

Il presente documento è costituito al fine di definire la **politica della qualità** adottata da Data Service - intesa come impegni e obiettivi assunti per erogare servizi di qualità costante, attenti alle esigenze delle diverse tipologie di beneficiari e orientati al miglioramento continuo. In particolare, con la presente Carta della Qualità la Data Service intende esplicitare e comunicare ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli obiettivi e gli impegni assunti nei confronti degli stessi a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini *strategici* (politica della qualità), *organizzativi* (predisposizione ed erogazione dell'offerta), *operativi* (obiettivi e standard specifici) e *preventivi* (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi relativi alle attività formative riferibili al dispositivo DAFORM della Regione Marche.

## Livello strategico

Data Service ha come propria **missione**: 1) servizi ai cittadini immigrati e alle fasce deboli, 2) attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78.

Data Service **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 qualificate da inserire o inserire nel processo produttivo;
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione

Per realizzare questi obiettivi Data Service adotta intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio e imprese per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;

- investe conseguentemente in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- definisce e mantiene un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accredimento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), dove tutta la struttura e la Direzione Generale si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- sviluppa attività di prevenzione per la Qualità;
- misura il grado di soddisfazione del cliente attraverso opportune metodologie e strumenti
- controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

Il proprio **Sistema Qualità** (d'ora in poi: **SQ**) inteso come insieme di procedure sviluppate per l'accreditamento DAFORM rappresenta il **principale strumento** affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione.

## Livello organizzativo

Data Service gestisce le attività formative con finanziamento pubblico e/o a quelle che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78 (anche quelle autorizzate dagli enti delegati ma non finanziate con fondi pubblici).

I principali servizi possono consistere in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a: Obbligo Formativo, Formazione continua, Formazione superiore, Formazione di base, Formazione permanente attraverso corsi FSE, Programmi Comunitari (Equal, Socrates ecc...), corsi autorizzati al rilascio di titolo ai sensi della L.845/78.

Data Service, oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente delle competenze professionali interne.

Ove richiesto, Data service si impegna a consegnare 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

La tabella allegata riporta i principali elementi che data Service 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 SQ della Data Service gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

## Livello preventivo

Il SQ di Data Service prevede responsabilità, criteri e modalità operative finalizzate alla prevenzione dei problemi.

## Impegni particolari

Relativamente all'**area dello svantaggio**, Data Service si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato nell'ambito DAFORM al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

Per quanto relativo all'**obbligo formativo**, qualora implementato, si evidenzia che i diritti connessi al passaggio fra sistemi, di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del. G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000 sono disponibili a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso la propria sede legale sita in Via Bramante 53/A, 61029 Urbino

E' possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali che ricadono nel territorio della Regione Marche.

In caso di realizzazione di attività formative afferenti l'obbligo formativo sono previsti:

- almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi
- un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo per tutti gli allievi.

## Condizioni di trasparenza

La **diffusione** della Carta della Qualità di Data Service viene regolamentata come segue.

- All'avvio del corso, la Carta della Qualità verrà consegnata a tutti gli allievi che sottoscriveranno apposito modulo per avvenuta ricezione.
- La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti internet Data Service deputati alla formazione professionale regolamentata dal dispositivo DAFORM.
- La Carta della Qualità verrà consegnata a tutti i dipendenti e collaboratori in organigramma nonché al personale docente e non docente di ogni singolo corso soggetto a DAFORM in allegato al primo contratto stipulato.

La **revisione** della Carta della Qualità di Data Service avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità del Direttore Generale e del Responsabile della Qualità. In tali evenienze, qualora non siano necessarie variazioni, si intenderà confermata la presente versione senza che si rendano necessari atti formali.

Urbino, 1 ottobre 2008

Il Direttore Generale

  
DATA SERVICE  
Via Bramante n. 53/A  
61029 URBINO (PU)  
Tel. e Fax 0722/329390  
Partita IVA 01249940416  
e-mail: datatservice@libero.it

Il Responsabile della Qualità



# TABELLA DEI FATTORI DI QUALITA'

<b>Macro-attività</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Attenzione al contesto di riferimento	Presenza di un documento perlomeno semestrale.	Conformità al R9 DAFORM.	Check list del R9 DAFORM.
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Successo della progettazione.	Numero di progetti realizzati.	Finanziamento di perlomeno 2 progetti per ogni anno formativo successivo all'A.F. 2007/2008.	Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando.  Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione.  Visione del bando e della CdQ da parte degli allievi.	Bandi.  Moduli sottoscritti dagli allievi.
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex post.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento erogati.	Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento erogati maggiore o uguale a 75/100 per ogni anno formativo successivo all'A.F. 2007/2008.	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove d'esame finale o alle prove finali per i corsi che non prevedono esame di qualifica.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo maggiore o uguale 85/100 per ogni anno formativo successivo all'A.F. 2007/2008.	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.