



E.C.I.P.A. ABRUZZO
**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

ECIPA ABRUZZO
Via Cetto Ciglia n. 8
65128 Pescara
Tel. 085 4326919 – Fax 085 52024
e-mail ecipa@cnaabruzzo.it
P.IVA 01165700681

Indice

Premessa	pag. 02
Livello strategico	pag. 03
Livello organizzativo	pag. 11
Livello operativo	pag. 15
Livello preventivo	pag. 18
Utenze speciali	pag. 23
Condizioni di trasparenza	pag. 24



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



PREMESSA

La presente Carta della Qualità dell'offerta formativa è un documento che descrive gli impegni a garanzia della qualità dei servizi formativi in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi, standards e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari. Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che in azienda ci sia l'adeguata conoscenza, applicazione e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Denominazione:	ECIPA ABRUZZO
Sede legale:	65128 Pescara – Via Cetto Ciglia n. 8
Sede operativa:	65128 Pescara – Via Cetto Ciglia n. 8
Recapito telefonico:	085 4326919
Fax:	085 52024
e-mail:	ecipa@cnaabruzzo.it
Pagina web:	http://www.cnapescara.it/cna/ecipa.htm
Attività:	Progettazione e gestione di attività di formazione e aggiornamento professionale.

Lo scopo del presente documento è voler comunicare agli utenti e alle parti interessate in generale, gli impegni e le modalità di azione che l'Ente di formazione ECIPA Abruzzo si assume al fine di garantire qualità e trasparenza dei servizi formativi offerti in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

La Carta di Qualità viene aggiornata ogni due anni, le eventuali modifiche e le migliorie vengono apportate dal Responsabile Qualità, validata congiuntamente al Direttore.

La pubblicazione della Carta di Qualità è sinonimo di trasparenza tra l'Ente, gli utenti e i committenti. Viene resa pubblica attraverso l'affissione della stessa presso i locali accreditati, la pubblicazione sul sito internet dell'Ente e la consegna di quanti si recano presso la struttura.



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Rappresenta, per le funzioni aziendali, una guida al raggiungimento degli obiettivi di qualità e per gli utenti finali un'indicazione dell'organizzazione aziendale e dell'impegno posto in essere per attuare i programmi di miglioramento continuo. Contiene la descrizione della struttura organizzativa, dei compiti e delle responsabilità della Direzione e delle aree operative coinvolte nelle attività coinvolte, delinea i criteri e le specifiche attuative del sistema gestionale.

LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

Mission dell'Ente di formazione **ECIPA Abruzzo** è la progettazione e la realizzazione di studi di carattere generale e particolare, sull'orientamento e la formazione professionale di quanti già introdotti nel mondo del lavoro, in particolare della categoria artigiana nonché dei giovani da inserire nell'attività produttiva; l'istituzione e lo svolgimento di corsi di formazione, di qualificazione, di riqualificazione, di perfezionamento e convegni di aggiornamento tecnico-professionale e tutte le attività idonee che direttamente o indirettamente concorrono alla elevazione tecnico-professionale o artistica degli utenti finali nonché l'organizzazione e lo svolgimento di corsi di preparazione e di formazione professionale; la promozione e la realizzazione di idonee iniziative per la formazione sia della cultura generale e della crescita professionale dei partecipanti.

Miglioramento delle Professionalità'

Offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

Centralità dell'utente e Personalizzazione del Servizio

Porre al centro del servizio la persona.

Sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata.

Favorire la ricerca attiva di lavoro.

Eguaglianza, Imparzialità e Trasparenza

Garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta

del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Partecipazione e Coinvolgimento Attivo

Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

Efficacia ed Efficienza

Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Obiettivi:

- diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- favorire il matching più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento del lavoratore con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza;
- orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento/mantenimento delle condizioni lavorative.

Modi di erogazione del servizio:

- informazioni e presentazione delle principali caratteristiche del servizio;
- raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti e colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento/mantenimento delle condizioni lavorative.

Valutazione e qualità:

- sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello attraverso l'istituzione della segreteria didattica presso la sede operativa dell'Ente;
- sessione informativa di gruppo, per analizzare in dettaglio le opportunità del servizio;
- sessione finalizzata alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.



E.C.I.P.A. ABRUZZO
**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



FORMAZIONE PER L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E PER L'INSERIMENTO/REINSERIMENTO/MANTENIMENTO LAVORATIVO

Obiettivi:

- migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale;
- aggiornare le competenze professionali della persona;
- fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende/imprese sul territorio.

Modi di erogazione del servizio:

le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze del target group di riferimento e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

Processi principali: individuazione esigenze, progettazione corso, Programmazione e Pianificazione del servizio, Realizzazione corso, Approvvigionamento

Processi di supporto: Manutenzione, gestione risorse, promozione/pubblicità.

In seguito alla partecipazione ad un bando pubblico, o a seguito di una analisi sui fabbisogni formativi ovvero a richieste provenienti da un cliente o iniziativa privata, l'Ente individua le esigenze implicite ed esplicite del cliente e i requisiti cogenti applicabili, tali requisiti diventano le caratteristiche del servizio da erogare e quindi l'obiettivo da raggiungere.

Il processo successivo riguarda la progettazione del servizio e la pianificazione/programmazione delle attività sia in termini di risorse umane che materiali, con affidamento all'esterno del processo di approvvigionamento, relativo le docenze e il tutoraggio.

I docenti e il tutor vengono selezionati sulla base dei curriculum presi in esame in merito ai moduli specifici del processo formativo.

A supporto di questi processi intervengono quelli secondari relativi alla gestione delle risorse e manutenzione delle attrezzature ed un'efficace flusso di comunicazione interna, con relativa attività di promozione; durante la realizzazione del progetto formativo vengono effettuate le attività di monitoraggio rispetto a quanto pianificato. Durante tali processi l'azienda raccoglie una serie di dati per mantenere e migliorare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

1. Processo individuazione esigenze

Risorse



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Il responsabile è la Direzione coadiuvato dal Responsabile Amministrativo.

Input

Studi di mercato, analisi del fabbisogno formativo, bandi.

Regole: individuazione delle esigenze implicite ed esplicite del travet group e dei requisiti cogenti applicabili e la loro conversione in obiettivi qualità che sono verificati in sede di riesame, insieme alla soddisfazione del cliente, tutti questi requisiti definiscono le caratteristiche del servizio da erogare e la definizione dei principali limiti come la tempistica, la disponibilità di risorse umane e materiali, tutte queste informazioni vengono trasmesse al Responsabile Amministrativo che provvederà ad aggiornare la pianificazione delle attività relative ai corsi.

2. Ideazione e progettazione del corso.

Risorse

docenti, tutor, aule, attrezzature necessarie alla realizzazione del corso (lavagne luminose, computer, ecc.).

Regole: il Responsabile Amministrativo coadiuvato dal Capo progetto pianifica le attività, il materiale da acquistare, le risorse umane da impiegare e i relativi controlli da effettuare. L'elaborazione risultante fornisce una visione chiara della programmazione temporale delle varie fasi di attività e delle interconnessioni delle attività stesse. In caso di partecipazione a bandi pubblici, la pianificazione temporale deve tener conto delle direttive del bando stesso.

3. Pianificazione attività corsuale

Progettazione

Risorse

Responsabile di progettazione, risorse finanziarie, supporto informatico.

Regole: vengono definite le varie fasi della progettazione, i responsabili del suo sviluppo e i relativi tempi, le attività di verifica, riesame e validazione della progettazione attraverso la compilazione di un piano di progetto. Il Responsabile Progetto verifica che i dati a disposizione siano completi e tra loro congruenti e definisce i soggetti interessati nel piano di progetto ed eventuali partenariati, ATS/ATI; le attività progettuali vengono eseguite da personale dotato di qualifiche e mezzi adeguati alle mansioni da svolgere, rispettando tutte le prescrizioni applicabili richiamate nei documenti di supporto alla progettazione.

4. Progettazione



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Input

Modulistica, individuazione degli step di processo progettuale (didattica, docenza, partenariati, valutazione in-itinere, valutazione finale, gradimento)

Risorse

Il responsabile è il Responsabile Amministrativo. Risorse umane e finanziarie.

Regole: la Direzione coadiuvata dal Responsabile Amministrativo definisce le esigenze di acquisto in fase di pianificazione di ogni corso, provvedendo ad individuare i dati di acquisto relativi al prodotto da acquistare o i requisiti relativi alle risorse umane da reperire, affinché, lo stesso possa essere descritto in modo univoco, chiaro e completo a fronte delle esigenze legate ad ogni corso.

5. Convenzioni, partenariati, lettere di incarico, contratti di service

Risorse

Direttore, Coordinatore, Resp. Gestione economica-amministrativa, Resp. Erogazione dei servizi, corpo docente, tutor, parti sociali del territorio, aziende/impres

6. Promozione/pubblicità

Modalità

Affissione di locandine, sito internet, attività di marketing, invio di e-mail, invio di lettere.

Processo

Supporto alla realizzazione del corso. Il responsabile è il Responsabile Amministrativo che si occupa di pubblicizzare in diversi modi il corso.

Tempistica

La selezione verrà svolta nei 30 giorni successivi la conclusione della fase di progettazione e comunque in base alle modalità previste da un eventuale bando.

7. Selezione

Modalità



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Fasi del processo di selezione: 1. Verifica della congruenza fra pre-requisiti per l'accesso al corso e caratteristiche anagrafiche attraverso: l'acquisizione della copia del documento di identità, titolo di studio, curriculum vitae, status di lavoratore/disoccupato/inoccupato/studente. 2. Somministrazione di un test psico-attitudinale teso a rilevare il grado di corrispondenza dei tratti personali con i tratti definiti della figura professionale oggetto del corso. L'uso di test in concomitanza di altre tecniche di selezione comporta un processo di standardizzazione dei valori che si svolge con le seguenti modalità: Somministrazione test, Codifica dei valori assunti di risultato, Standardizzazione dei valori con metodi statistico-matematici, Assegnazione dei valori standardizzati ai singoli candidati. Formazione di graduatorie. 3. Colloquio per l'approfondimento di dimensioni che si rilevano quali contraddittorie o critiche. In particolare sarà teso a verificare: il fattore motivazionale, le aspirazioni e le aspettative, l'area di interessi e dell'investimento professionale, l'effettiva disponibilità alla frequenza del corso.

Ad ogni partecipante verrà concesso un tempo di 30 minuti per la compilazione del test psico-attitudinale e 10 minuti per il colloquio.

Risorse

Coordinatore del corso e Responsabile esperto di monitoraggio.

8. Erogazione del servizio.

Modalità

Svolgimento dei moduli, attività didattica, attività di tutoraggio, verifiche in itinere, monitoraggio del percorso formativo.

Risorse

Coordinatore, Responsabile di monitoraggio, Tutor, Corpo docente

9. Rilevazione grado di soddisfazione dei partecipanti in-itinere

Modalità

Step n. 1 - Monitoraggio del gradimento, compilazione del "Questionario di gradimento del percorso formativo", compilazione del "Questionario di gradimento della docenza".

Regola: I questionari sono anonimi.



E.C.I.P.A. ABRUZZO
**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Step n. 2 – Standardizzazione dei risultati, rilevazione dei risultati

Step n. 3 – Eventuali azioni correttive in-itinere

Risorse

Coordinatore, Tutor, Responsabile del monitoraggio

10. Verifica finale

Modalità

- Prova pratica
- Prova scritta

- Colloquio

Le prove verranno stabilite in base al percorso formativo.

Risorse

La commissione d'esame verrà delineata in base al percorso formativo, in generale è costituita da: Funzionari delegati dalle Istituzioni pubbliche (Regione, Province), Funzionari delegati dalle aziende/impresе, Coordinatore del corso, Tutor, Rappresentante del corpo docente

Obiettivo

La valutazione finale fornisce gli elementi per l'individuazione delle conoscenze, competenze e capacità effettivamente acquisite dal partecipante, al fine di ottenere un feed-back reale di confronto e approfondimento in merito alle capacità e abilità raggiunte.

Attestazione

Certificato di frequenza, Attestato di qualifica, in base al percorso formativo.

11. Gradimento finale

Modalità



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Step n. 1 - Monitoraggio del gradimento, compilazione del “Questionario di gradimento del percorso formativo”, compilazione del “Questionario di gradimento della docenza”.

Regola: I questionari sono anonimi.

Step n. 2 – Standardizzazione dei risultati, rilevazione dei risultati

Step n. 3 – Eventuali azioni correttive per azioni formative future

Risorse

Coordinatore, Tutor, Responsabile del monitoraggio

Obiettivo

Rilevazione di items volti ad esplorare opportune informazioni, con l’obiettivo di far emergere elementi critici necessari a supportare il processo decisionale dei responsabili delle attività formative, rispetto alle questioni considerate strategiche ai fini della qualità del processo di formazione, dell’efficace offerta didattica e della rispondenza reale alle esigenze dei partecipanti delle azioni formative.

12. Certificazione e rendicontazione

Modalità

Step n. 1 - Accertamento documentale: documentazione fiscale (fatture, ricevute, versamenti imposte e tasse ecc.), documentazione non fiscale (registri presenze, registri di cassa, report ecc.);

Step n. 2 - Certificazione: comparazione del bilancio di previsione con i costi effettivamente sostenuti

Step n. 3 – Rendicontazione: redazione della rendicontazione, dichiarazione stragiudiziale (ove richiesto)

Risorse

Responsabile gestione economica-amministrativa, Direttore, Coordinatore, Tutor, responsabile monitoraggio, Revisore contabile



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



TUTORAGGIO

Obiettivi:

- favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente;
- informare le aziende sulle persone che il servizio sta seguendo;
- attivare le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente.

Modi di erogazione del servizio:

- pianificazione delle attività in accordo con l'utente;
- monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi degli esiti;
- promozione del profilo dell'utente e del suo CV verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.

Valutazione e qualità:

- resoconto mensile sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

VALIDAZIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL PROCESSO FORMATIVO

Modalità

L'Ente provvede a monitorare in modo continuativo tutte le informazioni di ritorno dal mercato circa la soddisfazione/insoddisfazione del cliente/partecipante. L'Ente ha adottato un modulo di gradimento che somministra all'utente in itinere e alla fine del processo formativo in merito ai processi formativi, alla didattica, al contenuto dei moduli, ai docenti, al coordinatore e al tutor. Tale questionario garantisce l'anonimato e l'indipendenza.

Obiettivi

Il questionario individua degli items volti ad esplorare opportune informazioni, con l'obiettivo di far emergere elementi critici necessari a supportare il processo decisionale dei responsabili delle attività formative, rispetto alle questioni considerate strategiche ai fini della qualità del processo di formazione, dell'efficace offerta didattica e della rispondenza reale alle esigenze dei partecipanti delle azioni formative.

Indici di gradimento dei processi di docenza

Somministrazione agli utenti di un *questionario di gradimento della docenza* in base al quale ogni docente deve raggiungere un punteggio > a 7,8.

La valutazione riguarderà: Qualità tecnica degli interventi formativi; Trasformazione e cambiamenti che conseguono all'intervento; Qualità della



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



percezione di attuazione delle misure utili alla soluzione dei problemi da parte del territorio.

Indici di gradimento dei processi formativi

Somministrazione di un *questionario di gradimento del processo formativo* in base al quale la valutazione risulta positiva se supera il 75% in media.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

servizi formativi offerti

Le aree di attività fanno riferimento a settori economici diversificati che comprendono in generale imprese e categorie artigiane.

Nello specifico dei sub-settori economici della classificazione I.S.F.O.L. – ORFEO, ECIPA opera in merito a percorsi di formazione teorica, nel dettaglio:

1. MECCANICA METALLURGICA – INGEGNERIZZAZIONE 0501
2. MECCANICA METALLURGICA – DISEGNO MECCANICO 0502
3. MECCANICA METALLURGICA – MACCHINE UTENSILI 0503
4. MECCANICA METALLURGICA – MACCHINE A CONTROLLO AUTOMATICO ROBOTICA 0504
5. MECCANICA METALLURGICA – LAVORAZIONE AL BANCO 0505
6. MECCANICA METALLURGICA – IMPIANTISTICA, TUBISTICA, TERMOIDRAULICA 0506
7. MECCANICA METALLURGICA – CARPENTERIA SALDATURA 0507
8. MECCANICA METALLURGICA – CONTROLLI E MANUTENZIONE 0508
9. MECCANICA METALLURGICA – MOTORISTI, CARROZZIERI 0509
10. MECCANICA METALLURGICA – QUALIFICHE DI BASE E RIQUALIFICHE 0510
11. MECCANICA METALLURGICA – CANTIERISTICA NAVALE 0511
12. MECCANICA METALLURGICA – VARIE 0512
13. ELETTRICITA' ELETTRONICA – ELETTRICITA' ELETTRONICA GENERALE 0601
14. ELETTRICITA' ELETTRONICA – IMPIANTISTICA, RIPARATORI, MANUTENTORI ELETTR. 0602
15. ELETTRICITA' ELETTRONICA – ELETTROMECCANICA 0603
16. ELETTRICITA' ELETTRONICA – APPLICAZIONE ELETTRONICHE 0604
17. ELETTRICITA' ELETTRONICA – RADIO TV, TELEMATICA, TELECOMUNICAZIONI 0605
18. ELETTRICITA' ELETTRONICA – ELETTRAUTO 0606
19. EDILIZIA – RILEVAZIONE, DISEGNO, PROGETTAZIONE 0801
20. EDILIZIA – CONDUZIONE TECNICO AMMINISTRATIVA E CANTIERI 0802
21. EDILIZIA – MURATORI, SCALPELLINI 0803
22. EDILIZIA – CARPENTERIA 0804
23. EDILIZIA – VERNICIATURA 0805
24. EDILIZIA – MANUTENZIONE, RECUPERO EDILIZIO 0806
25. EDILIZIA – VARIE 0807
26. LEGNO MOBILI ARREDAMENTO CONDUZIONE AZIENDALE 0901
27. LEGNO MOBILI ARREDAMENTO – FALEGNAMERIA EBANISTICA 0902
28. LEGNO MOBILI ARREDAMENTO – MOBILI 0903
29. LEGNO MOBILI ARREDAMENTO – ARREDAMENTO 0904
30. LEGNO MOBILI ARREDAMENTO – TAPPEZZERIA 0905
31. LEGNO MOBILI ARREDAMENTO – VARIE 0906
32. TRASPORTI – SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO 1001
33. TRASPORTI – TRASPORTI TERRESTRI 1002



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



34. TRASPORTI – VARIE 1004
35. GRAFICA FOTOGRAFICA CARTOTECNICA POLIGRAFIA 1101
36. GRAFICA FOTOGRAFICA CARTOTECNICA FOTOGRAFIA 1102
37. CARTOTECNICA PRODUZIONE CARTA CARTOTECNICA 1103
38. ARTIGIANATO ARTISTICO – LAVORAZIONE METALLI 1201
39. ARTIGIANATO ARTISTICO – LAVORAZIONE MARMO, PIETRA, CERAMICA 1202
40. ARTIGIANATO ARTISTICO – LAVORAZIONE LEGNO 1203
41. ARTIGIANATO ARTISTICO – LAVORAZIONE PAGLIA, VIMINI 1204
42. ARTIGIANATO ARTISTICO – OREFICERIA, ARGENTERIA 1205
43. ARTIGIANATO ARTISTICO – LAVORAZIONE TESSUTI, RICAMO 1206
44. ARTIGIANATO ARTISTICO – LAVORAZIONE VETRO 1207
45. ARTIGIANATO ARTISTICO – LAVORAZIONE STRUMENTI MUSICALI 1208
- ARTIGIANATO ARTISTICO – DECORAZIONE 1209
47. ARTIGIANATO ARTISTICO – MANUTENZIONE E RESTAURO 1210
48. ARTIGIANATO ARTISTICO – VARIE 1211
49. INDUSTRIA ALIMENTARE – LAVORAZIONE PRODOTTI AGRICOLI 1301
50. INDUSTRIA ALIMENTARE – LAVORAZIONE PRODOTTI CASEARI 1302
51. INDUSTRIA ALIMENTARE – LAVORAZIONE CONSERVE ALIMENTARI 1303
52. INDUSTRIA ALIMENTARE – LAVORAZ. PRODOTTI DOLCIARI, LAVORAZ. PASTARIA 1304
53. INDUSTRIA ALIMENTARE – LAVORAZIONE CARNI 1305
54. INDUSTRIA ALIMENTARE – VARIE 1306
55. INDUSTRIA TESSILE TESSITURA, FILATURA, TINTORIA 1401
56. INDUSTRIA ABBIGLIAMENTO PELLI – STILISMO, MODELLISMO, INDOSSATORI 1501
57. INDUSTRIA ABBIGLIAMENTO PELLI – CONFEZIONE TESSUTI 1502
58. INDUSTRIA ABBIGLIAMENTO PELLI – MAGLIERIA 1503
59. INDUSTRIA ABBIGLIAMENTO PELLI – PELLICERIA (PELLETTERIA) 1504
60. INDUSTRIA ABBIGLIAMENTO PELLI – CALZATURE PELLETTERIA 1505
61. INDUSTRIA ABBIGLIAMENTO PELLI – VARIE 1506
62. ACCONCIATURA ESTETICA – ACCONCIATURA FEMMINILE 1601
63. ACCONCIATURA ESTETICA – ACCONCIATURA MASCHILE 1602
64. ACCONCIATURA ESTETICA – ESTETICA E MASSAGGIO 1603
65. ACCONCIATURA ESTETICA – MANICURE PEDICURE 1604
66. ACCONCIATURA ESTETICA – VARIE 1605
67. TURISMO – AGENZIE ED UFFICI TURISTICI 1701
68. TURISMO – ACCOMPAGNATORI, ANIMATORI 1702
69. TURISMO – VARIE 1703
70. SPETTACOLO, SPORT E MASS MEDIA – ATTIVITA' ARTISTICHE 1801
71. SPETTACOLO, SPORT E MASS MEDIA – OPERATORI MASS MEDIA 1802
72. SPETTACOLO, SPORT E MASS MEDIA – ATTIVITA' SPORTIVE E LUDICHE 1803
73. LAVORI D'UFFICIO – CONDUZIONE AZIENDALE 1901
74. LAVORI D'UFFICIO – CONDUZIONE AMMINISTRATIVA COMMERCIALE 1902
75. LAVORI D'UFFICIO – GESTIONE COMMERCIALE, GESTIONE MAGAZZINO 1903
76. LAVORI D'UFFICIO – GESTIONE AMMINISTRAZIONE PERSONALE 1904
77. LAVORI D'UFFICIO – SEGRETERIA ADDETTI UFFICI 1905
78. LAVORI D'UFFICIO – OFFICE AUTOMATION 1906
79. LAVORI D'UFFICIO – VARIE 1907
80. COOPERAZIONE CONDUZIONE COOPERATIVE 2001
81. INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE – AMMINISTRAZIONE 2101
82. INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE – RICEZIONE 2102
83. INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE – SALA E BAR 2103
84. INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE – CUCINA E RISTORAZIONE 2104
85. INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE – SERVIZI 2105
86. INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE – VARIE 2106
87. CREDITO E ASSICURAZIONI 2201
88. ATTIVITA' PROMOZIONALI E PUBBLICITA' – MARKETING 2301



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



- 89. ATTIVITA' PROMOZIONALI E PUBBLICITA' – FIERE E CONGRESSI 2302
- 90. ATTIVITA' PROMOZIONALI E PUBBLICITA' – GRAFICA PUBBLICITARIA 2303
- 91. ATTIVITA' PROMOZIONALI E PUBBLICITA' – VETRINISTICA 2304
- 92. ATTIVITA' PROMOZIONALI E PUBBLICITA' – VARIE 2305
- 93. DISTRIBUZIONE COMMERCIALE – ABILITAZIONE COMMERCIALE 2401
- 94. DISTRIBUZIONE COMMERCIALE – AGENTI, RAPPRESENTANTI 2402
- 95. DISTRIBUZIONE COMMERCIALE – PUNTI VENDITA 2403
- 96. DISTRIBUZIONE COMMERCIALE – VARIE 2404
- 97. ECOLOGIA E AMBIENTE 2501
- 98. INFORMATICA – INFORMATICA GENER. DI BASE, INTRODUC. ALL'INFORMAT. 2601
- 99. INFORMATICA – INFORMATICA E ORGANIZZAZIONE 2602
- 100. INFORMATICA – AREE TECNOLOGICHE E APPLICAZIONI 2603
- 101. INFORMATICA – ANALISTI PROGRAMMATORI, OPERATORI GENERICI 2604
- 102. INFORMATICA – VARIE 2605
- 103. BENI CULTURALI 2701
- 104. SERVIZI SOCIO EDUCATIVI SERVIZI SOCIALI E SANITARI 2801
- 105. SERVIZI SOCIO EDUCATIVI SERVIZI EDUCATIVI 2802
- 106. VARIE 90

risorse logistico-strumentali

L'Ente si avvale di

- un'aula didattica attrezzata per n. 30 utenti, con video-proiettore, lavagna luminosa e impianto audio;
- un laboratorio di informatica attrezzata da n. 15 postazioni multimediali autonome con piattaforma Windows Xp Home Edition Service Pack 3 e Software con licenza d'uso, una stampante, uno scanner, linea ADSL per l'utilizzo di Internet;
- l'area amministrativa è attrezzata con postazioni multimediali autonome con piattaforma Windows Xp Home Edition Service Pack 3 e Software con licenza d'uso, stampante, fax, fotocopiatrice, macchina fotografica digitale, linea ADSL per l'utilizzo di Internet.
- Servizi;

Registro offerte formative

Codice ECIPA	Descrizione	Ore
01.09	FONDARTIGIANATO - ONICE	
02.09	Corso di qualifica per acconciatori L. 174 art 3 - parte prima	400



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



03.09	Corso di qualifica per acconciatori L. 174 art 3 - parte seconda	400
04.09	Biscotteria	66
05.09	Tecnico di ripresa	40
06.09	Centri di revisione	30
07.09	Corso di riqualificazione per barbieri L. 174 art 6	300
08.09	Silveri pubblicità	80
09.09	Total quality	40
10.09	Il miglioramento continuo	80
11.09	Sicurezza e qualità in azienda	80
13.09	In. Qualità: Informatica e qualità in azienda	80
14.09	Organizzazione aziendale	80
15.09	Lavorazione del Cioccolato	66
16.09	Mignon	66
17.09	Lavorazione di Mousse e Semifreddi	66
18.09	Torte da cerimonia	66
19.09	La qualità totale	40
20.09	Tutor aziendale	12
21.09	Elettroidraulica In.Formazione - Sicurezza	12
21.09	Elettroidraulica In.Formazione - Qualità	40
21.09	Elettroidraulica In.Formazione - Saldatura	40
22.09	RLS	40
23.09	GRAFICO - Grafica, Informatica, Contabilità	40
24.09	RSPP	40
25.09	Apprendistato professionalizzante 120	120



E.C.I.P.A. ABRUZZO
**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



LIVELLO OPERATIVO

Finalità

Il Livello Operativo delinea le modalità adottate dal ECIPA ABRUZZO per monitorare il servizio relativo all'erogazione delle attività formative.

Riferimenti

- Tenuta sotto controllo delle attività produttive, erogazione del servizio.
- Normativa cogente

Modalità

Monitoraggio delle attività formative

Azioni di valutazione

1. Valutazione ex ante
2. Valutazione in itinere
3. Valutazione ex post
4. Mainstreaming

VALUTAZIONE EX ANTE

<i>Oggetto della valutazione</i>	<i>Strumenti e Modalità di valutazione</i>	<i>Criteri di accettazione</i>	<i>tolleranza</i>
Rilevazione dei fabbisogni formativi	Indagini di mercato Studi e ricerche	Dai dati raccolti deve risultare che il percorso formativo è spendibile sul mercato.	--



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



		Inoltre dai dati elaborati si deve evincere che il percorso formativo avrà un'incidenza positiva sul mercato del lavoro o sulla formazione continua .	
--	--	---	--

VALUTAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO IN ITINERE

Oggetto della valutazione	Strumenti e Modalità di valutazione	Criteri	tolleranza
Livello d'impegno, interesse, partecipazione dei corsisti all'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> Analisi dei dati oggettivi Registro delle presenze 	Monitoraggio delle presenze per modulo o per mese	I partecipanti non devono superare il 30% del monte ore di assenza
Livello di apprendimento e di coinvolgimento dei corsisti.	<ul style="list-style-type: none"> Questionario di valutazione a cura del docente Questionario intermedio di valutazione a cura dell'allievo Questionario di valutazione di fine modulo a cura dell'allievo (corsi di formazione con monte ore > 100 ore) Questionario di gradimento finale 	Somministrazione di test	Gli allievi del corso devono raggiungere una percentuale di risposte esatte pari al 70% . I test di valutazione dell'organizzazione variano a seconda della tipologia corsale, tuttavia si stabilisce che ogni corso deve essere valutato positivamente almeno dal 70% dei partecipanti.
Livello di pertinenza e coerenza tra materiale proposto dai docenti, caratteristiche del progetto e del gruppo aula.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborati prodotti dai corsisti Modulo valutazione obiettivi del progetto 	Relazioni prodotte da corsisti Somministrazione test	I test di valutazione degli obiettivi del progetto e del materiale didattico variano a seconda della tipologia corsale, tuttavia si stabilisce che ogni corso deve essere valutato positivamente almeno dal 70% dei partecipanti.
Clima/dinamiche di gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Osservazione diretta fatta di docenti o dal tutor (relazione) 	Redazione di report	--



E.C.I.P.A. ABRUZZO
**Ente Confederale Istruzione
 Professionale Artigianato**



<p>Livello di soddisfazione dei corsisti e criticità Livello di soddisfazione dei docenti e criticità</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui/questionari rivolti ai corsisti ed ai docenti 	<p>Somministrazione di test</p>	<p>I test di soddisfazione variano a seconda della tipologia corsale, tuttavia si stabilisce che ogni corso deve essere valutato positivamente almeno dal 70% dei partecipanti.</p>
--	--	---------------------------------	---

VALUTAZIONE EX POST FORMAZIONE SUPERIORE

OBIETTIVI	INDICATORI	CRITERI	TOLLERANZA
<p>Valutazione degli effetti immediati dell'azione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Risorse utilizzate • Traguardi raggiunti • Tasso di occupazione 	<p>Rilevazione sull'universo dei formati a tre mesi dal conseguimento della qualifica.</p>	<p>Tasso di occupazione= 20% sul totale dei formati</p>
<p>Valutazione degli effetti a medio termine dell'azione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valori sociali e culturali acquisiti 	<p>Rilevazione sull'universo dei formati ad un anno dal conseguimento della qualifica</p>	<p>Tasso di occupazione= 30% sul totale dei formati</p>

VALUTAZIONE EX POST FORMAZIONE CONTINUA

OBIETTIVI	INDICATORI	CRITERI	TOLLERANZA
<p>Valutazione degli effetti dell'azione sull'attività formativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento della condotta di lavoro • Cambiamento delle organizzazioni 	<p>Rilevazione sull'universo dei formati a tre mesi dalla fine dell'attività formativa</p>	<p>La valutazione dei risultati dell'attività corsale deve essere positiva almeno per il 70% degli allievi formati</p>

AZIONI SISTEMICHE CON EFFETTO MAINSTREAMING

	OBIETTIVI
--	------------------



E.C.I.P.A. ABRUZZO
**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Mainstreaming Orizzontale	<p>Gli obiettivi del mainstreaming orizzontale riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none">- il trasferimento del modello sperimentato ad altre realtà assimilabili- Ampliamento dei servizi connessi al bacino di attività oggetto della proposta progettuale.;- Perfezionamento e disseminazione di modelli formativi , processi , proposte convalidate nel corso delle attività di progetto.
Mainstreaming Verticale	<p>Gli obiettivi che si intendono realizzare sono così sintetizzati:</p> <ul style="list-style-type: none">- favorire lo scambio ed il confronto tra i vari attori locali, per creare sinergie e per maturare l'appartenenza ad una identità locale attiva.- fornire a tutti i in un'ottica di genere uguali opportunità formative;- rispondere a fabbisogni formativi genericamente presenti sul territorio;- elevare lo standard del sistema domanda-offerta di servizi e prodotti in risposta ai livelli di sviluppo crescenti e alle richieste reali della società e del mercato del lavoro.



E.C.I.P.A. ABRUZZO
**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



LIVELLO PREVENTIVO

Organizzazione Aziendale

- RESPONSABILI DI PROCESSO -

DIRETTORE

Lorenza Di Giulio

**Resp. Gestione
Economica-Amministrativa**
Renato Giancaterino

Resp. Analisi dei Fabbisogni
Mirco Mirabilio

Resp. Progettazione
Mirco Mirabilio

Resp. Erogazione Servizi
Lorenza Di Giulio

AREA DI ATTIVITA'

Tutoring
Sabrina Papagna

Corpo Docente

*



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



* il corpo docente viene selezionato sulla base dei percorsi formativi che si intendono realizzare

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Direttore

Assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa relativamente al funzionamento della sede e allo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione, finalizza il conseguimento degli obiettivi definiti dall'Ente. E' responsabile delle azioni di marketing e sviluppo delle attività e delle azioni formative, è responsabile dell'attuazione delle politiche della qualità e dell'accreditamento; gestisce le risorse assegnate, verifica e risponde dell'attuazione degli obiettivi e dei risultati conseguiti.

Responsabile di gestione economica-amministrativa

Sovrintende all'esecuzione e al controllo della gestione contabile, fiscale, economico, finanziaria, rendicontativi, all'amministrazione delle risorse umane e alla gestione del flusso delle informazioni. Nell'ambito dell'amministrazione di risorse umane è responsabile della gestione amministrativa delle risorse umane, predispone e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge, supporta la Direzione nella definizione dei budget di costo del personale, gestisce procedure per l'elaborazione informatica dei dati, collabora con la Direzione alla formazione e aggiornamento delle risorse umane. Nell'ambito della contabilità generale è responsabile di tutte le attività connesse alla predisposizione, compilazione e tenuta dei libri contabili, predispone il bilancio e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge, cura, di concerto con l'Ente, le relazioni con gli istituti bancari, i clienti e i fornitori, coordina il lavoro dei collaboratori assegnati. Nell'ambito della gestione, controllo e rendicontazione collabora con la Direzione nella definizione dei budget delle attività e nella pianificazione economica/gestionale/finanziaria della struttura operativa, è responsabile della contabilità analitica e dell'elaborazione e compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione; cura, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; coordina il lavoro dei collaboratori assegnati; si occupa della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Responsabile di analisi dei fabbisogni

Presidia la funzione di progettazione e sviluppo delle attività dell'Ente attraverso: l'analisi delle opportunità offerte nei bandi progettando e coordinando in equipe, le azioni in funzione dei bisogni dei committenti, l'analisi dei bisogni territoriali, la definizione di proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, con il coinvolgimento anche di gruppi di lavoro specifici, la definizione degli aspetti commerciali, in collaborazione con l'apparato amministrativo dell'Ente. Elabora di percorsi didattici coerenti con i contenuti culturali, tecnici e operativi risultanti dall'analisi dei fabbisogni, predispone le procedure di attuazione del programma di insegnamento coerenti con gli obiettivi del progetto, capaci di garantirne la praticabilità.

Responsabile di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Responsabile di erogazione dei servizi

Garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi riguardanti le aree di: promozione, orientamento, dell'organizzazione interna; sviluppa, cura e gestisce i contatti con il territorio, mantiene i contatti con il territorio e il costante contatto con la Direzione, rappresenta l'Ente nei contatti con i committenti; coordina gruppi di lavoro specifici assicurando le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi assegnati, assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la propria preparazione attraverso la partecipazione alle attività programmate. Presidia la funzione di erogazione e provvede: all'individuazione della logistica necessaria alla realizzazione dei progetti assegnati, all'iter procedurale necessario per l'avvio del progetto, all'organizzazione e gestione delle risorse umane, alla realizzazione delle azioni di progetto, al monitoraggio del progetto e al suo stato di avanzamento coordinandosi con la direzione, al controllo di gestione del progetto ed alle eventuali rettifiche che si rendessero necessarie "in-itinere", alla predisposizione della documentazione necessaria alla rendicontazione del progetto.

Verifica inoltre, il raggiungimento dei risultati attesi oltre al monitoraggio occupazionale nonché la programmazione e la somministrazione dei monitoraggi del gradimento così come previsto dalle procedure adottate.

Tutor



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Cura la valenza pedagogica del percorso formativo, cura tutti gli aspetti organizzativi e logistici necessari al buon svolgimento del progetto; riceve e consegna il materiale didattico, predispone il Registro delle presenze. Predispone le lettere di incarico delle risorse professionali impiegate e si occupa di farle firmare; si occupa dell'accoglienza di docenti e studenti; rileva le esigenze espresse dai corsisti di cui può farsi portavoce presso la docenza o l'intero staff formativo; predispone l'organizzazione dello spazio fisico dell'aula al fine di favorire un'interazione efficace ed efficiente tra i partecipanti al corso e i docenti/relatori; gestisce i gruppi di lavoro; analizza il "clima" d'aula.

UTENZE SPECIALI

L'Ente ECIPA Abruzzo può contare su personale altamente qualificato e strumentazione idonea per la gestione delle utenze speciali (soggetti svantaggiati, detenuti, ex-detenuti, immigrati, diversamente abili).

Per tale motivo mantiene costantemente rapporti con le parti sociali presenti sul territorio, in particolare con:

ANFFAS ONLUS – V.le Bovio - Pescara

CARITAS - P.zza San Cetto n. 2 - Pescara

Centro Servizi Volontariato Via Venezia n. 4 - Pescara

CNA Impresasensibile Via Giuseppe Tomassetti n. 12 – Roma (delegazione di Pescara)

Attraverso incontri con le singole parti sociali o incontri seminariali con tutte le parti coinvolte, con lo scopo di creare una sinergia concreta ed efficace ai fini della realizzazione del processo formativo preso in esame.



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



CONDIZIONI DI TRASPARENZA

diffusione al pubblico

La Carta Qualità viene resa pubblica attraverso:

- l'affissione della stessa presso i locali accreditati;
- la pubblicazione sul sito internet dell'Ente;
- la consegna di quanti si recano presso la struttura.

revisione periodica

Il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità è attuato utilizzando la politica della qualità, gli obiettivi, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della direzione.

In particolare la ECIPA ABRUZZO attua tali modalità: gli obiettivi stabiliti sono perseguiti con l'ausilio degli indicatori di sistema di ogni processo. Tali indicatori sono calcolati dal Responsabile Qualità e messi a disposizione di tutti i responsabili di processo con periodicità semestrale. I responsabili di processo si riuniscono almeno una volta nel semestre per valutare l'andamento degli indicatori a fronte degli obiettivi; i riesami della direzione analizzano la capacità dimostrata dall'organizzazione nel perseguire gli obiettivi e rivedono, quando necessario, questi ultimi a fronte delle risorse impiegate e delle priorità strategiche, ridefinendoli in ottica migliorativa.



E.C.I.P.A. ABRUZZO
**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Generalità

Le Non Conformità possono essere riscontrate durante lo svolgimento delle attività aziendali, sia gestionali che operative.

In particolare:

- nel corso delle normali attività lavorative, mediante segnalazione diretta da parte delle Funzioni aziendali coinvolte;
- nel corso delle attività di sorveglianza del Sistema di Gestione per la Qualità, quali, ad esempio, quelle sulla documentazione, sui risultati dei controlli eseguiti sul processo;
- durante la conduzione di Verifiche Ispettive interne e nel corso del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione;
- sulla base di eventuali analisi di tendenza delle Non Conformità rilevate in precedenza.

Conseguentemente a tali riscontri e all'individuazione di cause potenziali, può nascere la necessità di intraprendere una Azione Correttiva o una Azione Preventiva.

Per ciò che concerne le azioni preventive, esse non fanno seguito ad un evento specifico, come le azioni correttive, ma vengono intraprese qualora si raccolgano elementi sufficienti per definire potenziali cause di non conformità, ovvero derivano da una analisi pianificata e sistematica delle informazioni sulla qualità aziendale.

Le azioni preventive possono essere rappresentate, anche se in via non esclusiva, da:

- partecipazione a corsi di formazione e addestramento, convegni o seminari specifici da parte del personale interessato dall'azione intrapresa;
- riunioni tecniche appositamente indette per lo studio di metodi alternativi di lavoro, di organizzazione delle operazioni, ecc.

La documentazione prodotta per la gestione delle azioni correttive e/o preventive e gli eventuali documenti allegati che ne attestano l'implementazione sono sottoposti alle valutazioni della Direzione in sede di Riesame.

Gestione delle azioni correttive e preventive



E.C.I.P.A. ABRUZZO

**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



E' il Responsabile Qualità che provvede a gestire le Azioni Correttive e Preventive in azienda, con la collaborazione di tutti gli altri Responsabili di Funzione.

Le fasi attraverso le quali tale Responsabile opera, sono le seguenti:

- esame della Non Conformità e/o delle condizioni pregiudizievoli per la qualità;
- individuazione e attuazione delle Azioni Correttive/Preventive relative;
- riesame delle azioni correttive/preventive attuate in base alla verifica della messa in atto e verifica dell'efficacia;
- archiviazione della documentazione e analisi statistica delle Azioni Correttive/Preventive.

Sulla base delle Situazioni non Conformi eventualmente verificatesi e di tutte le condizioni pregiudizievoli per la qualità, viene definita l'Azione Correttiva/Preventiva più consona ed individuato il Responsabile dell'attuazione di tale azione.

La verifica della messa in atto e dell'efficacia di quanto predisposto, viene effettuata dal Responsabile Qualità.

Quest'ultimo, in collaborazione con la/le Funzione/i interessata/e, decide in merito all'adozione di ulteriori Azioni qualora le prime non diano risultati soddisfacenti.

Nel caso di Azioni Correttive avviate a seguito di non Conformità derivanti da Verifiche Ispettive, è il Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva ad effettuare la verifica.

Se le Azioni Correttive/Preventive prevedono la modifica permanente del Sistema di Gestione per la Qualità, allora esse comportano la modifica delle relative Procedure Gestionali e delle Istruzioni Operative, da parte dei relativi responsabili.

Direzione

Pescara, 01 ottobre 2009

Italo Lupo



E.C.I.P.A. ABRUZZO
**Ente Confederale Istruzione
Professionale Artigianato**



Responsabile del Processo
di Gestione della Qualità

Pescara, 01 ottobre 2009

Lorenza Di Giulio