Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

ANNO 2026

INDICE DEI CONTENUTI

PREMESSA

1. LIVELLO STRATEGICO
   1.1 LA POLITICA DELLA QUALITÀ
   1.2. MISSION
   1.3. DIFFUSIONE DELLA POLITICA: MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA
2. LIVELLO ORGANIZZATIVO
   2.1. AREE DI ATTIVITÀ
   2.2. SERVIZI AREA ORIENTAMENTO
   2.3. L'OBBLIGO FORMATIVO/OBBLIGO DI ISTRUZIONE
   2.4. RISORSE PROFESSIONALI
   2.5. DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI
   2.6. DICHIARAZIONI DI IMPEGNO
3. LIVELLO OPERATIVO
4. LIVELLO PREVENTIVO
   4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI
5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

PREMESSA

Il presente documento rappresenta un riferimento per l'attuazione del modello di Accreditamento della Regione Abruzzo e descrive il Sistema Qualità implementato nella Struttura.

Il Consorzio UP persegue le seguenti finalità:

- formazione ed erogazione di servizi educativi destinati ai giovani fino a 18 anni;
- promozione di iniziative finalizzate alla lotta contro la dispersione scolastica;
- progettazione e gestione di attività di formazione professionale finalizzati a supportare il cambiamento in atto nelle politiche del lavoro;
- progettazione e gestione di attività di formazione formatori e del personale docente;
- progettazione e gestione di iniziative finalizzate alla realizzazione di innovazioni sociali e alla creazione di nuove opportunità imprenditoriali e occupazionali;
- promozione, organizzazione e gestione di attività di: orientamento, ossia, interventi di carattere informativo, formativo e consulenziale finalizzati a promuovere l'orientamento professionale e l'autorientamento;
- promozione dello sviluppo del mercato del lavoro in sintonia con le esigenze e i bisogni del territorio di riferimento;
- favorire l'integrazione sociale e culturale di soggetti in cerca di prima occupazione;
- promozione di nuove iniziative di cooperazione e integrazione sociale.

La "Carta della Qualità dell'Offerta Formativa" testimonia l'impegno che il Consorzio UP, senza scopo di lucro, ha nei confronti dei beneficiari delle proprie attività formative e dei committenti e rappresenta un efficace strumento per garantire un livello di qualità e di trasparenza dei servizi formativi adeguato alle crescenti esigenze dell'utenza. Con la "Carta della Qualità dell'Offerta Formativa" il Consorzio intende esplicitare processi e modalità di erogazione e gestione della propria offerta formativa. La qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti sono pertanto garantiti:

- in termini strategici da un'accurata politica della qualità condivisa da tutti i livelli dell'organizzazione, coerente con la mission e orientata al raggiungimento degli obiettivi istituzionali;

- in termini organizzativi dalla dotazione di risorse professionali qualificate especializzate nei diversi ambiti di attività e dalla dotazione di risorse logistico- strumentali idonee alla particolare tipologia di servizi formativi erogati;
- in termini operativi dalla definizione di parametri e indicatori di misurazione quali/quantitativa che consentano di valutare il raggiungimento degli standard di qualità specifici riguardanti il processo formativo nella sua interezza (costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte);
- in termini preventivi attraverso la predisposizione di dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari quali gli strumenti di rilevazione del feedback e la realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente.

1) LIVELLO STRATEGICO

1.1. LA POLITICA DELLA QUALITÀ

La mission del Consorzio UP, è rispondere in modo innovativo a precise esigenze professionali nel campo della formazione professionale in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione. Coerentemente a questa mission, il Consorzio UP mette a disposizione della propria utenza la pluriennale esperienza delle società consorziate per realizzare iniziativeformative d'eccellenza che hanno come punto focale la lotta contro la dispersione scolastica e la progettazione e gestione di attività di formazione professionale finalizzati a supportare il cambiamento in atto nelle politiche del lavoro

1.2. OBIETTIVI

L'orientamento strategico del Consorzio UP è centrato sul raggiungimento di alcuni obiettivi:

1. individuazione di profili innovativi capaci di innestare nelle strutture culturali processi di miglioramento continuo e di sensibilizzazione nei confronti della formazione come risorsa strategica;
2. realizzazione di percorsi formativi d'eccellenza destinati ai giovani fino a 18 anni;
3. realizzazione di percorsi formativi d'eccellenza per inoccupati e disoccupati volta all'accrescimento di conoscenze e competenze in vista di un qualificato inserimento nel mercato del lavoro;
4. l'affinamento continuo delle tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento allo scopo di anticipare le esigenze di formazione dei propri utenti;
5. la promozione dello sviluppo culturale e professionale di tutte le risorse umane impegnate, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
6. l'adozione di standard di qualità UNI EN ISO 9001:2015 nella progettazione di modelli e interventi formativi, nell'erogazione di servizi e consulenza formativa come

conoscenza approfondita della propria organizzazione e dei flussi che ne regolano l'attività per garantire la totale soddisfazione delle esigenze del proprio cliente/utente.

1.3. DIFFUSIONE DELLA POLITICA: MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA

La Politica della Qualità viene riesaminata periodicamente per accertarne la sua continua idoneità; in particolare il riesame, condotto dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità, deve valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e definirne di nuovi nell'ottica del miglioramento continuativo dell'efficacia della strategia adottata.
Affinché la Politica per la Qualità sia effettivamente sostenuta, diffusa, compresa e attuata da tutti i livelli aziendali dell'organizzazione, è necessario che la Direzione:

- distribuisca a tutte le funzioni aziendali i documenti che descrivono il "Piano di Gestione per la Qualità" messo in atto dalla stessa. Questi documenti sono redatti per indicare le regole interne per lo svolgimento e la gestione delle attività che compongono i processi aziendali. La loro funzione è rendere chiara e trasparente agli interessati l'attribuzionedelle responsabilità e dei compiti, nonché le attese sui risultati
- coinvolga il personale interno, il personale impegnato nelle attività di orientamento e soprattutto i docenti nel raggiungimento degli obiettivi comuni attraverso riunioni e partecipazione nelle decisioni di miglioramento
- promuova e stimoli il personale, a tutti i livelli aziendali, al miglioramento continuo del Politica della Qualità e alla soluzione di qualsiasi problematica inerente la Qualità dei processi e/o servizi.

2) LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1. AREE DI ATTIVITÀ

Relativamente ai servizi formativi e di orientamento, le attività riguardano:

- *Obbligo formativo/obbligo di istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale:* comprende i servizi di formazione volti all'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e formazione o fino al conseguimento di una qualifica professionale ed i percorsi di formazione esterna all'impresa per l'apprendistato svolto tra i 16 e i 18 anni di età.
- *Formazione Superiore*: comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276.
- *Formazione Continua* destinati a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art.49, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276. Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quanti qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoroattraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

- *Formazione speciale*: Rientrano nell'ambito delle "utenze speciali" gli interventi di formazione rivolti a:
  a) disabili fisici, psichici e sensoriali;
  b) detenuti ed ex-detenuti;
  c) minori a rischio e minori in ristrettezza;
  d) tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, alcoolisti ed ex-alcoolisti;
  e) immigrati;
  f) nomadi;
  g)soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani;
  h) tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

La formazione professionale rappresenta uno dei principali strumenti di politica attiva del lavoro e su tale presupposto il Consorzio UP interviene offrendo alle utenze speciali l'opportunità di acquisire, aggiornare o perfezionare, competenze professionali, con l'obiettivo di migliorare e favorire la loro collocazione in un mercato in continua evoluzione o di evitarne la fuoriuscita.

Per entrambe le suddette macrotipologie i settori d'intervento sono:

Settori ISFOL-ORFEO

- ICT
- Elettronica
- Amministrazione
- Comunicazione
- Risorse umane
- Sicurezza sul lavoro
- Ambiente e territorio

2.2. SERVIZI AREA ORIENTAMENTO

Il Consorzio UP, nell'ambito delle proprie prerogative di carattere istituzionale, eroga servizi orientativi di informazione-formazione-consulenza, mettendo a disposizione le necessarie risorse umane e materiali, in particolare:

- Banche dati dei percorsi formativi e scolastici
- Banche dati di repertori dei profili professionali
- Banche dati sulle opportunità lavorative

Le attività di Orientamento si rivolgono a persone adulte e a ragazzi in obbligo formativo. Tali servizi vengono rivolti anche agli immigrati comunitari ed extracomunitari, muniti di regolare permesso di soggiorno.
La Sede Operativa rappresenta un luogo di incontro e un potenziale fattore di sviluppo in virtù del suo raccordo esplicito con il territorio, essa mantiene contatti periodici con: 1) le aziende del territorio, gli Istituti Scolastici, le Associazioni di categoria per la formazione continua dei lavoratori; 2) i servizi sociali dei Comuni della Provincia di Teramo per l'inclusione sociale delle utenze svantaggiate; 3) i Centri per l'Impiego delle Province abruzzesi per quanto riguarda il lavoro e la formazione dei giovani e dei disoccupati/inoccupati.

Erogazione del servizio di individuazione e validazione delle competenze.

Servizio di identificazione e messa in trasparenza delle competenze. Con "Messa in trasparenza" si intende la ricostruzione da parte di una persona, delle proprie esperienze di studio, lavoro e vita rispetto ad una o più Unità di competenza, in modo da rappresentare con chiarezza il valore di quanto appreso, anche attraverso la raccolta e la produzione di adeguate evidenze documentali. L'attività termina con la redazione di un Documento di Trasparenza, che integra e meglio specifica il curriculum vitae. La messa in trasparenza è un servizio regolamentato dalla Regione Abruzzo e affidato al Consorzio con det. Dir. DPG019/276 del 12/11/2021.

Servizio di riconoscimento dei crediti formativi Con "Crediti formativi" si intende "una serie di risultati dell'apprendimento conseguiti da una persona che sono stati valutati e che possono essere accumulati in vista di una qualifica o trasferiti ad altri programmi di apprendimento o altre qualifiche". Il riconoscimento dei crediti formativi è un processo regolamentato attraverso il quale

Consorzio Up, autorizzato dalla Regione Abruzzo, predispone e condivide con il richiedente un'ipotesi di percorso individualizzato, sulla base della valutazione degli apprendimenti formali, non formali ed informali da esso maturati. La proposta di crediti e il percorso sono successivamente oggetto di approvazione da parte della Regione, sulla base della valutazione dellacorrettezza del processo svolto.Per ciascun percorso formativo è possibile il riconoscimento dei crediti in conformità con gli standard di progetto approvati dalla Regione.La durata massima dei crediti di frequenza che possono essere riconosciuti sulla base della valutazione degli apprendimenti è quantificata in un monte ore, pari ad una percentuale massima della durata del percorso formativo, nel rispetto dei limiti stabiliti dai predetti standard di progetto approvati dalla Regione.

2.3. OBBLIGO FORMATIVO/OBBLIGO DI ISTRUZIONE

L'Obbligo Formativo rappresenta il diritto e il dovere di frequentare attività di formazione fino ai 18 anni di età. Prevede, cioè, che tutti i giovani seguano percorsi formativi almeno fino al compimento dei 18 anni oppure fino al conseguimento di un Diploma di Stato o di una Qualifica Professionale.

L'Obbligo Formativo è stato introdotto dalla Legge 144 del 1999 e integrato dalla Legge delega 53 del 2003 insieme al Decreto legge 76 del 2005. Oltre a prolungare la durata dei percorsi formativi rispetto al passato, allineandosi così agli altri paesi dell'Unione Europea, riconosce pari dignità ai diversi percorsi formativi: l'Istruzione Scolastica, la Formazione Professionale e l'Apprendistato.

In questo ambito le attività formative del Consorzio UP si rivolgono ai giovani di età compresa tra i 14 e i 18 anni che, concluso il primo ciclo di istruzione, sulla base dei requisiti posseduti, scelgano di accedere alle varie tipologie di percorsi di formazione professionale.

In particolare:

- Percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale, rivolti a tutti i giovani di età compresa tra i 14 e i 16 anni, che abbiano titolo ad iscriversi al 1° anno della scuola secondaria superiore ed, in particolare, agli allievi che abbiano terminato il 1° ciclo di istruzione,
- Percorsi biennali, realizzati nei Centri di Formazione Professionale per l'acquisizione di una qualificazione professionale e rivolti a giovani che hanno un'età pari o superiore ai 16 anni, che hanno assolto all'obbligo di istruzione e che hanno già maturato, nei percorsi scolastici e formativi, crediti formativi riconoscibili, per assicurare l'inclusione e l'acquisizione della qualifica professionale.

I percorsi proposti saranno quelli contemplati nell'Accordo in Conferenza Unificata siglato Il 27 luglio 2011 tra il MIUR, il MLPS, le Regioni e le Provincie Autonome di Trento e Bolzano. Per la progettazione e realizzazione degli stessi è previsto il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.

L'obiettivo dei nuovi sistemi di istruzione e formazione è dunque quello di contrastare la dispersione, garantendo ai giovani una rosa di possibilità più ampia e flessibile che rispetti le diverse attitudini e abilità per permettere un ingresso nel mercato del lavoro il più efficace possibile.

Tra Scuola, Formazione Professionale e Lavoro sarà possibile effettuare dei passaggi per rispondere meglio alle esigenze dei giovani e ai loro progetti di vita e professionali.

Il passaggio da un sistema all'altro sarà reso possibile dallo strumento dei crediti formativi, con il quale si stabilisce quali conoscenze e competenze il giovane ha appreso fino a quel momento, ma anche quale valore avrà questo apprendimento nel nuovo percorso di formazione.

Affinché ogni giovane possa raggiungere il successo formativo e assolvere con profitto l'obbligo, la saranno messi in atto tutti i dispositivi e i servizi (di informazione, di orientamento, di sostegno, ecc.) che possano supportare i giovani e le loro famiglie.

Attività di Orientamento

Le attività di Orientamento, tramite uno o più colloqui individuali con il giovane e unfamiliare, saranno finalizzate alla definizione del progetto formativo e si svolgeranno con le seguenti modalità:

- convocazione dei giovani, e dei genitori, che decidono di non proseguire il percorso scolastico o che successivamente lo interrompono;
- raccolta delle informazioni rispetto alla storia scolastica, gli stili di apprendimento, gli interessi e la situazione personale e familiare;
- accompagnamento alla scelta del percorso per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e formazione;
- accompagnamento, tutoraggio e monitoraggio relativo all'andamento del percorso formativo scelto.

Rapporti Consorzio-famiglia

Si considerano i rapporti Consorzio-famiglia un elemento determinante dell'azione educativa, soprattutto per realizzare la continuità formativa assunta come finalità del progetto educativo. Il Consorzio chiederà perciò alle famiglie di condividere i principi che ispirano l'offerta formativa e un atteggiamento di dialogo costruttivo per realizzarli. Nei rapporti con le famiglie assumerà particolare importanza il colloquio, su basi di pari dignità dei soggetti, come strumento di reciproco ascolto, comunicazione e proposta. A tal proposito:

- i formatori si rendono disponibili per colloqui informativi generali che si terranno in date da stabilire da parte delle varie equipe e che verranno tempestivamente comunicate alle famiglie;
- i formatori restano a disposizione per colloqui con genitori anche in altri momenti, previo appuntamento;
- saranno realizzati almeno 2 incontri annui con le famiglie degli allievi.

Le informazioni riguardanti la programmazione formativa saranno fornite alle famiglie:

a. all'apertura dell'anno formativo;
b. durante tutto il corso dell'anno formativo, a secondo delle necessità.

I genitori verranno informati sul profitto e il comportamento dei figli, oltre che nei colloqui generali, ogni volta che il tutor del corso, unitamente all'equipe dei docenti lo riterrà necessario o per convocazione da parte della Direzione.

I genitori giustificano su apposito libretto personale (consegnato all'inizio dell'anno formativo) i ritardi, i permessi di entrata posticipata e di uscita anticipata, le assenze.

Il Consorzio contatterà la famiglia in caso di assenze prolungate e ogni qualvolta lo riterrà necessario per la tutela del percorso formativo dell'alunno.

Attività di stage

I corsi triennali consentono il conseguimento della qualifica professionale e sono previste 990 ore annuali con l'obiettivo di formare una figura professionale in grado di inserirsi nel mondo del lavoro con competenze tecnico-professionali avanzate. Dopo un primo anno propedeutico, svolto in aula e in laboratorio, dove vengono apprese, accanto alle discipline di cultura di base, quelle più specifiche in ambito tecnico-professionale, nel secondo e terzo anno vengono introdotte esperienze di tirocinio presso imprese del settore.

La buona riuscita dei percorsi di alternanza richiede la presenza di alcuni elementi indispensabili di coordinamento e di co-progettazione:

- un accordo tra i soggetti (scuola/impresa o altra struttura ospitante) che assicurano il supporto formativo al giovane che apprende; questo accordo non può limitarsi ad una intesa programmatica (definizione di obiettivi e azioni da svolgere), ma deve promuovere la collaborazione a livello organizzativo, progettuale, attuativo e puntare ad un controllo congiunto del percorso formativo e alla valutazione condivisa dei risultati di apprendimento;
- la progettazione dell'intero percorso, sia delle attività in aula che dei periodi di permanenza nella struttura ospitante, condivisa e approvata non solo dai docenti della scuola e dai responsabili della struttura stessa, ma anche dallo studente, che assume così una consapevolezza e una responsabilità diretta nei confronti del proprio apprendimento;
- un flusso costante di informazioni tra i vari soggetti coinvolti, ciascuno dei quali non si limita solo alla realizzazione delle azioni di sua competenza, ma deve preoccuparsi anche del collegamento con le attività realizzate da altri soggetti. La progettazione dei percorsi di stage, dunque, deve considerare sia la dimensione curriculare, sia la dimensione esperienziale, svolta in contesti lavorativi. Le due dimensioni vanno integrate in un percorso unitario che miri allo sviluppo di competenze richieste dal profilo educativo, culturale e professionale del corso di studi e spendibili nel mondo del lavoro.

In relazione alle funzioni e alle attività d'impresa, i soggetti ospitanti devono essere inpossesso di:

a) capacità strutturali, ovvero spazi adeguati per consentire l'esercizio delle attività previste di stage e, in caso di studenti con disabilità, il superamento o l'abbattimento delle eventuali barriere architettoniche;

b) capacità tecnologiche, ossia la disponibilità di attrezzature idonee per l'esercizio delle attività previste nella convenzione, in regola con le norme vigenti in materia di verifica e collaudo tecnico, tali da garantire, per ogni studente, un'esperienza adeguata e diretta del processo di lavoro in condizioni di sicurezza;

c) capacità organizzative, consistenti in adeguate competenze professionali per la realizzazione delle attività; a tal fine deve essere garantita la presenza di un tutor incaricato dalla struttura ospitante, anche esterno alla stessa, a supporto delle attività di stage, dotato di competenze professionali.

Per quanto riguarda le figure professionali che intervengono nel percorso formativo di stage, è previsto un tutor interno e un tutor formativo esterno.

Il **tutor interno** svolge le seguenti funzioni:

a) elabora, insieme al tutor esterno, il percorso formativo personalizzato che verrà sottoscritto dalle parti coinvolte (Consorzio, struttura ospitante, studente/soggetti esercenti la potestà genitoriale);

b) assiste e guida lo studente nel percorso di stage e ne verifica, in collaborazione con il tutor esterno, il corretto svolgimento;

c) gestisce le relazioni con il contesto in cui si sviluppa l'esperienza di stage, rapportandosi con il tutor esterno;

d) monitora le attività e affronta le eventuali criticità che dovessero emergere dalle stesse;

e) valuta, comunica e valorizza gli obiettivi raggiunti e le competenze progressivamente sviluppate dallo studente;

f) promuove l'attività di valutazione sull'efficacia e la coerenza del percorso di stage, da parte dello studente coinvolto;

g) assiste il Direttore nella redazione della scheda di valutazione sulle strutture con le quali sono state stipulate le convenzioni per le attività di stage, evidenziandone il potenziale formativo e le eventuali difficoltà incontrate nella collaborazione.

Il **tutor esterno**, selezionato dalla struttura ospitante, assicura il raccordo tra la struttura ospitante e il Consorzio. Rappresenta la figura di riferimento dello studente all'interno dell'impresa e svolge le seguenti funzioni:

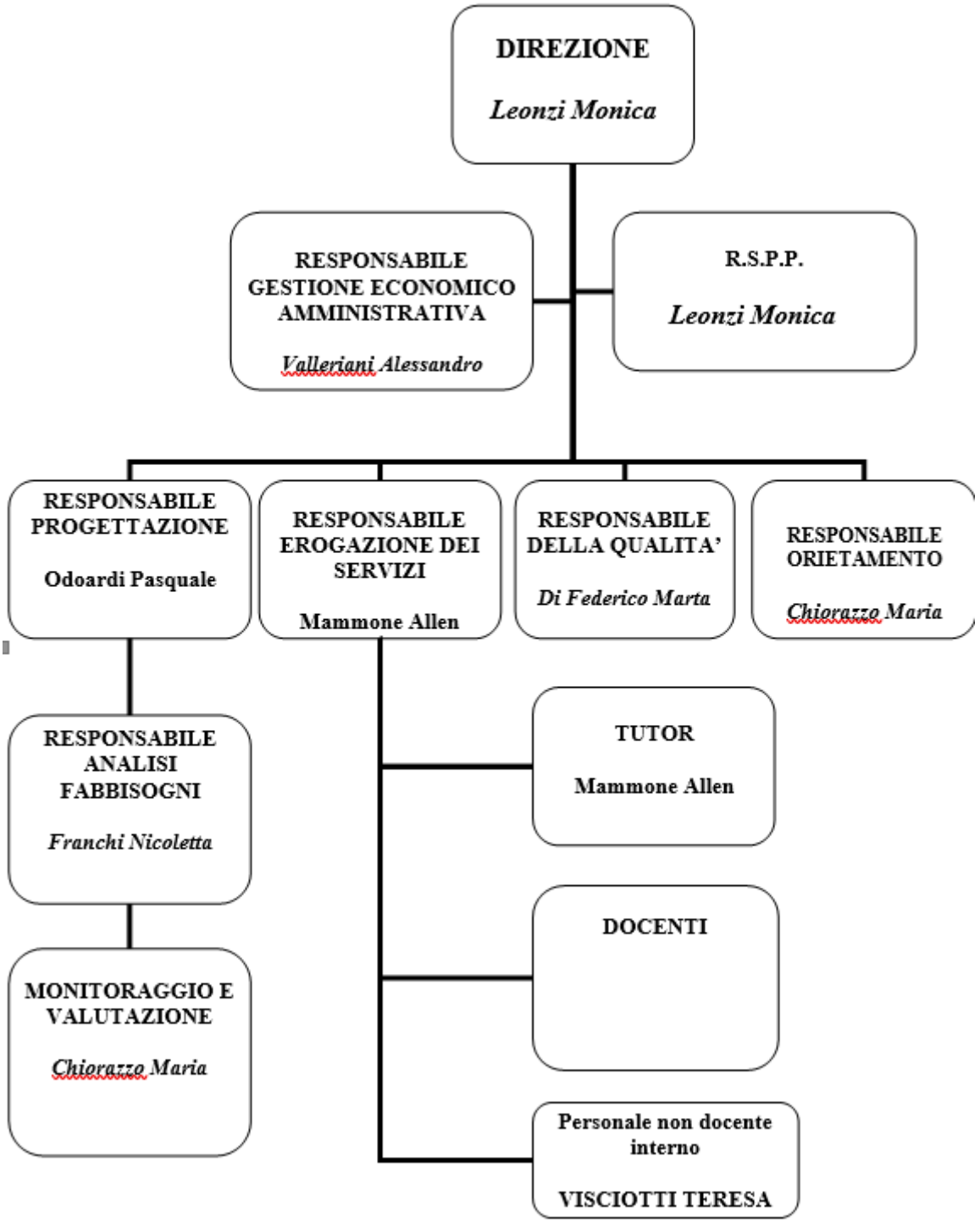
a) collabora con il tutor interno alla progettazione, organizzazione e valutazione dell'esperienza di stage;

b) favorisce l'inserimento dello studente nel contesto operativo, lo affianca e lo assiste nel percorso;

c) garantisce l'informazione/formazione dello/degli studente/i sui rischi specifici aziendali, nel rispetto delle procedure interne;
d) pianifica ed organizza le attività in base al progetto formativo, coordinandosi anche con altre figure professionali presenti nella struttura ospitante;
e) coinvolge lo studente nel processo di valutazione dell'esperienza;
f) fornisce al Consorzio gli elementi concordati per valutare le attività dello studente e l'efficacia del processo formativo.

2.4 RISORSE PROFESSIONALI

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi di formazione e orientamento, *il Consorzio UP* si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi di formazione, di professionisti ed esperti nelle varie tematiche di riferimento che possono essere docenti universitari e non, insegnanti, consulenti, periti, tecnici, tutors d'aula e di stage. Le varie categorie di professionisti, inseriti in un albo docenti qualificati per il costante monitoraggio delle loro capacità professionali, collaborano in forma occasionale o continuativa con l'ente, e sono selezionati in base alla competenza e alle esperienze professionali maturate. Le prestazioni dei docenti sono monitorate in itinere ed alla fine di ogni processo formativo, attraverso questionari di valutazione e soddisfazione per la verifica dei requisiti base della formazione (rapporti con i discenti, chiarezza, puntualità, cordialità, disponibilità, etc). Per lo svolgimento di tutti gli altri processi (progettazione, erogazione, coordinamento, segreteria, amministrazione, orientamento), il Consorzio UP si avvale di personale interno o esterno, in relazione alle specifiche esigenze, valutate singolarmente in base alle necessità.
Le risorse professionali interne sono quelle definite in organigramma:


DIREZIONE
Leonzi Monica
RESPONSABILE GESTIONE ECONOMICO AMMINISTRATIVA
Valleriani Alessandro
R.S.P.P.
Leonzi Monica
RESPONSABILE PROGETTAZIONE
Odoardi Pasquale
RESPONSABILE EROGAZIONE DEI SERVIZI
Mammone Allen
RESPONSABILE DELLA QUALITA'
Di Federico Marta
RESPONSABILE ORIETAMENTO
Chiorazzo Maria
RESPONSABILE ANALISI FABBISOGNI
Franchi Nicoletta
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE
Chiorazzo Maria
TUTOR
Mammone Allen
DOCENTI
Personale non docente interno
VISCIOTTI TERESA

La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione come riportato nell'organigramma. 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.

L'organico coinvolto nel lavoro di analisi, progettazione, esecuzione e valutazione degli interventi formativi è costituito da professionalità riconosciute, ciascuna specificamente qualificata in ordine alle fase del procedimento di erogazione dei servizi a cui è preposta.

Il lavoro del Consorzio UP, nell'ambito della formazione professionale, si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

1. RILEVAMENTO DEL FABBISOGNO FORMATIVO
2. COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA
3. REALIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA
4. VALUTAZIONE DEL PROGETTO DI FORMAZIONE

Il gruppo di lavoro è strutturato in relazione ai seguenti **procedimenti chiave** e le seguenti **mansioni**:

DIREZIONE
- DEFINIZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ DELL'ENTE DI FORMAZIONE.
- RESPONSABILITÀ DELLA QUALITÀ E DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI EROGATI.

AMMINISTRAZIONE
- GESTIONE AMMINISTRATIVA DELL'ENTE DI FORMAZIONE.
- CORRETTO SVOLGIMENTO AMMINISTRATIVO DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE E DELLA STRUTTURA FORMATIVA.
- ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE INERENTE AL LAVORO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.
- GESTIONE ECONOMICA DEL SERVIZIO.
- PREDISPOSIZIONE E RENDICONTAZIONE DEI BILANCI.

ANALISI DEL FABBISOGNO
- ORGANIZZAZIONE DELL'ANALISI DEL FABBISOGNO FORMATIVO E DELLA COSTRUZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE.
- OSSERVAZIONE, STUDIO E SINTESI DEI FATTORI QUALI-QUANTITATIVI ANALIZZATI. PROSPETTIVE DI FORMAZIONE.
- RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO

PROGETTAZIONE
- RACCOLTA DEL FABBISOGNO FORMATIVO (BRAINSTORMING CON GLI ANALISTI DEL FABBISOGNO).
- ANALISI DELLA BANDISTICA DI SETTORE.
- PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELL'INTERVENTO.
- RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO

ORIENTAMENTO
- ATTIVITÀ DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI MOMENTI DI ORIENTAMENTO PROPEDEUTICI AD OGNI INTERVENTO FORMATIVO.
- RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO.

COORDINAMENTO
- DEFINIZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI FORMAZIONE.
- LAVORO DI RACCOLTÀ DELLE CRITICITÀ EMERSE E LAVORO DI RIALLINEAMENTO.

• RESPONSABILITÀ DELLE VERIFICHE IN ITINERE E FINALI.
• RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO.

DOCENZA

ATTIVITÀ DI DOCENZA.
• FORNITURA MATERIALE BIBLIOGRAFICO.
• IMPEGNO DI RICEVIMENTO (ORARIO DI RICEVIMENTO, INDIRIZZO MAIL…).
• PREDISPOSIZIONE, IN CONCERTO CON I COORDINATORI, DELLE PROVE D'ESAME.
• DISPONIBILITÀ ALLE SESSIONI D'ESAME.
• VALUTAZIONE (RELAZIONE) DEL LAVORO SVOLTO.

TUTORING

• ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE TRA DOCENTI E DISCENTI.
• ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO ED ACCOMPAGNAMENTO DEI BENEFICIARI DELL'INTERVENTO FORMATIVO DAL PRINCIPIO ALLA VERIFICA FINALE.
• RILEVAMENTO CRITICITÀ IN ITINERE.

QUALITÀ

• MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE.
• SUPERVISIONE TECNICA DEI PROCESSI FORMATIVI.
• RESPONSABILITÀ DEI PROCEDIMENTI DI RIALLINEAMENTO DELLE CRITICITÀ.

VALUTAZIONE

• ORGANIZZAZIONE DEL MONITORAGGIO ANTE, IN ITINERE E POST FORMAZIONE.

Il lavoro di équipe consta di periodici e costanti appuntamenti, brainstorming e riunioni di verifica, confronto e valutazione del lavoro in atto e svolto.

L'impegno di ciascun gruppo si concretizza, inoltre, nella documentazione di ogni fase del procedimento, il cui prodotto viene classificato, catalogato e raccolto nella sede della società.

2.5. DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Il Consorzio UP dispone di un'apposita sede per l'erogazione dei corsi di formazione, sita a Silvi C.da Pianacce, dove sono garantite le condizioni idonee per l'esecuzione delle attività che consentono la realizzazione delle attività formative anche in base a quanto prescritto dal D.Lgs. 81/08.

Nello specifico, la vasta struttura dispone di locali dedicati alla formazione:

- *Aula di formazione*, dotata di 1 lavagna a fogli mobili, 1 PC, connessione wireless a Internet;
- *Laboratorio* area stampa 3D dotata di PC con software e Stampante 3D / elettrico
- *Laboratorio informatica*, dotata di 19 postazioni per ospitare n. 19 personal computer, connessione wireless a Internet
- Laboratorio informatica 2 dotata di 11 postazioni per ospitare n. 11 personal computer, connessione rete e wireless a Internet
- *Segreteria*, dotata di 3 personal computer e una stampante multifunzione
- *Locali dedicati*:
  - accoglienza
  - orientamento
  - consultazione banche dati con n.2 pc

Risorse telematiche

Il Consorzio UP, dispone inoltre dei seguenti servizi di rete attivi:

- Accesso centralizzato ad Internet
- Indirizzo di posta elettronica
- Sito web

2.6. DICHIARAZIONI DI IMPEGNO

Il Consorzio Up si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale attraverso una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso.

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1 Fattori di qualità:

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da tenere sotto controllo costante. Questo avviene attraverso una continua verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e territoriale; un controllo pedissequo delle fasi di ideazionee progettazione; un adeguata predisposizione del materiale didattico impiegato; un monitoraggio della soddisfazione del committente/beneficiario turante l'intero iter del percorso formativo; e tramite un' analisi finale delle attività svolte e dei risultati conseguiti.

3.2 Indicatori

Gli indicatori descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

3.3 Standard di qualità del servizio

Gli standard generali e specifici sono definiti sulla base di fattori di qualità dei servizi erogati. Il Consorzio Up provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità in senso più favorevole per i beneficiari del servizio, a cura del responsabile della qualità, di concerto con la Direzione e il team dei responsabili dei processi. Il Consorzio Up si impegna a definire periodicamente i propri standard di qualità ea rispettarli nei tempi e nei modi definiti.

3.4 Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Tabella ATTIVITÀ- FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Gestione Ambito Orientamento	Chiarezza e completezza dell'attività di orientamento	Numero di soggetti che hanno richiesto il servizio	Numero incontri effettuati per ciascun utente	Schede di incontro con i soggetti che hanno usufruito del Servizio
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Il Sistema di Gestione della Qualità del Consorzio UP prevede un insieme di procedure finalizzare a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto airequisiti richiesti dai Committenti/beneficiari. In particolare:

La procedura "Azioni correttive, preventive e Analisi dei Dati" definisce le modalità di gestione delle Non Conformità e di attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità rilevate nella realizzazione dei servizi formativi.

La procedura "Verifiche ispettive interne" definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne, attuate per verificare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in linea con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e dalla politica di qualità del Consorzio.

Per ciò che riguarda l'effettivo diritto di accesso all'apprendimento di tutti i soggetti, il Consorzio UP si impegna a garantire, nel caso di progetti relativi ad attività riguardanti persone appartenenti ad **aree** cosiddette **di svantaggio**, il coordinamento con i servizi preposti attraverso incontri periodici**.**

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità del Consorzio UP viene regolamentata come segue:

- verrà affissa nei locali della struttura accreditata deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente documento;
- verrà messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la Segreteria dell'ente;
- verrà pubblicata nel sito Internet www.consorzioup.eu. Il sito del Consorzio è utilizzato anche per rilevare informazioni di feedback e reclami e dar conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione dell'utente
- verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali;

Attraverso tali canali ed in tempo reale la Carta della Qualità del Consorzio UP viene diffusa al pubblico, viene revisionata con cadenza annuale attraverso le modalità descritte all'interno del presente documento e sotto la responsabilità del Legale Rappresentante, della Direzione e del Responsabile della Qualità. Le revisioni vengono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Sono definiti nell'organigramma e nel Mansionario qui di seguito riportati, i compiti, le responsabilità, le autorità del personale del Consorzio UP. La direzione assicura che tali responsabilità siano rese note all'interno dell'organizzazione mediante affissione dell'organigramma e distribuzione in forma controllata della presente Carta di Qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi:

1) il **Direttore** è il responsabile del settore Formazione del Consorzio UP. Presidia le seguenti aree di attività:

- valutare e sviluppare le risorse umane;
- pianificare le opportune azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- realizzare gli interventi formativi ritenuti necessari;
- verificare l'efficacia delle azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- scegliere e definire per singoli progetti le risorse professionali esterne (*qualifica*);
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificare e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione delle apparecchiature e miglioramento del servizio;
- promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- assicura la gestione organizzativa e operativa, relativamente al funzionamento della sede e allo svolgimento di attività, programmi e progetti di formazione;
- attua gli obiettivi programmatori dell'ente;
- sviluppa, cura e gestisce i contatti con il territorio di riferimento;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;

- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

2) Il **Responsabile della gestione Economica-Amministrativa** presidia le seguenti aree di attività:

- gestire la contabilità generale e gli adempimenti normativi, amministrativi e fiscali;
- pianificare e mantenere aggiornato il sistema di controllo di gestione dell'attività formativa per il controllo economico
- effettuare il rendiconto delle spese, con particolare riferimento ai corsi finanziati con risorse pubbliche;
- svolgere la gestione amministrativa le risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- svolgere la gestione amministrativa del personale;
- curare gli aspetti finanziari, gestire le risorse assegnate, verificare e rispondere all'attuazione di obiettivi e dei risultati conseguiti;
- mantenere rapporti con l'ente finanziatore, con i professionisti che collaborano alla gestione amministrativa (commercialista, consulente del lavoro, revisore contabile), con le banche, con le assicurazioni;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

3) Il **Responsabile Analisi dei Fabbisogni** svolge attività di lettura, diagnosi e aggiornamento del settore formazione relativamente ad:

- individuare il fabbisogno di figure e competenze professionali (quadro nazionale);
- individuare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale (regione /PA);
- individuare il fabbisogno formativo e/o orientativo a livello dei singoli soggetti in formazione (individuale);

Inoltre:

- analizza la rete istituzionale ed operativa;
- analizza la partecipazione a eventi e convegni;
- raccoglie le informazioni ottenute dai clienti;
- raccoglie le informazioni ottenute dai frequentanti le attività formative;
- svolge l'analisi dei fabbisogni formativi e professionali del territorio;

- verifica il raggiungimento dei risultati attesi e monitorando gli esiti occupazionali;
- almeno annualmente registra in un report i dati ottenuti sui fabbisogni formativi;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

4) Il **Responsabile della Progettazione** svolge attività di progettazione di massima ed esecutiva delle azioni corsuali, nonché la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento:

- progetta corsi di formazione rispondenti ai fabbisogni evidenziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi regionali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi provinciali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi interprofessionali;
- svolgere la progettazione di massima delle azioni corsuali;
- svolgere la progettazione esecutiva delle azioni corsuali;
- svolgere la progettazione di dettaglio delle azioni corsuali;
- progettare percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- definisce proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, organizza i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse tecniche e professionali destinate ad interventi pianificati su basi territoriali in collaborazione con soggetti pubblici e privati anche in rete;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

5) Il **Responsabile dell'Erogazione dei Servizi** si occupa del Coordinamento delle azioni formative. In particolare svolge le attività di:

- pianificare il processo di erogazione delle attività corsuali;
- gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e umane del processo di erogazione;
- individuare i docenti necessari all'attività corsuale;
- coordinare i docenti, il tutor e le altre figure che entrano nel progetto definire il calendario didattico;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- gestire i rapporti con le imprese e gli enti destinatari dei tirocini formativi;

- monitorare le azioni e i programmi;
- valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- occuparsi della pubblicizzazione del corso;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- sviluppa, cura e gestisce i contatti con il territorio di riferimento;
- collabora con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

6) Il **Responsabile dell'Orientamento** si occupa di:

- analizzare le competenze individuali;
- effettuare i colloqui con i partecipanti;
- collaborare alla gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- erogare i servizi orientativi;
- collaborare alla progettazione e realizzazione di stage e tirocini formativi e di orientamento;
- mantenere relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo;
- collaborare alla progettazione e al coordinamento di percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

Il Consorzio UP in funzione dei servizi che intende erogare per le **utenze speciali** si impegna a mantenere contatti periodici con i servizi sociali presenti sul territorio regionale in cui la stessa opera

Silvi , 05/10/2026

La Direzione
Leonzi Monica

Carta aggiornata al 05/10/2026