

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER LA FORMAZIONE (REV. 05)

La presente Carta della Qualità ha lo scopo di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che Phidia assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

1. Presentazione

Phidia S.r.l. stata costituita nel 2010 con la finalità di fornire servizi alle imprese con particolare riferimento settori della Formazione e dell' ICT (Information Communication Technology).

La mission di Phidia è aiutare le imprese a raggiungere risultati eccellenti migliorando i processi aziendali e portando innovazione e competenza. Phidia crede fortemente nel Capitale Umano di un'azienda, nella sua crescita e nella sua valorizzazione attraverso lo sviluppo della rete relazionale tra persone, soggetti e territorio.

L'organizzazione intende porsi in maniera fortemente ricettiva al cambiamento ed all'innovazione metodologica di contenuto, orientarsi all'utenza ed essere pronta alla diversificazione. Proprio per questo la struttura è fortemente sensibile al cambiamento del sistema sociale di riferimento, tesa ad individuare i bisogni formativi e di orientamento personali e collettivi ed impegnata ad interagire con gli altri operatori del settore e con i servizi sociali del proprio territorio per la realizzazione di efficaci interventi integrati.

Le strategie che Phidia pone in essere comprendono:

- la massima attenzione alle esigenze degli utenti/clienti mirando a superare le loro stesse aspettative;
- la garanzia delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni;
- il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane ai diversi livelli;
- lo sviluppo di Phidia in accordo con una corretta gestione economica.

Il grado di attuazione della politica e degli obiettivi ad essa connessi vengono verificati nel corso di riesami periodici, nell'ambito dei quali viene deciso l'opportuno aggiornamento dell'una e degli altri e l'eventuale adeguamento delle risorse disponibili.

Al fine di conseguire la Politica della Qualità sopra enunciata, alla cui attuazione collaborano tutti i componenti di Phidia, in funzione delle responsabilità che ad ognuno di essi competono, l'organizzazione si pone obiettivi che debbono essere realizzati nel breve e medio termine.



2. Servizi per la Formazione e l'Orientamento

I servizi formativi offerti si concentrano nell'ambito dei seguenti comparti economici in riferimento ai settori economici professionali previsti dal Sistema di accreditamento regionale: Agricoltura, silvicoltura e pesca, Servizi di Informatica, Servizi di distribuzione commerciale, Servizi turistici, Servizi di educazione, formazione e lavoro, Servizi culturali e di spettacolo, Servizi socio-sanitari, Area comune.

Phidia ha ottenuto l'Accreditamento definitivo dei servizi formativi per l'erogazione dell'attività di formazione superiore e continua e l'orientamento con D.D. G16021 23/12/2016.

Le diverse tipologie di servizi presentati sono volte a soddisfare le differenti esigenze di giovani e adulti occupati, inoccupati e disoccupati.

Nel dettaglio, in risposta ad avvisi pubblici, Phidia sviluppa per i propri committenti le seguenti tipologie di intervento:

- riqualificazione, aggiornamento, specializzazione per adulti occupati;
- formazione obbligatoria per l'apprendistato;
- qualificazione, acquisizione di competenze per adulti inoccupati/disoccupati;
- formazione professionale, qualificazione per giovani in cerca di prima occupazione e/o disoccupati, finalizzate all'inserimento lavorativo;
- formazione professionale, acquisizione competenze per gli operatori dell'orientamento e dei servizi per l'impiego e per le figure professionali operanti nel lavoro sociale;
- aggiornamento per gli operatori degli enti di formazione, formatori e insegnanti della scuola;
- interventi finalizzati alla prevenzione della dispersione scolastica rivolti agli studenti, agli insegnanti ed agli operatori dell'orientamento;
- alta formazione;
- fondi interprofessionali - consulenza e supporto alle imprese.

3. Servizi di Individuazione e validazione delle competenze

Phidia è soggetto titolato, accreditato per l'erogazione dei Servizi di Individuazione e validazione e del Servizio di Certificazione delle competenze nella Regione Lazio (D.D. n. G02947 del 18/03/2021).

Il servizio di individuazione e validazione delle competenze è rivolto a chi intende mettere in valore i propri apprendimenti non formali ed informali, in vista dell'accesso alla certificazione delle competenze. Tale servizio, svolto attraverso un operatore abilitato, consente di integrare al meglio l'attività di analisi delle competenze degli utenti a supporto degli obiettivi della formazione, anche in vista della spendibilità degli apprendimenti maturati.

Phidia si impegna, nell'ambito delle procedure di informazione e/o iscrizione e/o avvio attività, a consegnare agli utenti, contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo/orientativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.





4. Risorse Umane

Il *Capitale Umano* viene considerato come una componente strategica di Phidia.

La Direzione si adopera per avere sempre a disposizione personale numericamente sufficiente, competente, adeguatamente formato e consapevole della rilevanza del suo ruolo per il raggiungimento degli obiettivi pianificati.

La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione come riportato nell'Organigramma nominativo nella tabella a seguire. Nella definizione delle competenze necessarie per ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accredimento delle Sedi

Formative che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
Responsabile del processo di Direzione Dott. Andrea Rosetti a.rosetti@phidia.it	<ul style="list-style-type: none">Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio.Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative.Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio.Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane.Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali.Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura.Gestione del Sistema Qualità inerente tutti i processi.Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale.Controllo economico.
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa Dott. Francesco Fina f.fina@phidia.it	<ul style="list-style-type: none">Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali;Controllo economicoRendicontazione delle spese;Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamentoGestione amministrativa del personaleGestione della qualità inerente il processo.Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori.
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni Dott. Alessandro Bonifazi a.bonifazi@phidia.it	<ul style="list-style-type: none">Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale.Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese.Definizione della strategia formativa.Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.Gestione della qualità inerente il processo.
Responsabile del processo di progettazione Dott. Andrea Rosetti a.rosetti@phidia.it	<ul style="list-style-type: none">Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa o di orientamento.Progettazione di percorsi individualizzati di formazione e orientamentoGestione della qualità inerente il processo.
Responsabile del processo di erogazione dei servizi Dott. Matteo Simonacci m.simonacci@phidia.it	<ul style="list-style-type: none">Pianificazione del processo di erogazione.Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione.Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.Monitoraggio delle azioni e dei programmi.Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento.Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio.Raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto azioni correttive dell'attività didattica. Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti.



FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
<p>Responsabile del processo di Accoglienza ed informazione agli utenti</p> <p>(Servizio di individuazione e validazione delle competenze e Servizio di certificazione delle competenze)</p> <p>Dott. Andrea Rosetti</p> <p>a.rosetti@phidia.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informazione e accoglienza del candidato ▪ Verifica dei requisiti di accesso al servizio e alla identificazione di un effettivo fabbisogno del servizio ▪ Accettazione della domanda di accesso al servizio oppure con il rifiuto della stessa e l'eventuale orientamento ad altro servizio.
<p>Incaricato del Supporto alla gestione degli adempimenti amministrativo-segretariali ed organizzativi, funzionali all'erogazione dei servizi</p> <p>(Servizio di individuazione e validazione delle competenze e Servizio di certificazione delle competenze)</p> <p>Dott. Matteo Simonacci</p> <p>m.simonacci@phidia.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione degli adempimenti amministrativi e segretariali; ▪ Organizzazione delle attività funzionali all'erogazione dei servizi; ▪ Monitoraggio delle attività.
<p>Incaricato del Supporto tecnico al corretto e sicuro utilizzo delle dotazioni tecnologiche, strumentali e spazi attrezzati funzionali allo svolgimento delle prove prestazionali</p> <p>(Servizio di individuazione e validazione delle competenze e Servizio di certificazione delle competenze)</p> <p>Dott. Alessandro Bonifazi</p> <p>a.bonifazi@phidia.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reperimento e predisposizione delle attrezzature e degli spazi per la realizzazione delle prove; ▪ Organizzazione del calendario per l'utilizzo delle attrezzature e degli spazi per la realizzazione delle prove; ▪ Supporto tecnico all'utilizzo delle attrezzature e degli spazi; ▪ Verifica di funzionalità delle attrezzature e degli spazi.

5. Infrastrutture

Phidia assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene ambientale. Le infrastrutture costituiscono elementi determinanti nella riuscita dei processi sviluppati.

Vengono considerate infrastrutture: gli edifici e gli spazi nei quali si svolgono attività connesse con i servizi resi, le attrezzature ed i supporti didattici, i servizi logistici.

Le infrastrutture saranno valutate secondo parametri e indicatori, stabiliti dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale con decreto n. 166 del 25 maggio 2001 e riportati nella Tabella B (Risorse strutturali ed infrastrutturali).

Gli indicatori per la valutazione delle risorse infrastrutturali per la realizzazione di servizi di formazione sono:

1. l'adeguatezza dei locali;
2. l'adeguatezza didattica;
3. l'adeguatezza tecnologica;
4. la congruità dell'insieme di risorse disponibili;



6. Obiettivi e Standard di Qualità di Phidia

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Elevata consistenza delle risorse investite per Comunicazione e Innovazione Tecnologica	Rapporto tra risorse economiche investite per comunicazione e innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività di formazione	=>0,05	Verifica del Bilancio
Monitoraggio soddisfazione utenti	Percentuale di intervistati sul totale degli utenti al termine delle attività formative e/o di orientamento	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Efficienza	Rapporto tra numero di ore utenti rendicontati e numero ore utenti approvati da progetto	=>0,7	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	=>0,7	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti al termine dell'intervento e numero utenti autorizzati	=>0,7	Rendiconti
Efficienza	Percentuale di utenti qualificati intervistati sul totale dei qualificati	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Efficienza	Rapporto tra costo rendicontato su utenti rendicontati e costo approvato su utenti previsti dal progetto	=<1	Rendiconti
Perseguire livelli di efficacia per la formazione interna del personale	Numero di dipendenti che hanno partecipato alla formazione/totale dipendenti	70%	Piano di formazione e addestramento
Attenzione al contesto di riferimento	Avviare nuovi protocolli di intesa con soggetti presenti sul territorio	+1/anno	Verifica protocolli d'intesa
Soddisfazione utenti	Qualità del progetto	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
Soddisfazione utenti	Qualità del servizio	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
		80%	Istruzione Operativa



Soddisfazione utenti	Valutazione formatori		"Monitoraggio e valutazione del servizio"
Soddisfazione utenti	Valutazione apprendimento	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"
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	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione di azioni correttive	7 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

7. Comunicazione

Phidia assicura efficaci contatti con utenti e committenti in relazione allo scambio di informazioni: sui servizi erogati, sui contratti, di ritorno dall'utente e dal committente e sui reclami, attivando canali di comunicazione tecnologici e diretti (cellulari, posta elettronica, portali web etc.), riducendo i tempi di attesa/risposta e favorendo una più rapida divulgazione delle informazioni ed un maggiore coinvolgimento delle parti interessate, a tutto vantaggio del servizio erogato.

E' possibile formulare **reclami, segnalazioni, considerazioni o suggerimenti** utilizzando il modulo disponibile presso le sedi didattiche e sul sito web di Phidia, inviare una mail alla casella di posta elettronica info@phidia.it. Phidia si impegna a rispondere entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione.

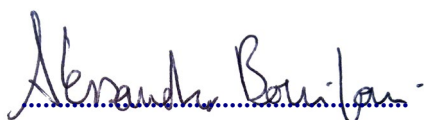
La presente Carta della Qualità verrà sottoposta ad aggiornamenti tutte le volte che ciò si renderà necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque per ogni miglioramento suggerito anche da segnalazioni dell'utenza.

La Carta è pubblicata sul sito web di Phidia, affissa nelle aule e consegnata agli utenti all'atto della proposta e/o iscrizione ai servizi.

Roma, 03 Maggio 2024

Il Responsabile della Qualità

Dott. Alessandro Bonifazi



Il Direttore

Dott. Andrea Rosetti

