberazioni del CDA. Sovrintende alle funzioni amministrative, commerciali, di progettazione ed economiche.

Responsabile Gestione della Qualità

Il Responsabile della qualità, di concerto con la Direzione, al fine di migliorare costantemente il livello dell'offerta dell' ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA , espleta le seguenti funzioni:

- controllo della qualità dell'attività didattica e di orientamento (attraverso verifiche in itinere e finali sui corsi) e in generale di tutti i servizi offerti;
- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica e di orientamento;
- analisi della soddisfazione dei beneficiari.

L'esito dell'attività del responsabile della qualità viene valutato almeno annualmente nell'ambito del riesame della Direzione, durante il quale vengono anche individuati gli obiettivi di miglioramento e i parametri utilizzati per la loro valutazione.

Responsabile Processi Economico-Amministrativi

La funzione Amministrazione si occupa della gestione contabile e degli adempimenti economici, amministrativi e fiscali. Si occupa inoltre del controllo economico, della rendicontazione delle spese, (la gestione amministrativa del personale è esternalizzata con una collaborazione con un Consulente del Lavoro) e della gestione amministrativa di risorse finanziarie proprie di natura contrattuale, pubbliche, dei Fondi professionali nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Responsabile Processo di Progettazione

Si occupa della progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale. Si occupa altresì della progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.



Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento **Responsabile Processo di Erogazione dei Servizi**

Si occupa della pianificazione del processo di erogazione del servizio, della gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie relative ai servizi offerti. Il Responsabile della Didattica gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, il monitoraggio delle azioni e dei programmi e si occupa dell'identificazione di azioni di miglioramento e della valutazione dei risultati.

Responsabile Processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Si occupa dell'analisi dei bisogni professionali e formativi nei vari settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese. Si occupa altresì dell'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Tutte le funzioni in organigramma partecipano di frequente a corsi di qualifica ed aggiornamento interni ed esterni riguardanti le proprie mansioni. Tale formazione viene pianificata ogni anno tramite appositi programmi di formazione (PSP) La Presidenza approva i programmi mentre la Direzione è responsabile della loro attuazione.

L' ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA si avvale della struttura di Via Onio della Porta, 12 che ha una superficie di circa 330 mq. In particolare è dotata di un'aula didattica (attrezzata anche per attività seminari) di 41,55 mq, di una ulteriore aula didattica di mq 33,5 di un'aula informatica di 38 mq attrezzata con 10+1 postazioni PC all-in-one di ultima generazione, collegati in rete, interattivi e protetti. E' dotata poi di una sala consultazione dati con 3 postazioni PC, una sala seminari, una sala colloqui individuali, e due uffici amministrativi. Tutta la rete dei PC è collegata ad Internet, con un sistema di protezione, Back-up interno ed esterno, e filtro/accesso controllato. Le aule didattiche sono dotate di dispositivi integrati di videoproiezione e diffusione audio.

Per le esercitazioni pratiche la struttura si avvale della collaborazione di cantieri ed uffici che vengono posti a disposizione da parte delle imprese.

Livello operativo

La tabella seguente riporta i principali elementi che l' ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA come fattori di qualità nei processi di formazione professionale, individuati in base ai identifica bisogni ed alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. Gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica, nonché le eventuali azioni correttive, sono definiti annualmente dalla Direzione.

Macroattività	Fattori di	Indicatori	Standard di	Strumenti di
----------------------	-------------------	-------------------	--------------------	---------------------



Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

	qualità		qualità	verifica
Progettazione	Conformità della progettazione ai bandi	Numero progetti esclusi per carenze formali / totale progetti presentati * 100	< 10%	Relazione della Direzione
Gestione attività formativa	Riduzione tasso di abbandono	Numero di iscritti a fine corso / numero iscritti inizio corso * 100	>70%	Registri presenze del corso
Gestione attività formativa	Prestazione dei docenti	Numero docenti con questionario di valutazione non positivo/ Totale docenti*100	<10%	Questionari di gradimento
Gestione attività economico-amministrativa	Corretta gestione della fase di rendicontazione	Totale costi non rendicontati- rendicontabili/ totale costi finanziati * 100	<5%	Schede amministrative
Fine attività	Soddisfazione dei partecipanti	Numero valutazioni negative tramite questionario/totali valutazioni *100	<10%	Questionari di gradimento
Fine attività	Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato delle norme di accreditamento	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato delle norme di accreditamento	Relazione della Direzione.

Livello preventivo

Il principale strumento di rilevazione del feedback, a tutela dei beneficiari, è costituito dai periodici questionari che vengono distribuiti a tutti i corsisti.

La Direzione e il responsabile della qualità analizzano, oltre ai risultati dei questionari, il numero di assenze di ogni corsista e fanno contattare dalla segreteria gli allievi che hanno effettuato un numero cospicuo di assenze.

Il responsabile della qualità gestisce inoltre eventuali reclami nel termine di 10 giorni e stabilisce le azioni correttive che si rendano necessarie nel corso dell'attività.

Diffusione della Carta e condizioni di trasparenza.



Carta della Qualità dei Servizi Formativi e di Orientamento

La presente carta della qualità dei servizi dell'ESEV ESEV - CTP VITERBO FORMAZIONE E SICUREZZA viene diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- è affissa in tutte le aule e nella bacheca nella sede operativa
- presso il sito internet www.sbcviterbo.it
- è fatta visionare a tutti gli iscritti ai corsi;
- è consegnata a tutti i dipendenti, docenti e collaboratori.

Viterbo li, 30 settembre 2016.

La Direzione e la Responsabile della Qualità

Sandro Mancinelli

Barbara Angeloni