

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che BIT s.r.l. assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari 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).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico e/o a quelle che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78.

Livello strategico

BIT s.r.l. ha come propria **missione**: 1) fornitura di supporto tecnologico ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende (anche attraverso il miglioramento della produttività delle persone), 2) attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78, 3) attività di formazione continua a favore di aziende private, finanziata anche con i Fondi Interprofessionali.

BIT s.r.l. **si impegna** a rifarsi strategicamente a modelli di riferimento quali:

- ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- prevenire i problemi piuttosto che rincorrerli;
- porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti.

L'**obiettivo principale** è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso:

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione d'impresa.

Per realizzare questi obiettivi BIT s.r.l.

- adotta intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, Università, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, servizi per l'impiego e imprese per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
 - investe conseguentemente in tecnologie e metodi d'avanguardia;
 - definisce e mantiene un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), dove tutta la struttura aziendale e la Direzione Generale si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
 - sviluppa attività di prevenzione per la Qualità;
 - misura il grado di soddisfazione del cliente attraverso opportune metodologie e strumenti
 - controlla costantemente la conformità delle proprie attività.
- Il proprio **Sistema Qualità** (d'ora in poi **SQ**), codificato nell'apposita manualistica depositata presso BIT s.r.l., rappresenta il **principale strumento** affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione.

Livello organizzativo

BIT s.r.l. ha costituito le due seguenti aree di attività.

Area formazione privata.

Si tratta della formazione rivolta alle aziende o a singoli privati, non soggetta a finanziamento pubblico e che non rilascia titolo ai sensi della L.845/78. In questa area l'ente intende sfruttare le opportunità offerte dalla costituzione dei Fondi Interprofessionali per la formazione continua delle aziende private.

I servizi sono principalmente forniti ad aziende ed enti di varie dimensioni e sono così sintetizzabili:

- costituzione di sistemi informativi aziendali basati su modelli di "Knowledge Management" e "Business Intelligence"
- consulenze per l'upgrade dei sistemi informatici
- servizi e consulenze cad/cam
- formazione.

Area formazione pubblica.

In questa area BIT s.r.l. gestisce le attività formative con finanziamento pubblico (programmi comunitari, nazionali o regionali) che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78 (anche quelle autorizzate ma non finanziate con fondi pubblici).

I principali servizi consistono in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a:

- Formazione continua
 - Formazione superiore
 - Formazione permanente
 - Formazione di base
 - Obbligo Formativo
- attraverso corsi FSE, Programmi Comunitari, corsi autorizzati al rilascio di titoli ai sensi della L.845/78.

BIT s.r.l., oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente delle competenze professionali e delle risorse logistico-strumentali di seguito riportate.

Risorse professionali:

- n.5 funzionari che si occupano dell'amministrazione, pubblicizzazione, progettazione, qualità e gestione dei processi formativi, con competenze certificate dalla Regione Marche ai fini del Regolamento integrativo al Dispositivo di accreditamento delle strutture formative (DGR n. 1071/05);
- operatori e tecnici esterni stabili (anch'essi certificati presso la Regione Marche) con competenze plurime nel settore informatico, nel disegno tecnico, nella grafica e web, nelle materie economico-aziendali, nelle lingue estere.

Risorse logistico-strumentali: aule didattiche e laboratori di informatica strutturati per docenze in area CAD/CAM, Internet, prodotti Microsoft, prodotti Adobe nelle sedi di Tolentino, Osimo e Corridonia (sedi di proprietà di aziende con cui abbiamo avviato rapporti di collaborazione stabili e duraturi).

Ove richiesto, BIT s.r.l. si impegna a consegnare 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

La tabella allegata riporta i principali elementi che BIT s.r.l. identifica come **fattori che assicurano la qualità** nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale. Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel SQ di BIT s.r.l. gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

Livello preventivo

Il SQ di BIT s.r.l. prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

Impegni particolari

Relativamente all'**area dello svantaggio**, BIT s.r.l. si impegna a strutturare incontri quadrimestrali con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato nell'ambito DAFORM al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

Per quanto relativo all'**obbligo formativo** si evidenzia che i diritti connessi al passaggio fra sistemi, di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del. G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000 sono disponibili a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso la propria sede legale sita in Tolentino, Via Pietro Nenni 4/c.

È possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche.

In caso di realizzazione di attività formative afferenti l'obbligo formativo sono previsti:

- almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi
- un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo per tutti gli allievi.

Condizioni di trasparenza

La **diffusione** della Carta della Qualità di BIT s.r.l. viene regolamentata come segue.

- i. Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità sarà allegata ai moduli di iscrizione alle attività formative; nel modulo verrà predisposta un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente.
- ii. La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti internet di BIT s.r.l. deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
- iii. La Carta della Qualità verrà inviata ai Servizi di Formazione Professionale della Regione Marche, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali. Ad altri eventuali committenti pubblici la Carta della Qualità verrà inviata "una tantum" unitamente alla prima richiesta di finanziamento che verrà inoltrata successivamente alla Sua redazione. L'evidenza degli invii sarà costituita dalle ricevute postali e dall'iscrizione in apposito registro.
- iv. La Carta della Qualità verrà consegnata "una tantum" al personale docente e non docente.

La **revisione** della Carta della Qualità di BIT s.r.l. avviene con cadenza perlomeno triennale sotto la responsabilità del Direttore Generale e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Per tali motivi, a meno di esigenze che ne consigliano l'anticipazione, la prossima versione sarà allegata alla Relazione della Direzione Generale datata maggio 2019.

TABELLA DEI FATTORI DI QUALITA'

Macro-attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa utilizzato per l'accREDITAMENTO DAFORM e che forniscono parere positivo sul documento previsto in R.9 DAFORM.	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Conformità della progettazione al SQ	Numero di Non Conformità (NC) rilevate	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative valutati per il finanziamento per ogni anno formativo (periodo 16.05/15.05).	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio).
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati.	Incremento minimo del 10% annuo dei progetti ammessi a finanziamento pubblico partendo da un minimo di 6 progetti per l'A.F. relativo al periodo 16.05/15.05.	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di NC emanate dal Coordinatore dei Processi Formativi per le fasi ex-ante.	Numero di NC annue emesse per le attività ex ante non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo (periodo 16.05/15.05).	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Modulistica di controllo per ogni corso.
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di NC emanate per le fasi in itinere. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo (periodo 16.05/15.05). Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex post	Numero di NC emanate per le fasi ex post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività ex post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo (periodo 16.05/15.05). Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo (periodo 16.05/15.05). Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ maggiore o uguale a 75/100. Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore agli 80/100, un n. di NC gravi non superiore a 1 per ogni corso.	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Questionari di Gradimento. Modelli Relazione Insegnante, Modelli di non conformità.
Risultanze ex-post.	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo (periodo 16.05/15.05) maggiore o uguale 85/100.	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Questionari sulle risultanze occupazionali del SQ. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.