

R 10 – Carta della Qualità

La Carta della Qualità fissa la mission, gli obiettivi, le soluzioni organizzative e procedurali e gli indicatori di qualità che ispirano gli interventi della Fondazione Chiaravalle-Montessori come agenzia formativa.

Il presente documento è stato redatto per esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti dalla Fondazione a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

Livello strategico

La mission della Fondazione Chiaravalle Montessori come si evince dallo Statuto è fornire un servizio formativo di qualità al fine di creare figure professionali in grado di inserirsi agevolmente nel mercato del lavoro, di completare la formazione di educatori già occupati e aggiornare insegnanti di ogni ordine di scuola.

La Fondazione vanta una lunga collaborazione con il Comune di Chiaravalle, già Ente formatore e l'Opera Nazionale Montessori di Roma ne campo della formazione, aggiornamento e specializzazione degli educatori ed insegnanti attraverso corsi, seminari, convegni etc. con una collaudata tradizione formativa ispirata ai principi ideali, scientifici e metodologici di Maria Montessori.

L'esperienza maturata nella gestione di un Centro per la formazione dove si svolgono attività di ricerca, di formazione, di insegnamento e divulgazione del pensiero e dell'opera di Maria Montessori tende a sviluppare il patrimonio storico, scientifico e pratico dell'illustre pedagogista.

Per questo la Fondazione Chiaravalle Montessori partecipa in maniera attiva al dibattito pedagogico e scolastico promuovendo a livello nazionale ed internazionale iniziative di studio e confronto con studiosi ed esperti in pedagogia ampliando gli orizzonti pedagogici in un percorso formativo di alta qualità.

La Fondazione Chiaravalle Montessori si impegna a rifarsi strategicamente a modelli di riferimento quali:

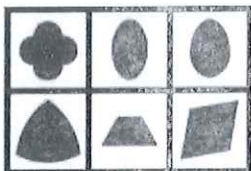
- **ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;**
- **prevenire i problemi piuttosto che rincorrerli;**
- **porre la massima attenzione nello 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;**
- **sviluppo della cultura e dell'innovazione d'impresa;**

Per realizzare questi obiettivi la Fondazione Chiaravalle Montessori:

- **Adotta intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza, rappresentanza dell'area dello svantaggio e delle scuole**



- Definisce e mantiene un Sistema di Qualità coerente con il Disposizione di Accredimento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), dove tutta la struttura aziendale e la Direzione si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- Misura il grado di soddisfazione del cliente attraverso opportune metodologie e strumenti;
- Controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

L'azione ordinaria viene orientata al miglioramento continuo attraverso un focus costante sull'utente, l'impegno di ciascuno e un sistema strutturato di valutazione e monitoraggio consente di supportare le decisioni e di riorientare le scelte di funzionamento e di gestione.

La condivisione alla politica per la qualità sarà perseguita attraverso i seguenti passaggi:

1. Comunicazione del piano per la qualità attraverso:
 - L'affissione all'albo della Politica della Qualità e degli obiettivi prioritari che si intendono perseguire;
 - L'usa di circolari interne per il personale docente e personale amministrativo e tecnico;
 - Pubblicazione della Carta della Qualità sul sito web.
2. Riunione e focus group per chiarimenti e riflessioni sulla politica della qualità, con raccolta di suggerimenti per eventuali correzioni
3. Verifiche periodiche con tutto il personale sull'andamento dei processi
4. Report da consegnare a tutto il personale sull'andamento del percorso verso la qualità

Il Sistema di Qualità è codificato nell'apposita manualistica per la rilevazione, controllo e monitoraggio dei dati depositata presso la Fondazione Chiaravalle Montessori. Il Sistema di Qualità rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione.

Livello organizzativo

Fermo restando il suo fine Istituzionale, la Fondazione Chiaravalle Montessori partecipa da diverso tempo al dibattito pedagogico e scolastico, promuovendo, a livello nazionale e internazionale, iniziative di studio e di confronto con gli organismi istituzionali e con i rappresentanti delle diverse posizioni scientifiche e culturali. Relativamente all'area dello svantaggio si assicurano incontri periodici con i servizi preposti.

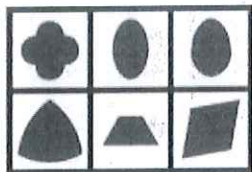
Beneficiari dei corsi di formazione sono:

- Giovani in cerca di prima occupazione;
- Lavoratori già occupati;
- Professionisti da aggiornare nelle specializzazioni;
- Insegnanti ed educatori.
- Assistenti portatori di handicap

Risorse logico- strumentali:

La Fondazione dispone di due aule per le lezioni frontali della capienza di 30/40 persone per ogni aula più un laboratorio didattico di materiale montessoriano.

Gli spazi espositivi si possono localizzare presso la biblioteca del Centro Studi Casa Natale Maria



Montessori e la Biblioteca comunale.

Gli spazi sono stati già utilizzati per la gestione di Master Universitari, corsi autorizzati dall'Opera Nazionale Montessori e per altri corsi organizzati dal Comune di Chiaravalle per aggiornamento del proprio personale. Pertanto sono allestiti ed attrezzati con lavagne luminose, video proiettore, computer, lavagna fissa.

L'Ente affida incarichi di docenza a formatori qualificati e disponibili a interventi speciali, in linea con quanto previsto dai bisogni di ogni singolo intervento formativo.

Principali caratteristiche del servizio formativo offerto

In sintesi il Servizio Formativo prevede:

- L'attivazione di corsi di formazione a valere sul FSE
- Al termine dei corsi ove prevista una qualifica vi sarà un esame finale per il conseguimento della Qualifica
- Al termine dei corsi ove è non è prevista una qualifica sarà rilasciato un attestato di frequenza.

La Fondazione si impegna 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.

Livello operativo

Nella tabella riportata sono stati inseriti i principali elementi che la Fondazione Chiaravalle Montessori 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 Sistema di Qualità della Fondazione Chiaravalle Montessori gli indicatori, standart di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

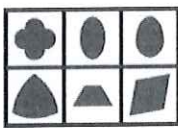
I processi – chiave che la Fondazione sottopone a controllo sono:

- La progettazione dell'offerta formativa
- L'erogazione e il monitoraggio del servizio
- La valutazione dei risultati e delle attese delle parti interessate.

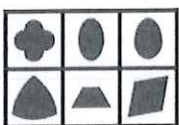
Per ogni processo la Fondazione definisce:

- Le fasi/attività che lo compongono
- Le verifiche e i controlli
- Gestione dei reclami
- Le azioni correttive
- Le modalità di gestione dell'informazione, interna (circolari ecc) ed esterna (azioni promozionali ecc)
- Le modalità di gestione della documentazione.

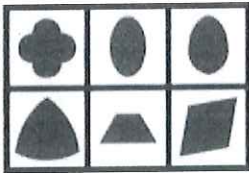
Nella tabella dei fattori di qualità vengono indicati i profili qualitativi della Fondazione:



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	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 Sistema di qualità.	Numero di non conformità rilevate	Numero di non conformità annuo minore del 10%	Relazione della Direzione
Progettazione, ricerca e sviluppo	Alta preparazione delle risorse umane che saranno utilizzate nell'azione formativa	Esiti positivi dei test di autovalutazione	Almeno 70% di esiti positivi dei test di valutazione	Test di autovalutazione
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione del bando Adeguate diffusione della Carta della Qualità	Firma del bando da parte della Direzione Visione del Bando e della Carta della Qualità da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Gestione dell'attività formativa	Efficienza e flessibilità organizzativa	Rispetto delle scadenze stabilite per il completamento delle pratiche amministrative Numero giorni per predisporre azioni correttive su segnalazione di Non Conformità	Consegna alla scadenza di tutte le pratiche Max 20 giorni per predisporre azioni correttive	Rilevazione da documentazione esistente Modulistica di controllo per ogni corso.
Gestione dell'attività formativa	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di Non Conformità rilevate per le fasi in itinere Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM	Numero di Non Conformità annue rilevate per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM	Relazione della Direzione Generale Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM



Risultanze ex-post	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex post	Numero di Non Conformità rilevate per le fasi ex post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di Non Conformità annue rilevate per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM	Relazione della Direzione Generale Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM
Risultanze ex-post	Soddisfazione dei partecipanti	Numero di Non Conformità rilevate e per le fasi in itinere generale dalla segnalazione dell'utenza. % partecipanti soddisfatti	Numero di Non Conformità annue rilevate per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Almeno il 70% gradimento degli allievi Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore agli 80/100.	Relazione della Direzione Questionari di gradimento. Relazione Insegnante, modelli di non conformità. Questionario di gradimento sottoposti agli allievi.
Risultanza ex-post	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo (maggiore o uguale 85/100)	Relazione della Direzione Generale Gradatorie e/o prove finali di ogni corso
Risultanze ex-post	Successo formativo	% degli allievi per ogni corso che raggiungono la qualifica	Almeno il 70% allievi raggiungono la qualifica	Verifica dei verbali scrutinio e dei verbali esami



Livello preventivo

Il Sistema di Qualità della Fondazione Chiaravalle Montessori prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite ai prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessi. 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.

La rilevazione dei feedback sarà effettuata sia sul personale interno che sui partecipanti ai corsi. Per quanto concerne il personale sono previste rilevazioni tramite:

- Riunioni e focus group di approfondimento
- Raccolta di proposte e progetti per un miglioramento costante
- Distribuzione dei report sul processo di qualità e incoraggiamento al confronto sui temi
- Relativamente all'area dello svantaggio si assicurano incontri periodici con i servizi preposti.

Per quanto riguarda i partecipanti ai corsi, saranno predisposti:

- Questionari di gradimento durante e a fine corso
- Riunioni e focus group allo scopo di rilevare criticità o problemi

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità della Fondazione Chiaravalle Montessori viene regolamentata come segue:

1. sarà allegata ai moduli di iscrizione delle 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.
2. verrà affissa nei locali della struttura accreditata e pubblicata nei siti internet della Fondazione Chiaravalle Montessori nell'area deputata alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
3. verrà consegnata "una tantum" al personale docente e non in allegato alla relativa modulistica in distribuzione controllata.