



Carta della Qualità

SIGEA

Via Cesare Battisti, 1 - 60022 Castelfidardo (AN) -

Telefono: 071 7823297 - E-mail: sigea@sigeasrl.it - P.IVA: 01285020424

Sommario

1.	Finalità della Carta dei Servizi	2
2.	L'Accreditamento da parte della Regione Marche	2
3.	Chi è la SIGEA.....	3
4.	La struttura: Ruoli e responsabilità	3
5.	Certificazione ISO 9001	3
6.	Servizi Formativi offerti.....	4
7.	Area dello svantaggio	4
8.	I Fattori della Qualità	4
9.	Monitoraggio e valutazione della Soddisfazione dei partecipanti /Beneficiari.....	5
10.	Condizioni Di Trasparenza	5

Ultime 5 revisioni

1	27/08/2018	Alcune modifiche e precisazioni; inserito p.to 7 area dello svantaggio
0	01/03/2018	1° EMISSIONE
Rev.	Data	Principali modifiche



Carta della Qualità

1. Finalità della Carta dei Servizi

La presente **Carta della Qualità** ha la finalità di illustrare ai **partecipanti/beneficiari** dei corsi di formazione erogati dalla SIGEA ed alla **struttura stessa della SIGEA** (Docenti, Coordinatori e Tutor) gli impegni assunti dalla Società ed i diritti garantiti relativamente alla Formazione sotto accreditamento in ottemperanza al requisito R.10 del DAFORM ed alla Politica per la Qualità adottata dalla SIGEA.

2. L'Accreditamento da parte della Regione Marche

Con la delibera n. 62 del 17/01/2001 la **Regione Marche** ha approvato il Regolamento istitutivo del Dispositivo di Accreditamento delle strutture formative della Regione Marche - DAFORM - e con la delibera n. 2164 del 18/9/2001 sono state approvate le relative procedure operative. In data 28/10/2003 - con la successiva delibera n. 1449 - sono state apportate modifiche ed integrazioni alle delibere n. 62/2001 e n. 2164/2001.

Le disposizioni deliberate dalla **Giunta Regionale Marche** in merito all'accREDITAMENTO delle **strutture formative** seguono le indicazioni fornite dal D.M. 166 del 25/5/01 relativamente al modello di sistema proposto a tutte le regioni.

Con l'accREDITAMENTO si è passati da una logica di classificazione per tipologia di enti, ad una logica basata su macrotipologie formative di accREDITAMENTO per sedi operative distinte in:

- Obbligo Formativo
- Formazione Superiore
- Formazione Continua.

Tutte le sedi operative di soggetti pubblici o privati che erogano attività di formazione professionale e/o di orientamento finanziate con risorse pubbliche sono soggette all'obbligo di accREDITAMENTO. Non sono invece soggetti all'accREDITAMENTO:

- i datori di lavoro che fanno formazione per i propri dipendenti
- le aziende ospitanti stage

In data 19/9/2005 è stata approvata la D.G.R. n. 1071, con la quale è stato deliberato il **Regolamento integrativo del Dispositivo di accREDITAMENTO delle strutture formative della Regione Marche** relativo agli standard minimi delle competenze professionali degli operatori delle strutture formative accREDITATE, ed in data 24/7/2006 è stata approvata la delibera n. 868 avente ad oggetto la revisione dei requisiti di accREDITAMENTO delle strutture formative.

Con l'avvio del processo di accREDITAMENTO la Regione Marche ha inteso non solo adeguarsi al vincolo legislativo imposto dalle disposizioni nazionali e comunitarie, ma soprattutto ha inteso riaffermare l'importanza di una **formazione professionale di qualità** per rispondere ai bisogni ed alle aspirazioni di tutti i giovani e di tutti gli adulti: la Regione ha inteso soprattutto raggiungere l'obiettivo di salvaguardare **i parametri di qualità a tutela degli utenti** attraverso la definizione di una serie di requisiti minimi sia giuridici, che di risorsa, che di processo e di risultato, nella certezza che essendo la formazione un pre-requisito indispensabile all'esercizio dei diritti di cittadinanza, è necessario garantire la qualità dell'offerta rispetto ad una domanda complessa, diversificata e crescente.

Le **strutture formative**, che a seguito di esame della richiesta di accREDITAMENTO risultano essere in possesso dei prescritti requisiti, **sono accREDITATE** con decreto del Dirigente del Servizio istruzione, formazione e lavoro e vengono iscritte in un apposito Elenco Regionale riportante l'indicazione dei confini di validità dell'accREDITAMENTO (tipologia/e formativa/e, durata, eventuale regime provvisorio) che viene aggiornato ogni quattro mesi.



Carta della Qualità

3. Chi è la SIGEA

La **SIGEA** nasce nel **1992** con l'obiettivo di costruire un'adeguata **struttura di servizi ingegneristici** a supporto del rapido sviluppo industriale in atto nel comprensorio di Ancona e provincia.

Di qui l'intuizione dei suoi fondatori, Fabio Ciccarelli e Elio Ottaviani, provenienti rispettivamente dal settore dell'industria Metalmeccanica e dalla Progettazione di Impianti, di realizzare una **struttura di progettazione integrata** a servizi consulenziali in tema di ambiente, sicurezza sul lavoro ed acustica.

Nel corso degli anni la Sigea ha maturato un'ampia competenza che le consente di far fronte a tutte le problematiche legate alle funzionalità dei lay-out produttivi ed al rispetto delle normative vigenti sempre più complesse ed articolate.

Nel 2018 la SIGEA ha ritenuto di richiedere l'accreditamento per l'area di FORMAZIONE PROFESSIONALE relativamente a:

- PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALI.

I corsi che la SIGEA volesse attivare vengono specificatamente progettati valutando le competenze e figure professionali necessarie per la Docenza, la disponibilità delle attrezzature / risorse (aule specifiche, strumentazione) e del materiale didattico.

4. La struttura: Ruoli e responsabilità

L'area SIGEA relativa alla formazione accreditata è coordinata dal Dott. Fabio Ciccarelli (Responsabile formazione RSF) supportato, per quanto riguarda la gestione del SGQ conforme alla ISO 9001, dall'Ing. Stefano Properzi (Responsabile Qualità RSGQ) che provvede a gestire:

- la documentazione da utilizzare (nei corsi e nelle attività a supporto)
- le eventuali problematiche che dovessero insorgere legate alla Procedure in vigore.

È responsabilità di RSGQ altresì la corretta gestione (elaborazione ed aggiornamento) della documentazione ovvero:

- del Manuale della Qualità
- delle procedure gestionali (PG) ed operative (PR)
- della modulistica da utilizzare.

A tal fine RSGQ si avvale di un apposito Elenco che riporta lo stato di revisione (indice di revisione e data di revisione) in vigore per ogni documento del SGQ ed i destinatari (Docenti, Coordinatori, Tutor, personale interno) dell'utilizzo al fine di assicurare che ad ogni modifica (revisione) tutte le risorse della SIGEA abbiano i documenti aggiornati.

5. Certificazione ISO 9001

La SIGEA è certificata ISO 9001 dal 08/10/2002.



La SIGEA, così come previsto dalla ISO 9001, ha emesso una propria Politica per la Qualità (rif. APP1_MQ) con la quale si è data gli obiettivi principali da perseguire con l'attuazione del



Carta della Qualità

Sistema di Gestione per la qualità. Per maggiori dettagli si veda il documento scaricabile dal Sito www.sigearl.it

6. Servizi Formativi offerti

La SIGEA dispone di un proprio CATALOGO CORSI erogati riguardanti principalmente tematiche sulla Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro.

Per specifici corsi, con finalità formative diverse, questi verranno progettati ed erogati in riferimento ai relativi BANDI. Sul sito della SIGEA sono riportati i corsi attivati e di prossima attivazione.

7. Area dello svantaggio

La SIGEA si impegna a svolgere incontri periodici con i servizi preposti alla tutela dei soggetti svantaggiati al fine di comprendere appieno le loro problematiche e poter definire interventi di orientamento o formazione che ne facilitino l'inserimento nel mondo del lavoro.

8. I Fattori della Qualità

La SIGEA adotta uno specifico sistema di dati ed indicatori al fine di monitorare il corretto svolgimento e l'efficacia dei servizi formativi svolti in conformità a quanto richiesto dal DAFORM e dalla norma ISO 9001.

Per ogni indicatore è stabilito un **target** o **standard di qualità** unitamente ai criteri / strumenti di verifica; nella Tabella sotto riportata sono riportati solo alcuni degli indicatori adottati.

Fattori Di Qualità	Indicatori	Standard Di Qualità	Strumenti Di Verifica
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti globalmente soddisfatti sul numero complessivo dei partecipanti a corsi conclusi nell'anno	70% come percentuale target sulla soddisfazione dei partecipanti	Rilevazione della percentuale di <u>soddisfazione globale</u> mediante i questionari di misurazione della soddisfazione dei partecipanti
Corretto svolgimento dei corsi rispetto a quanto progettato (ore svolte)	Rapporto tra le ore di formazione erogate (rendicontate) e le ore di formazione previste a progetto per i corsi conclusi nell'anno	80% come percentuale target sul rapporto ore svolte – ore previste	Rilevazione mediante confronto tra rendiconto finale e progetto iniziale predisposto
Corretto svolgimento dei corsi rispetto a quanto progettato (risorse finanziarie)	Rapporto tra l'importo di spesa rendicontato e l'importo di spesa indicato nel piano finanziario progettuale per i corsi conclusi nell'anno	90% come percentuale target sul rapporto	Rilevazione mediante confronto tra rendiconto finale e progetto iniziale predisposto
Efficacia dei corsi	Percentuale dei partecipanti che hanno concluso positivamente sul numero complessivo dei partecipanti dei corsi conclusi nell'anno	70% come percentuale target di efficacia dei corsi	Rilevazione mediante confronto tra rendiconto finale e progetto iniziale predisposto

Il Cruscotto dei dati ed indicatori viene gestito da RSGQ che si avvale di banche dati, fogli di calcolo in excel per ottenere i dati in esso riportati; RSGQ sottopone al RSF il prospetto di monitoraggio analizzando lo scostamento col target atteso e ove vi sia uno sfioramento o non raggiungimento del target obiettivo vengono aperte e gestite le relative azioni correttive al fine di riportare il dato sui valori attesi.



Carta della Qualità

9. Monitoraggio e valutazione della Soddisfazione dei partecipanti /Beneficiari

La rilevazione dei feedback sarà effettuata sia:

sul **personale interno**, tramite:

- la realizzazione periodica di momenti informativi/formativi e di coinvolgimento finalizzati anche alla verifica con il personale sull'andamento dei processi e sullo stato dell'applicazione della Politica della Qualità in genere;
- la raccolta di proposte e progetti per il miglioramento.

sui **partecipanti**, tramite:

- questionari di gradimento somministrati in avvio, in itinere (in relazione alla durata del corso) e a chiusura dell'azione formativa (come previsto dalle Procedure del SGQ SIGEA);
- la Segreteria SIGEA disponibile a prendere in carico eventuali richieste aggiuntive, o ulteriori informazioni e l'inoltro di eventuali reclami.

10. Condizioni Di Trasparenza

La **Carta della Qualità** sarà messa a disposizione di tutte le risorse SIGEA operanti nell'area FORMAZIONE SIGEA ed ai partecipanti ai corsi attraverso le seguenti modalità:

- esposizione negli uffici e nell'aula di formazione della struttura accreditata, in modo che chiunque acceda possa prenderne visione, sia gli allievi che il personale docente e non docente
- pubblicazione nel sito della SIGEA;
- consegna ai partecipanti ai corsi, al personale docente e non docente all'inizio della collaborazione con la SIGEA; la consegna viene formalizzata in apposito Verbale
- invio alla Regione Marche, unitamente al Dossier di Accreditamento e, all'occorrenza, ad altri principali committenti di SIGEA; in questo caso l'evidenza degli invii sarà costituita dalle ricevute postali (o mail) che verranno conservate in copia in un raccoglitore apposito a cura della Segreteria.

La presente **Carta della Qualità** sarà soggetta a riesame annuale in concomitanza col Riesame del SGQ da parte del **Responsabile della Formazione Dott. Fabio Ciccarelli**.

Castelfidardo 01 Marzo 2018

il Responsabile Area Formazione
Dott. Fabio Ciccarelli