

Indicatori della Qualità

Attività	Fattori della qualità	Indicatori	Standard della qualità	Strumenti di verifica
Monitoraggio e misurazione dei processi	Tempestività di risposta alle richieste degli utenti	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data della risposta	Giorni n. 3 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Monitoraggio e misurazione dei processi	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e l'attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 5 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta dei Servizi	Firma del bando da parte della Direzione Visione del bando e della CdS da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
Risultanze ex-post (Gradimento)	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Percentuale generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 70%	Questionari di Gradimento
Risultanze ex-post (Didattica)	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso

Caltanissetta, 07/06/2010

Il Presidente
Andrea Cafà




Carta dei Servizi



Prefazione

La Carta è progettata per assicurare trasparenza nei servizi erogati, con una precisa informazione degli ambiti di intervento, rendendo esplicite le caratteristiche che l'ente si impegna ad erogare.

La "**Carta dei Servizi dell'E.A.P. FEDARCOM**" vuole rispondere all'esigenza di migliorare i livelli di qualità dei servizi formativi erogati, con l'obiettivo di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative dei clienti: **un costante impegno per la qualità.**

I punti cardine della Carta dei Servizi sono i seguenti:

- L'individuazione dei principi fondamentali che devono regolare tutti i servizi: eguaglianza ed imparzialità, efficienza ed efficacia, partecipazione e continuità nell'erogazione del servizio.
- L'informazione sui servizi formativi offerti, sulle modalità di accesso e sulla struttura.
- Gli standard di qualità adottati.
- L'impegno a valutare la qualità dei servizi con verifiche costanti utilizzando questionari per raccogliere direttamente dagli utenti il giudizio sui servizi offerti.
- L'applicazione di forme di garanzia quali il reclamo per salvaguardare i diritti degli utenti.
- L'attivazione di un dialogo con i nostri clienti finalizzato al miglioramento aziendale.

La Carta dei Servizi si applica in tutti i servizi erogati dall'ente e stabilisce le condizioni per l'erogazione dei servizi formativi, impegnandosi formalmente con i propri Clienti a rispettarle.

La Presidenza


Tel/fax

Roma

Tel/fax 06 7018233;

Caltanissetta

Tel 0934 543007 – Fax 0934 575874

Canicattì

Tel/fax 0922 735037;

Palermo

Tel/fax 091 324509;

Piazza Armerina

Tel/fax 0935 687334

Numero verde (solo da rete fissa) **800 03 24 54**

Sito

<http://www.eapfedarcom.it>

Email

Presidente:

presidenza@eapfedarcom.it

SEDE DI CALTANISSETTA

Informazioni – Reclami

info@eapfedarcom.it

Responsabile amministrativo

amministrazione@eapfedarcom.it

SEDE DI CANICATTÌ

Informazioni - Reclami

canicatti@eapfedarcom.it

SEDE DI PIAZZA ARMERINA

Informazioni - Reclami

piazzaarmerina@eapfedarcom.it

SEDE DI PALERMO

Informazioni – Reclami

palermo@eapfedarcom.it

- accessibilità ai laboratori: i laboratori saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente;
- allievi appartenenti a categorie svantaggiate: per i soggetti appartenenti a particolari categorie si garantisce l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche.

L'E.A.P. FEDARCOM provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi sia all'attività amministrativa sia all'attività didattica e a definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

L'E.A.P. FEDARCOM si impegna a pubblicare, nelle prossime edizioni della Carta dei servizi, le statistiche derivanti dai questionari somministrati nell'ultimo anno formativo.

Informazioni Generali

Orari di apertura:

Le sedi sono aperte al pubblico dal Lunedì al Venerdì ore 9.00 - 12.30

Come arrivare:

...a Roma

La sede è in Via Appia Nuova, 185

...a Caltanissetta

La sede è dislocata in prossimità del Municipio, all'interno del Collegio di Maria, in Via Paolo Emiliani Giudici, 25.

...a Canicattì

La sede è in via S. Pertini, 55 in prossimità del Commissariato di Polizia.

...a Palermo

La sede è in via R.Settimo, 7 in prossimità del Teatro Massimo.

... a Piazza Armerina

La sede è in F.Guccio, 32 in prossimità della Stazione degli Autobus.

Indice

<i>Presentazione ente</i>	1
<i>Mission</i>	2
<i>Principi fondamentali</i>	3
<i>I Clienti/utenti</i>	4
<i>Servizi formativi offerti</i>	4
<i>Dotazioni strutturali</i>	7
<i>La valutazione della soddisfazione dei clienti</i>	9
<i>Standard della Qualità dei servizi</i>	10
<i>Informazioni Generali</i>	11
<i>Indicatori della Qualità</i>	13

Presentazione ente

L'Ente di Addestramento Professionale FED.AR.COM., nasce nel 1993 su iniziativa della FED.AR.COM. *Federazione Autonoma Rappresentanti, Commercianti Operatori del Turismo ed Artigiani*. L'E.A.P. FEDARCOM, non ha fini di lucro e basa la propria attività di formazione professionale sul concetto chiave che formare significa far acquisire competenze e professionalità tali da creare figure professionalmente competitive nel mondo del lavoro.

Dalla sua nascita ad oggi l'Ente ha progettato ed erogato diversi corsi di formazione con finanziamenti pubblici, il filo conduttore di queste attività consiste nella stretta correlazione tra i percorsi formativi e le reali esigenze del mercato del lavoro.

L'E.A.P. FEDARCOM è socio fondatore dei Centri di Assistenza Tecnica, C.A.T., costituiti a Caltanissetta, Agrigento, Barcellona P.G. (ME), Catania, Mistretta (ME), Siracusa, Palermo, Leonforte (EN).

L' E.A.P. FEDARCOM dal 2004 è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, ed ha ottenuto nel 2010 l' adeguamento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per la:

Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale.

L' E.A.P. FEDARCOM con l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità si impegna a perseguire una politica per la qualità che pone al centro delle attività la soddisfazione del cliente sia interno, sia esterno, nonché a consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.

L'E.A.P. essendo promotore di un progetto per la diffusione della cultura e della lingua italiana, nell'Agosto 2005, ha sottoscritto un accordo, con il Centro per la Valutazione e la Certificazione Linguistica – Università per gli Stranieri di Perugia, per la diffusione e somministrazione degli esami CIC (Certificati di lingua italiana commerciale) e degli esami CELI (certificati di lingua italiana).

Gli aspetti valutati riguardano sia l'attività amministrativa e l'organizzazione dei corsi sia le attività didattiche.

Per ciascuna azione formativa, relativamente al singolo insegnamento, l'ente ha predisposto dei questionari per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo relativamente al personale docente. L'esito dei test è oggetto di valutazione.

Il processo di comunicazione con il cliente è stabilito, documentato e attuato tramite il sistema di gestione della qualità.

L'EAP ha predisposto un modulo di registrazione per le osservazioni, le segnalazioni e i reclami provenienti dagli utenti, adoperandosi affinché ogni osservazione, segnalazione, reclamo riceva adeguata e soddisfacente risposta, nel più breve tempo possibile.

Gli utenti, per le segnalazioni di qualsiasi tipologia, possono rivolgersi personalmente al responsabile gestione qualità di ogni sede, chiamare il numero verde oppure inviare una e-mail agli indirizzi riportati in calce.

Standard della Qualità dei servizi

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dall'ente 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.
- Competenza del personale

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- assistenza e ricevimento;

L'ente dispone di cinque sedi:

- Roma
- Caltanissetta
- Canicattì
- Palermo
- Piazza Armerina

Caltanissetta è la sede legale ed operativa dell'Ente.

Canicattì, Palermo e Piazza Armerina sono sedi operative.

Caltanissetta, Canicattì e Palermo dispongono, oltre che di 2 aule per la didattica ordinaria, di 1 aula multimediale con adeguata strumentazione e connessioni ad internet e diverse attrezzature audiovisive, ed 1 laboratorio.

Piazza Armerina dispone di 1 aula didattica, 1 aula didattica multifunzionale e un laboratorio con adeguata strumentazione, connessioni ad internet e diverse attrezzature audiovisive.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, del personale e dei visitatori all'interno delle strutture, è garantito il rispetto delle norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.L.vo n°81/08 e D.L. n°494 14/8/96).

La valutazione della soddisfazione dei clienti

L'EAP FEDARCOM in osservanza a quanto stabilito nei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 effettua costantemente il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione del cliente con la somministrazione di questionari costruiti ad hoc, all'inizio, in itinere ed alla fine di ogni percorso formativo sia agli allievi sia ai docenti.

L'E.A.P. rileva il grado di soddisfazione del cliente a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative sui servizi erogati analizzando:

- Le informazioni raccolte dai contatti con il cliente
- I contenuti dei reclami pervenuti
- Le risposte ai questionari opportunamente promossi

Mission

L'obiettivo primario dell'Ente è la formazione professionale.

L'E.A.P. FEDARCOM offre ai privati ed alle aziende, servizi per la progettazione e l'organizzazione di corsi di formazione professionale e continua.

L'Ente ha come obiettivo quello di fornire la risposta più idonea alle esigenze dei lavoratori, di qualsiasi categoria di appartenenza. Categorie che, con l'evolversi della struttura economica, sociale, strutturale del paese, si trovano ad affrontare un mondo del lavoro in continua e progressiva evoluzione, che effettua cambiamenti ad un ritmo così veloce che crea difficoltà a chi non è attrezzato a dare le risposte che il mercato impone.

Forte delle sue esperienze e professionalità nell'area, l'Ente si propone di migliorare l'efficienza delle aziende clienti e di ottimizzare l'incontro tra domanda ed offerta nel mondo del lavoro, attraverso un monitoraggio continuo che permette la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi all'avanguardia grazie alla competenza dei progettisti di cui dispone.

L'E.A.P. FEDARCOM essendo dotata di adeguate strutture e risorse competenti riesce alla fine del processo formativo, grazie all'acquisizione di specifiche conoscenze teoriche e pratiche, a far emergere figure professionali competitive, complete ed immediatamente operative, che rispondono ai requisiti di qualità ed efficienza necessari oggi per essere presenti nel mercato del lavoro.

L'E.A.P. FEDARCOM riconosce alla Formazione Professionale, due compiti fondamentali:

a) "congiunturale" per avvicinare Domanda e Offerta di lavoro con interventi mirati alla qualificazione dei giovani e alla riqualificazione e riconversione di quanti si trovano nel mondo del lavoro, all'interno dei Programmi di politiche attive del lavoro, nonché alle azioni di sistema previste;

b)"strutturale" e strategico che vede la Formazione come investimento fondamentale per offrire ai Giovani in cerca di occupazione, ai Lavoratori occupati, alle aziende ed alle Scuole, effettive opportunità di formazione qualificata, come risposta organica ai bisogni del territorio, derivanti dalle politiche pubbliche di area e dalla programmazione territoriale per lo sviluppo socio economico.

I settori di intervento in cui ha operato, ed opera l'ente sono i più svariati: sociale, informatico, turistico, beni culturali, alberghiero.

I requisiti di ingresso, le modalità di erogazione e tutte le informazioni specifiche dei percorsi formativi sono rese note nel Bando.

L'E.A.P. FEDARCOM propone inoltre una serie di percorsi formativi finalizzati alla crescita personale e professionale dell'individuo, tali percorsi sono monotematici e full-immersion:

Comunicazione

Public speaking

Espressione corporea

Self marketing

Vacanze Studio

L'E.A.P. FEDARCOM, svolge corsi di lingua e cultura italiana unendo allo studio il divertimento e il turismo.

I corsi sono rivolti a tutti coloro, aziende comprese, che vogliono apprendere e/o perfezionare la lingua italiana.

L'EAP offre altresì corsi speciali come Italiano Commerciale, Italiano Informatico, Letteratura Italiana, Cucina Italiana e tipica Siciliana.

L'attività formativa è stata studiata per rispondere a tutte le possibili esigenze individuando diversi livelli di studio e la possibilità di effettuare anche lezioni individuali.

L'EAP svolge inoltre gli esami per ottenere la Certificazione di Conoscenza della Lingua Italiana **CELI** e la Certificazione dell'Italiano Commerciale **CIC**.

Dotazioni strutturali

Le risorse professionali sono quelle definite nell'organigramma; inoltre l'ente si avvale di collaboratori e docenti esterni in relazione alle specifiche esigenze, valutati e scelti in base alle competenze disciplinari e all'esperienza didattica secondo i parametri e le procedure della qualità.

Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione è tenuta ad adottare le misure più idonee e ad impiegare adeguate risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza, per assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e imparzialità.

Partecipazione

L'E.A.P. garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa:

- essere informato circa la fruibilità del servizio;
- verificare attraverso il servizio di assistenza all'utenza le ragioni dell'eventuale non conformità dei servizi;
- collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'Utente ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'ente s'impegna altresì al rispetto della legge 675/96 (legge sulla privacy) per il trattamento dei dati sensibili raccolti.

I Clienti/utenti

I destinatari dei nostri servizi sono le aziende, i lavoratori, i giovani in cerca di occupazione, i portatori di handicap e i soggetti diversamente abili, le donne e gli extra comunitari, quanti rientrano nelle categorie protette in genere.

Servizi formativi offerti

L'E.A.P. FEDARCOM offre servizi per la progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale e continua sia a pagamento, sia con finanziamenti pubblici.

Le aree di intervento dell'E.A.P. FEDARCOM sono:



Formazione per Aziende e Privati



Vacanze Studio



Formazione

I percorsi formativi rivolti alle aziende hanno obiettivi concreti quali il miglioramento delle prestazioni, l'aumento del fatturato o delle vendite, il miglioramento complessivo dell'organizzazione aziendale e del "clima aziendale". I progetti formativi prevedono un percorso didattico mirato alle esigenze delle aziende, con lezioni teoriche e pratiche, supportate da mezzi audiovisivi, per stimolare il coinvolgimento e l'interesse dei partecipanti.

Le fasi operative prevedono:

- Incontri con la direzione aziendale per l'analisi dei fabbisogni formativi;
- Colloqui per l'approfondimento degli argomenti didattici e la taratura del materiale didattico di supporto al corso;
- Studio degli aspetti gestionali ed organizzativi per l'erogazione dei corsi;
- Predisposizione degli strumenti più idonei da utilizzare in aula;
- Progettazione delle simulazioni, degli strumenti di valutazione, delle azioni di feedback.

Aree di intervento:

Qualità

Organizzazione aziendale

Marketing e Vendite

Logistica e Sistemi Informativi

L'E.A.P. FEDARCOM offre, inoltre, interventi formativi con rilascio di attestati validi ai fini della normativa vigente nell'area Sicurezza e igiene del lavoro.

L'E.A.P. FEDARCOM progetta ed eroga corsi professionali finanziati dalla Regione Sicilia nell'ambito del Piano Regionale Offerta Formativa (ex - Legge 24/78), e dal Fondo Sociale Europeo; tali corsi, in prevalenza gratuiti per i partecipanti, consentono di acquisire competenze e qualifiche richieste dal mercato del lavoro.