

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER LA FORMAZIONE E PER IL LAVORO REV. 03

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, di orientamento e di inserimento lavorativo 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 impresa 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 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 pubblici 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**

I servizi formativi offerti si concentrano nell'ambito dei seguenti comparti economici in riferimento ai settori ISFOL/ORFEO previsti dal Sistema di accreditamento regionale: Informatica, Lavori D'Ufficio,

Marketing e Comunicazione, Spettacolo, Commercio, Sicurezza, Ecologia e Ambiente, Agricoltura, Servizi Educativi, Beni Culturali, Turismo, Lingue estere.

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

**Le diverse tipologie di servizi presentati sono volti a soddisfare le differenti esigenze di giovani e adulti occupati, inoccupati, 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;
- 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 per il Lavoro**

Phidia intende sviluppare la sua offerta di servizi nel campo delle politiche attive per il lavoro conseguendo l'accreditamento regionale anche per questo tipo di attività.

Attualmente sono attivi i servizi di:

- **Accoglienza e Prima Informazione**
- **Orientamento di Primo livello**  
Consulenza orientativa per favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro
- **Orientamento di specialistico:**  
Attività che si sviluppa in uno o più colloqui con un Orientatore Esperto allo scopo di definire il Piano di Sviluppo Professionale;
- **Accompagnamento al lavoro:**  
Attività di tutoring intensivo per mettere in moto strategie di ricerca attiva del lavoro e destinata a conseguire per l'utente un contratto, un tirocinio, l'accesso alle opportunità di auto-impiego.
- **Tirocini**  
Attività volta a creare occasioni di formazione on the job

*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.*

### 3. Risorse Umane

Il *Capitale Umano* è considerato 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 Accreditamento delle Sedi Formative che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

FUNZIONI/RUOLI	PROCESSI E COMPITI
<p><b>Responsabile del processo di Direzione</b></p> <p>Dott. Stefano di Pace</p> <p><a href="mailto:s.dipace@phidia.it">s.dipace@phidia.it</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio.</li> <li>▪ Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative.</li> <li>▪ Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio.</li> <li>▪ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.</li> <li>▪ Gestione, 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>▪ Gestione del Sistema Qualità inerente tutti i processi.</li> <li>▪ Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale.</li> <li>▪ Controllo economico.</li> </ul>
<p><b>Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa</b></p> <p>Dott. Francesco Fina</p> <p><a href="mailto:a.fina@phidia.it">a.fina@phidia.it</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali;</li> <li>▪ Controllo economico</li> <li>▪ Rendicontazione delle spese;</li> <li>▪ Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li> <li>▪ Gestione amministrativa del personale</li> <li>▪ Gestione della qualità inerente il processo.</li> <li>▪ Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori.</li> </ul>
<p><b>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</b></p> <p>Dott. Alessandro Bonifazi</p> <p><a href="mailto:a.bonifazi@phidia.it">a.bonifazi@phidia.it</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale.</li> <li>▪ Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese.</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>
<p><b>Responsabile del processo di progettazione</b></p> <p>Dott. Andrea Rosetti</p> <p><a href="mailto:a.rosetti@phidia.it">a.rosetti@phidia.it</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa o di orientamento.</li> <li>▪ Progettazione di percorsi individualizzati di formazione e orientamento</li> <li>▪ Gestione della qualità inerente il processo.</li> </ul>

<p><b>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</b></p> <p>Dott. Matteo Simonacci</p> <p><a href="mailto:m.simonacci@phidia.it">m.simonacci@phidia.it</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pianificazione del processo di erogazione.</li> <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 nel settore della formazione e dell'orientamento.</li> <li>▪ Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio.</li> <li>▪ Raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto azioni correttive dell'attività didattica.</li> <li>▪ Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti.</li> </ul>
<p><b>Responsabile del Servizio di Inserimento lavorativo</b></p> <p>Dott. Stefano di Pace</p> <p><a href="mailto:s.dipace@phidia.it">s.dipace@phidia.it</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizzazione delle informazioni e delle azioni</li> <li>▪ Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative</li> <li>▪ Supervisione della manutenzione e del miglioramento del servizio</li> <li>▪ Gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali</li> <li>▪ Promozione dei servizi</li> <li>▪ Supervisione delle attività di gestione del sistema informativo e delle informazioni</li> </ul>

#### 4. 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;

## 5. 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 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
Valutazione delle attività di Orientamento Specialistico/ Tirocinio/Accompagnamento al lavoro	N. utenti che concludono il percorso/n. utenti che stipulano il patto formativo	=>0,7	Report funzione Orientamento
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"
Soddisfazione utenti	Valutazione formatori	80%	Istruzione Operativa "Monitoraggio e valutazione del servizio"

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
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

## 6. 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.

Phidia si impegna a fornire una corretta e continuativa informazione agli utenti riguardo:

- ✓ i servizi erogati;
- ✓ gli standard di qualità offerti, l
- ✓ i risultati raggiunti,
- ✓ i loro diritti e le modalità di tutela;
- ✓ gli obblighi e gli adempimenti necessari per l'erogazione dei servizi offerti.

L'utente ha il diritto di essere accolto e di ricevere i servizi secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità e aspettative nel rispetto della legalità.

L'utente si impegna a garantire a Phidia il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale e di fornire aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.

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](mailto:info@phidia.it) od infine inviare un fax al n. 06/92912562. Phidia si impegna a rispondere entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Le procedure riguardanti il Trattamento dei dati personali sono improntate al rispetto della normativa vigente, garantendo all'utente tutte le informazioni necessarie per fornire a Phidia un consenso informato e consapevole. All'utente viene fornita l'informativa prevista dalla legge e richiesto il consenso in relazione ai servizi offerti.

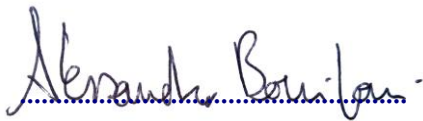
***La presente Carta della Qualità verrà sottoposta ad aggiornamenti tutte le volte che ciò si renderà necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque per ogni miglioramento suggerito anche da segnalazioni dell'utenza.***

***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, 31 Marzo 2017

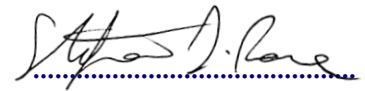
Il Responsabile della Qualità

Dott. Alessandro Bonifazi

Handwritten signature of Alessandro Bonifazi in black ink, positioned above a blue dotted horizontal line.

Il Direttore

Dott. Stefano di Pace

Handwritten signature of Stefano di Pace in black ink, positioned above a blue dotted horizontal line.