



# Carta di qualità dell'offerta formativa.

ERIFO  
Ente per la Ricerca e la Formazione

Rev 6 del 20/06/2018

Scaricabile dal sito [www.erifo.it](http://www.erifo.it)



## **1. Livello strategico: la Politica della qualità.**

## **2. Livello organizzativo**

**2.1 Aree di attività.**

**2.2 Dotazioni di risorse professionali: numero e tipologia.**

**2.3 Dotazioni di risorse professionali: funzioni ed ambiti di attività**

**2.4 Dotazioni di risorse logistico-strumentali**

**2.5 Utenze speciali**

## **3. Livello operativo**

**3.1 Obiettivi della qualità**

**3.2 Valutazione**

**3.3 Indicatori di qualità**

**3.4 Analisi dei rischi**

**3.5 Livello preventivo**

## **4. Condizioni di trasparenza**

**4. 1. Validazione.**

**4.2 Diffusione.**

**4.3. Aggiornamento**

## **5. DICHIARAZIONE D'IMPEGNO**

## 1. Livello strategico: la Politica della qualità.

E.RI.FO nasce nel 2000 a Roma, dalla sintesi di attività di **Ricerca sociale e Formazione**.

Realizza interventi integrati di ricerca - formazione – orientamento e promuove scambi culturali e mobilità in Europa, avendo come obiettivo principale **la valorizzazione dell'apprendimento non formale e informale**.

La mission di E.RI.FO è di **rendere accessibile** a tutti il know-how sviluppato e sperimentato in ambito europeo, per avvicinare i cittadini e, in particolare gli adulti, ad un'Europa sempre più basata sulla conoscenza; di promuovere il valore dell'accessibilità, per far sì che tutti possano beneficiare dei grandi cambiamenti planetari attualmente in corso e non esserne vittime, attraverso l'esercizio del diritto-dovere alla formazione, all'orientamento e alla ricerca.

**E.RI.FO è la sfida per crescere insieme in un'Europa basata sulla conoscenza**, affinché le persone possano sviluppare il proprio potenziale personale, mettendo a frutto tutte le skills di cui sono dotati.

E.RI.FO quindi ha impostato la sua politica su determinati linee direttrici:

- rispondere alla domanda di formazione che caratterizza l'attuale scenario sociale ed economico, sia italiano che europeo;
- assicurare da parte dei propri discenti l'acquisizione delle competenze necessarie a rispondere al cambiamento in atto nella società;
- assicurare particolare attenzione ai soggetti maggiormente svantaggiati e a rischio di emarginazione;
- rispondere in maniera adeguata ai fabbisogni professionali e alle esigenze di formazione espresse dal mercato del lavoro;
- rispondere con una adeguata offerta formativa alle esigenze delle imprese, con particolare attenzione alle PMI e alle imprese sociali.

Adottare un sistema di gestione per la qualità non costituisce una semplice garanzia di formale ma una forma mentis e una vera e propria metodologia di lavoro con cui si perseguono determinati obiettivi che caratterizzano la politica di E.RI.FO.

E.RI.FO si propone di:

- interpretare i bisogni, le esigenze dei proprio discenti, valutandoli e traducendoli in standard di qualità che vengono a loro volta tradotti in processi;
- predisporre risorse altamente qualificate e strumenti adeguati idonei all'erogazione del servizio;
- assicurare un sistema di comunicazione che ottimizzi lo scambio informativo tra discenti e risorse interne e che renda trasparente la comunicazione;
- -mettere a disposizione dei propri discenti spazi, strumenti e attrezzature e a predisporre tutte quelle attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi;

- predisporre un sistema di misurazione della qualità di quanto prodotto e il livello qualitativo percepito dai propri discenti, attivando un sistema di misurazione della soddisfazione dei propri discenti;
- attivare un processo di miglioramento continuo;
- assicurare un continuo miglioramento dei propri prodotti/processi puntando alla massimizzazione dei benefici ottenuti dai proprio discenti;
- assicurare la diffusione della politica della qualità internamente ad ogni livello, verificandone periodicamente la sua efficacia e assicurando il coinvolgimento attivo di tutte le risorse.

## 2. Livello organizzativo.

### 2.1 Aree di attività.

E.RI.FO nasce al fine di promuovere "la partecipazione condivisa" quale modello manageriale di aggregazione dei singoli attraverso la formazione, l'orientamento professionale e l'attività di ricerca. E.RI.FO intende proporre nuove metodologie di formazione, orientamento e ricerca al fine di migliorare lo standard qualitativo di quanti intendono avviare nuove iniziative nel mondo del lavoro.

Gli obiettivi principali dell'Ente E.RI.FO sono i seguenti:

- progettare nuovi modelli formativi svolgendo un'attività di mediazione attiva tra il mondo della scuola e quello del lavoro,
- orientare ai nuovi settori del lavoro autonomo coloro che ne abbiano bisogno attraverso percorsi formativi specialistici,
- favorire il match tra domanda ed offerta di lavoro promuovendo l'incontro tra competenze richieste dal mondo del lavoro e le competenze disponibili tra coloro che aspirano ad entrare nel mercato del lavoro
- svolgere attività di ricerca finalizzata all'individuazione dei nuovi settori del mondo del lavoro quali il settore turistico, ICT, ambientale e dei servizi alla persona,
- migliorare le strategie di formazione e orientamento al lavoro rispondendo in maniera efficace alle esigenze del mercato del lavoro,
- sviluppare tecniche di formazione, di orientamento e di ricerca innovative mediante un costante aggiornamento tecnologico delle metodologie di lavoro,
- attivare azioni formative, stage, tirocini, mobilità formative e lavorative per promuovere l'occupabilità dei giovani e degli adulti,
- promuovere tutte le forme di apprendimento basate sul lavoro,
- valorizzare gli apprendimenti non formali ed informali ai fini del miglioramento dell'occupabilità dei cittadini.

Per il raggiungimento di questi importanti ERIFO è impegnata:

- nell'individuare professionisti che sappiano soddisfare le esigenze del cliente sia esso pubblico che privato,
- nel promuovere un costante aggiornamento dei propri collaboratori,

- nel valutare costantemente lo standard delle prestazioni formative e di ricerca offerte,
- nel promuovere e diffondere la cultura aziendale della Qualità,
- nell'adottare un Sistema Qualità secondo i requisiti previsti.

## 2.2 Dotazioni di risorse professionali: numero e tipologia.

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>FATTORE DELLA QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<b>Responsabile del processo di direzione (N.1)</b>	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check ed analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
<b>Responsabile dei processi di gestione economica – amministrativa (N.1)</b>	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check ed analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
<b>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni (N.1)</b>	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check ed analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
<b>Responsabile del processo di progettazione (N.1)</b>	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check ed analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
<b>Responsabile del processo di erogazione dei servizi (N.1)</b>	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check ed analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
<b>Docenti (minimo N.15)</b>	Competenze acquisite nel corso della	Titolo di studio; anni di esperienza/	Laurea/ diploma/ Qualifiche	Check ed analisi della pertinenza di documenti

	propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	attività/servizio	rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	rilevanti, attestati e Curriculum Vitae
<b>Tutor (N.1)</b>	Competenze acquisite nel corso della propria carriera ed esperienze professionali pregresse.	Titolo di studio; anni di esperienza/attività/servizio	Laurea/ diploma/ Qualifiche rilevanti/ Specialistiche a seconda del corso	Check ed analisi della pertinenza di documenti rilevanti, attestati e Curriculum Vitae

### **2.3 Dotazioni di risorse professionali: ambiti di competenza.**

<b>FUNZIONE</b>	<b>AREE DI ATTIVITA'</b>
<b>Responsabile del processo di direzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>definizione delle strategie organizzative, commerciali, standard del servizio</li> <li>pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative</li> <li>supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio</li> <li>gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>valutazione e sviluppo delle risorse umane</li> <li>pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali</li> <li>promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura</li> <li>gestisce della qualità inerente tutti i processi</li> </ul>
<b>Responsabile dei processi di gestione economica - amministrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>gestione della contabilità e degli adempimenti normativi</li> <li>controllo economico</li> <li>rendicontazione delle spese</li> <li>gestione amministrativa del personale</li> <li>gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
<b>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale</li> <li>rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo</li> <li>definizione della strategia formativa</li> <li>gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
<b>Responsabile del processo di progettazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>progettazione di massima di un'azione corsuale</li> <li>progettazione di dettaglio di un'azione corsuale</li> <li>progettazione di un intervento individualizzato</li> <li>gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
<b>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione</li> <li>gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>monitoraggio delle azioni e dei programmi</li> <li>valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento</li> <li>gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>

<b>Docenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erogazione della formazione</li> <li>• monitoraggio e valutazione degli apprendimenti e delle competenze in uscita</li> <li>• compilazione del portafoglio e determinazione dei crediti formativi</li> <li>• progettazione e verifica collegiale del piano formativo</li> <li>• progettazione dei piani personalizzati di studio</li> <li>• produzione e gestione del materiale e della documentazione didattica</li> <li>• raccolta e trasmissione dei dati relativi al monitoraggio territoriale dell'offerta formativa.</li> </ul>
<b>Tutor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza</li> <li>• erogazione dei servizi orientativi (informazione – formazione – consulenza);</li> <li>• animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;</li> <li>• progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;</li> <li>• analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;</li> <li>• coordinamento dei diversi attori del processo educativo e formativo</li> <li>• relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo</li> <li>• supporto personalizzato agli allievi</li> <li>• progettazione e coordinamento di percorsi individuali e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.</li> </ul>

## 2.4 Dotazioni di risorse logistico-strumentali

<i>Tipologia</i>	<i>n.</i>	<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori</i>
<i>Area segreteria</i>	<i>1</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici</i>	<i>Certificazioni</i>
<i>Sala colloqui</i>	<i>1</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici</i>	<i>Certificazioni</i>
<i>Aula informatica</i>	<i>1</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici, dotazioni hardware e software aggiornati</i>	<i>Certificazioni</i>
<i>Aula didattica</i>	<i>2</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici</i>	<i>Certificazioni</i>
<i>Attrezzature</i>	<i>8 pc sala informatica; 1 pc uso segreteria provvisti anche di uno scanner digitale per le attività amministrative e contabili; 2 pc banca dati; Connessione wireless a copertura di tutti gli</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza, principi ergonomici e aggiornamento periodico</i>	<i>Certificazioni</i>

	<i>spazi;  fotocopiatrice, linea telefonica di rete fissa e fax;  Monitor 50 pollici per proiezione;  Lim + PC per proiezioni;  Proiettore, apposita segnaletica;  sito internet e indirizzo di posta elettronica istituzionali per ottenere informazioni,;</i>		
<i>Cabina di registrazione insonorizzata</i>	<i>1</i>	<i>Rispetto normativa sulla sicurezza, principi ergonomici e aggiornamento periodico</i>	<i>Certificazioni</i>

Inoltre ERIFO realizza le seguenti tipologie di servizi :

- formazione superiore: intesa come formazione post-obbligo formativo, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari, sia residenziale che a distanza;
- formazione continua: destinata a soggetti occupati, in regime di cassa integrazione e/o mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, di tipo residenziale e a distanza.
- Orientamento: destinata a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica, incluso il bilancio delle competenze;
- Servizi per il lavoro.

## **2.5. Utenze speciali**

ERIFO per effetto del know how acquisito nell'ambito della progettazione europea e nell'attività ordinaria di ente di formazione ed agenzia per il lavoro, ERIFO è in grado di effettuare interventi di formazione ed orientamento anche nell'ambito dello svantaggio.

Inoltre, disponendo nell'ambito del proprio staff (contrattualizzato con CCNL) di psicologici abilitati alla professione che svolgono la funzione di formatori ed orientatori, è in grado di operare con utenze speciali, quali

- disabili fisici, psichici e sensoriali;
- immigrati;
- soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani;

- tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

Per gli interventi di formazione e orientamento rivolti ad utenze speciali, oltre ai requisiti previsti nell'ambito orientamento e/o in ogni macrotipologia formativa, ERIFO dispone di aule e spazi di accesso rispondenti alla normativa vigente in materia di sicurezza, igiene e salute sui luoghi di lavoro, adeguatamente attrezzati ed idonei alle utenze a cui sono rivolte.

Le figure professionali responsabili dei processi di erogazione dei servizi, analisi e definizione dei fabbisogni, progettazione, i docenti e i tutor/orientatori dispongono di una esperienza almeno biennale in attività rivolte ad utenze speciali ed inoltre, tutte le attività di orientamento e formazione **possono essere erogare in più lingue straniere (inglese e spagnolo)** per favorire l'accesso ai servizi anche agli immigrati con una bassa conoscenza della lingua italiana.

ERIFO ha inoltre contatti sistematici (almeno un incontro all'anno) con Sprar, cooperative sociali, organizzazioni del volontariato, servizi sociali e centri per l'impiego, che hanno in incarico o provvedono ad erogare servizi a supporto dei soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

### 3. Livello operativo

#### 3.1 Obiettivi della qualità

Il sistema qualità istituito da ERIFO ha lo scopo di supportare e verificare il perseguimento dei seguenti obiettivi della qualità:

1. assicurare la conduzione di tutte le attività realizzate in accreditamento rispettino obiettivi, tempi, procedure e costi stabiliti dalle misure ed avvisi regionali
2. attuare un costante monitoraggio delle attività realizzate in accreditamento e applicare le necessarie misure correttive qualora necessario
3. assicurare la condivisione e la corretta attuazione del piano di controllo della qualità e delle attività di valutazione interna per le attività svolte in accreditamento
4. garantire la qualità di strumentazioni (spazi di lavoro cooperativo, spazi comunicativi sul web, ecc.) e materiali didattici funzionali alla realizzazione delle attività svolte in accreditamento.
5. validare l'approccio metodologico di ogni attività svolta in accreditamento
6. mettere in atto i contatti e le azioni di rete necessarie alla valorizzazione e potenziamento delle attività svolte in accreditamento
7. garantire la continuità e l'efficacia dei risultati delle azioni svolte in accreditamento, anche successivamente alla sua conclusione formale.

Tali obiettivi vengono ulteriormente definiti e declinati all'interno del seguente Schema degli Indicatori di Qualità, che rappresenta una guida sintetica al monitoraggio e alla verifica delle attività svolte in accreditamento.

### **3.2 Valutazione**

La valutazione dell'efficacia formativa, di orientamento ed accompagnamento al lavoro è basata sui dati rilevati ed elaborati durante le verifiche intermedie e nella verifica finale. Sono infatti previste due tipologie di verifica:

- verifiche in itinere o intermedie finalizzate a monitorare l'andamento della attività svolte in accreditamento durante l'erogazione del servizio, offrendo in alcuni casi anche la possibilità di azioni correttive sulla strategia;
- verifica finale, finalizzata alla acquisizione dei dati necessaria per la valutazione globale dell'efficacia dell'attività svolta in accreditamento.

Le verifiche sono condotte mediante specifici questionari strutturati ad hoc per le varie fasi della sperimentazione.

Ogni verifica può essere accompagnata dalla redazione di un report in cui sono indicati gli esiti e i dati quali-quantitativi delle verifiche.

La valutazione finale è basata sugli esiti delle verifiche intermedie e della verifica finale. Alla fine del processo di valutazione viene redatta una relazione di impatto sulle attività svolte.

### 3.3 Indicatori di qualità

#### TRASVERSALI

Obiettivo	Indicatore	Livello di accettabilità	Frequenza del controllo	Responsabile	Modalità/strumenti di controllo
Monitorare l'utilizzo delle risorse	Rapporto Spese sostenute/spese preventive (Misura l'affidabilità del budget preventivo, l'ottimizzazione dei costi, la coerenza fra il budget preventivo affidato e budget consuntivo/speso, l'efficacia degli strumenti di rendicontazione)	Rapp. $\leq 1$	Trimestrale	Responsabile amministrativo	Documenti di rendicontazione
Monitorare il livello di interesse per le attività svolte in accreditamento	N° di utenti servizi		Trimestrale	Responsabile erogazione dei servizi	Utenti assegnati Utenti iscritti ai corsi Utenti social media
	N° di accessi al sito Internet ed ai social media		Trimestrale	Responsabile erogazione dei servizi	
Verificare l'efficacia dell'intervento di formazione dei docenti	N° di ore di formazione e N° docenti coinvolti	<b>=&gt;24 ore negli ultimi 24 mesi</b>	<b>annuale</b>	Responsabile di sede	attestati
Verificare il livello di soddisfazione per la formazione ricevuta (utenti)	Risultati dei questionari di valutazione	<b>80% di valutazioni positive</b>	<b>Al termine del percorso</b>	Responsabile di sede	Questionari di soddisfazione
Tempi di risposta a richieste di informazioni	Max 5 giorni lavorativi	<b>Almeno 90% delle risposte di informazione nei tempi previsti</b>	<b>Trimestrale</b>	Responsabile dell'erogazione di processo	Verifica email a campione
Tempi di risposta ad eventuali reclami	Max 5 giorni lavorativi	<b>Almeno 90% delle risposte di informazione nei tempi previsti</b>	<b>Trimestrale</b>	Responsabile dell'erogazione di processo	Verifica email a campione
Verificare l'efficacia del sito come strumento di informazione	N° di visite			Responsabile flusso - comunicazione	Rilevatore automatico di accessi
	N° di commenti/ email/post social media			Responsabile flusso comunicazione	

## FORMAZIONE

<i>Macro-processi formativi</i>	<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard di qualità</i>	<i>Strumenti di verifica</i>
<b>Costruzione offerta</b>	Tempestività di risposta alle richieste dei discenti	Numero di giorni intercorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/ numero totale dei contatti < 10%	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
<b>Progettazione</b>	Completezza	Numero di offerte con errori o anomalie progettuali	Numero di offerte con errori o anomalie progettuali / numero di offerte emesse < 10%	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Flessibilità	Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
<b>Erogazione della formazione e gestione del discente</b>	Adeguatezza materiale didattico	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia docenza/tutoring	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale rispetto alle aspettative	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
<b>Assistenza ex-post al discente</b>	Tempestività di risposta alle richieste dei discenti	Numero di giorni intercorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
<b>Risultanze ex- post</b>	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.

			formativo.	
<b>Rendicontazione</b>	Tempestività	Data di consegna	Rispetto delle scadenze	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 20 %	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno

### 3.4 Analisi dei rischi

Il presente documento fa parte integrante del Piano della Qualità di ERIFO e definisce le attività predisposte al fine di:

- definire le situazioni che possono rappresentare un rischio per la corretta, efficace e qualitativa realizzazione delle attività svolte in accreditamento,
- predisporre le misure di prevenzione al verificarsi di tali rischi
- individuare le modalità di gestione del verificarsi delle situazioni ritenute rischiose per il buon andamento del progetto.

In questo documento, vengono presi in considerazione le seguenti tipologie di rischi:

1. Rischi interni controllabili. Cause controllabili da ERIFO, attinenti alla qualità e i costi delle attività
2. Rischi interni parzialmente controllabili. Cause parzialmente controllabili come ad es. il verificarsi di un cambiamento del personale;
3. Rischi esterni controllabili, ovvero quando le cause del rischio sono esterne ma sotto il controllo dell'organizzazione partner (ad es. la qualità delle prestazioni dei fornitori)
4. Rischi esterni parzialmente controllabili: ad es. la valutazione dei risultati ad opera dei destinatari, oppure le richieste del finanziatore.
5. Rischi esterni non controllabili, dipendenti dall'attività di fornitori esterni sui quali non è possibile agire controlli preventivi (ad es. fornitori di connessioni, scioperi non preannunciati dei mezzi di trasporto, eventi non prevedibili che causano ritardo o annullamento di attività)

Nella fattispecie, l'analisi dei processi e dei flussi di attività del progetto ha consentito di individuare una serie di possibili rischi, classificati come segue:

<b>TIPOLOGIA DI RISCHIO</b>	<b>EVENTO RISCHIOSO</b>
1. Rischi interni controllabili	Sostituzione del referente (Tutor-formatore - OMLS)
	Autofinanziamento in caso di ritardato pagamento da parte dell'amministrazione regionale
2. Rischi interni parzialmente controllabili	Rischio tecnologico: perdita di dati a seguito di interruzione energia o danneggiamento hardware/software o sospensione del collegamento internet per cause interne durante sessioni di attività on line
3. Rischi esterni controllabili	Incongruenza/diformità delle valutazioni dei prodotti/risultati delle attività svolte, fornite dagli utenti

4. Rischi esterni parzialmente controllabili	Mancanza di presenze agli appuntamenti concordati o alle lezioni d'aula da parte degli utenti
5. Rischi esterni non controllabili	Interruzione non preannunciata dei servizi di connessione a internet da parte del provider
	Eventi quali scioperi, eventi atmosferici, ecc. che impediscono degli utenti alle misure

Allo scopo di prevenire il verificarsi delle situazioni sopra identificate, sono state identificate le seguenti misure preventive:

<b>TIPOLOGIA DI RISCHIO</b>	<b>EVENTO RISCHIOSO</b>	<b>MISURE PREVENTIVE</b>
1. Rischi interni controllabili	Sostituzione del referente della misura o attuatore dell'azione	a. disporre sempre di un profilo con analoghi requisiti per eventuali sostituzioni . .
	Ritardo nei pagamenti	a. redazione semestrale dello stato dell'arte dei pagamenti e invio di solleciti alla Regione
	Ritardo nella conclusione di attività propedeutiche ad altre	a. Predisposizione di calendari pianificati delle attività di ogni utente
2. Rischi interni parzialmente controllabili	Rischio tecnologico: perdita di dati a seguito di interruzione energia o danneggiamento hardware/software o sospensione del collegamento internet per cause interne durante sessioni di attività on line	Attivazione/Mantenimento delle procedure di back up normalmente in essere presso le organizzazioni partner
3. Rischi esterni controllabili	Incongruenza/diformità nelle valutazioni dei prodotti/risultati delle attività rispetto al parere dei destinatari	a. Coinvolgimento informazione degli utenti circa tutte le fasi del percorso e i possibili esiti conseguibili
4. Rischi esterni parzialmente controllabili	Mancanza di presenze agli incontri (formativi o di orientamento)	Invio di email a sollecito dell'incontro
5. Rischi esterni non controllabili	Interruzione non preannunciata dei servizi di connessione a internet da parte del provider che impedisce la realizzazione delle attività	a. Preventiva rischedulazione dell'incontro

<i>Macro-processi formativi</i>	<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard di qualità</i>	<i>Strumenti di verifica</i>
<b>Costruzione offerta</b>	Tempestività di risposta alle richieste dei discenti	Numero di giorni intercorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/ numero totale dei contatti < 10%	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
<b>Progettazione</b>	Completezza	Numero di offerte con errori o anomalie progettuali	Numero di offerte con errori o anomalie progettuali / numero di offerte emesse < 10%	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Flessibilità	Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
<b>Erogazione della formazione e gestione del discente</b>	Adeguatezza materiale didattico	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto o soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto o soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia docenza/tutoring	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto o soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale rispetto alle aspettative	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto o soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Discenti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto o soddisfatti > 90% sul totale dei giudizi	Questionari di gradimento

<b>Assistenza ex-post al discente</b>	Tempestività di risposta alle richieste dei discenti	Numero di giorni intercorsi tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni lavorativi	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
<b>Risultanze ex-post</b>	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.
<b>Rendicontazione</b>	Tempestività	Data di consegna	Rispetto delle scadenze	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 20 %	Rilevazione ed elaborazione tramite Audit interno

### 3.5 Livello preventivo

ERIFO intraprende azioni preventive per:

- identificare, analizzare e registrare potenziali non conformità e le loro cause;
- valutare l'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi di tali non conformità
- individuare ed attuare gli interventi necessari per affrontare i problemi inerenti le azioni preventive
- riesaminare le azioni preventive adottate per verificarne l'efficacia

ERIFO realizza azioni correttive a rimozione delle cause di non conformità, rileva la soddisfazione dei propri discenti e gestisce i reclami tramite procedure documentate e presta particolare attenzione alle clausole di garanzia quando è prevista una stipula contrattuale.

A tutela dei discenti ERIFO mette a disposizione:

- una segreteria tecnica;
- il servizio di tutoraggio;
- un sito internet costantemente aggiornato che riporta solo informazioni precise, puntuali e , verificabili [www.erifo.it](http://www.erifo.it) ;
- tutti i suoi canali di comunicazione diretta :

ERIFO – Ente per la ricerca e la formazione

Sede legale: Cir.ne Nomentana 402, 00162 Roma

Sede operativa: via Adriano Fiori 32/b 00156 Roma – Via G. Pianell 8-10 00159 Roma

C.F. 06024731009 REA941884

Tel. 0039-06-86325125 Fax 0039 - 06 - 99335896 email [erifo@erifo.it](mailto:erifo@erifo.it) [www.erifo.it](http://www.erifo.it)



**Email: [erifo@erifo.it](mailto:erifo@erifo.it)**  
**Telefono: +39 0686325125**  
**Fax: +39 0699335896**  
**Skype: Erifo08**

## **4. Condizioni di trasparenza**

### **4.1. Validazione.**

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile del Processo di gestione della qualità ed è validata dalla Direzione, nella persona della dr.ssa Giovanna D'Alessandro, che assolve ad entrambe le funzioni e ruoli.

### **4.2 Diffusione.**

L'ente assicura ampia diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet [www.erifo.it](http://www.erifo.it);
- affissione sulla bacheca dell'ente con aggiornamento mensile dei dati variati;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

L'ente si impegna a pubblicizzare i corsi attivati almeno 30 giorni prima dello svolgimento delle selezioni.

### **4.3. Aggiornamento.**

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità dell'ente allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.



## 5. DICHIARAZIONE D'IMPEGNO

La sottoscritta Giovanna D'Alessandro nata a Napoli il 06/08/1964 in qualità di rappresentante legale di E.RI.FO, Ente per la Ricerca e la Formazione

### **Dichiara**

Di impegnarsi 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.

### **Firma**

**Il responsabile di Direzione e del processo di gestione della qualità**

Giovanna D'Alessandro

A handwritten signature in black ink that reads "Giovanna D'Alessandro".