

R10 – Carta della qualità

[ X ] Carta della qualità

[ X ] Impegno ed attestazione delle modalità di messa a disposizione della Carta di Qualità

### ATTENZIONE DELL'ORGANISMO AL CONTESTO DI RIFERIMENTO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI				DAFORM Rev. 00 del _____	
<b>SOMMARIO</b>  1. <b>PREMESSA</b> 2. <b>MISSION</b> 3. <b>SCOPO</b> 4. <b>APPLICABILITÀ</b> 5. <b>RESPONSABILE ED AGGIORNAMENTO</b> 6. <b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SERVIZI OFFERTI</b> 7. <b>QUALITÀ – IMPEGNI</b> 8. <b>INFORMAZIONE – ACCOGLIENZA – VERIFICA</b> 9. <b>SERVIZI INFORMATIVI OFFERTI</b> 10. <b>MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA</b>					
<b>REVISIONE</b>					
N.REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	N.PARAGRAF.	RIF.PAGINA	NOTA
RESPONSABILE				EMISSIONE	
FIRMA				Firma A.Q.  DATA	
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI				DAFORM Rev. 00 del _____	

## **PREMESSA**

L'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata di Serra San Quirico, al fine di integrare le sue attività nel settore della formazione professionale, intende "mettere a sistema" le procedure interne ed esterne.

Obiettivo: miglioramento della qualità della formazione

Strumento: introduzione di un efficace metodo di valutazione del sistema formativo che interessi tutte le aree educative e non solo i risultati di apprendimento degli allievi.

Principi di gestione per la qualità

- Organizzazione orientata al cliente
- Leadership
- Coinvolgimento delle persone
- Approccio per processi
- Approccio di sistema
- Miglioramento continuo
- Approccio alle decisioni basato sui fatti
- Relazioni di reciproco beneficio col fornitore

## **MISSION**

L'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata ha lo scopo di:

- Promuovere con tutte le iniziative opportune la conoscenza del Teatro della scuola a livello nazionale ed internazionale;
- Diffondere la cultura teatrale nelle scuole attraverso incontri di studio, seminari, momenti di scambio di esperienze a livello nazionale ed internazionale
- Organizzare corsi di formazione e tutte le iniziative atte al raggiungimento degli obiettivi e degli scopi dell'associazione
- Progettare e realizzare attività di formazione professionale

## **SCOPO**

Scopo della Carta della Qualità è quello di definire ed oggettivare gli impegni che l'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata assume nei confronti dei committenti e dei destinatari dei servizi formativi da essa erogati, a garanzia della loro qualità e trasparenza.

## **APPLICABILITÀ**

La presente Carta della Qualità si applica a tutti i servizi formativi erogati o su quelle attivate direttamente comprese quelle di formazione a distanza.

## **RESPONSABILE ED AGGIORNAMENTO**

L'aggiornamento della Carta della Qualità è di competenza del Responsabile Assicurazione Qualità che vi provvede con cadenza biennale e/o ogniqualvolta si verificano modifiche tali da richiedere la revisione di elementi significativi. Per tali motivi, a meno di esigenze che ne consigliano l'anticipazione, la prossima versione sarà datata 2019. Al Responsabile della Qualità spetta altresì la responsabilità di comunicare e diffondere la Carta, secondo le modalità stabilite qui di seguito.

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SERVIZI OFFERTI**

L'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata opera su un territorio vasto, ricadente prevalentemente nella Provincia di Ancona. Anche dal punto di vista economico l'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata opera su una situazione diversificata e che si è andata rapidamente evolvendo negli ultimi decenni, portando profondi mutamenti a livello di sviluppo e, anche, nel contesto sociale; le attività prevalenti, infatti, da agricole pastorali che erano, sono divenute artigianali o si sono indirizzate sul terziario e sulla piccola industria sui servizi e le attività per il tempo libero.

L'offerta formativa dell'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata è orientata quindi trasversalmente verso due direttive:

- A- promozione dell'individuo e delle sue potenzialità
- B- sviluppo delle potenzialità e delle opportunità collegate al territorio della Regione Marche

Servizi Offerti:

1 – AREA DELLA FORMAZIONE CONTINUA E SUPERIORE

Elemento centrale e qualificante dell'offerta formativa è l'orientamento strutturato sia "monte" del percorso formativo e finalizzato all'attenta lettura dei percorsi personali e professionali degli utenti dei servizi, ottimizzando i processi formativi in progetti operativi di sviluppo e di inserimento sia "a valle" dei percorsi attraverso un monitoraggio continuo finalizzato a riorientare ed accompagnare le successive evoluzioni.

Di seguito le principali attività formative rivolte al pubblico delle giovani generazioni:

Progetto "Lo spettatore consapevole" è un progetto originale di formazione dello spettatore che non punta solo a dare agli spettatori chiavi di lettura ma soprattutto a sviluppare la consapevolezza di chi è che guarda. Riteniamo che la consapevolezza dello spettatore sia la prima cosa da considerare per parlare di formazione del pubblico. Nel 2017 sarà presentato il progetto nelle scuole superiori di Fabriano e di Jesi nell'ambito del progetto sulla prevenzione dell'alcoolismo e della guida pericolosa, promosso l'ASP Ambito IXe Ambito Xdi Jesi e Fabriano

33^ Stagione riservata alle Scuole Secondarie di II grado Jesi e Provincia di Ancona. Da più di 10 anni un lavoro capillare per coinvolgere le SCUOLE SUPERIORI tanto da creare una vera e propria rassegna a loro riservata chiamata TEATRO GIOVANI. Per il 2017 circa 2500 presenze, 17 repliche per 5 titoli in programma. con una promozione sul biglietto il cui costo (€ 6.00) diminuisce se si vede più di 1 spettacolo (€ 5.00). Le scuole accolgono la promozione contribuendo a creare l'abitudine ad andare a teatro in orario scolastico.

33^ Stagione di Teatro Ragazzi riservata agli Istituti Comprensivi Jesi e Provincia di Ancona. Per il 2017 oltre 12000 presenze, circa 80 repliche per 34 titoli in programma. Tra le iniziative volte a consolidare il rapporto con il mondo della scuola, la nuova proposta dell'Ass.ne Strada di Achille: le scuole dell'infanzia che prenotano 3 spettacoli avranno un laboratorio di promozione alla lettura per bambini e genitori gratuito. Promozioni sul costo del biglietto: 1 spettacolo € 5.00, 2 spettacoli € 4.00, 3 spettacoli € 4.00 + una lettura in classe.

DIDATTICA DELLA VISIONE Collegata alla 33^ Stagione Teatro ragazzi rivolta ai docenti delle scuole di ogni ordine e grado, a cura di Giorgio Testa/Casa dello Spettatore di Roma Per DIDATTICA DELLA VISIONE s'intende quell'insieme di procedimenti e tecniche finalizzate alla formazione dello spettatore teatrale, cioè? di colui che sa vedere quel particolare oggetto d'arte, nato per essere visto, che è? lo spettacolo teatrale. 2 incontri uno prima e uno DOPO (per un totale di 6 h) la visione dello spettacolo ROBINSON CRUSOE L'AVVENTURA (9 e 14 febbraio, ore 16.30-19.30).

33^ Stagione di Teatro Ragazzi Jesi e Provincia di Ancona rivolta ai ragazzi e alle loro famiglie. Accanto al cartellone degli appuntamenti domenicali, per il 2017 circa 5000 presenze, 28 repliche per 26 titoli in programma, alcune attività promozionali che ogni anno contribuiscono a rendere fidelizzato il pubblico e a sostenere lo sviluppo di una critica cultura teatrale: VIENI A TEATRO E PARTECIPA AL GIOCO TI E' PIACIUTO: un gioco volto a verificare il gradimento dei bambini rispetto agli spettacoli visionati. COMPLEANNO A TEATRO: possibilità di festeggiare il compleanno a teatro nelle date delle recite domenicali. Ad ogni bambino che partecipa agli appuntamenti domenicali, viene data una tessera che dà diritto ad uno sconto del 10% da spendere nelle Librerie per Ragazzi convenzionate. Promozioni per RAGAZZI sul costo del biglietto: per i ragazzi che vedono 3 spettacoli viene dato in omaggio l'ingresso ad uno spettacolo a scelta fra quelli in calendario.

35^ Rassegna Nazionale di Teatro della Scuola: la più longeva e ricca, per contenuti e scuole che vi partecipano, rassegna nazionale del teatro della scuola. 35 gruppi scolastici e giovanili da tutta Italia oltre a 2 gruppi stranieri (Lituania e Albania) vengono per presentare a Serra S. Quirico il loro percorso teatrale. Incontrano uno staff nazionale selezionato e formato per l'occasione della Rassegna, secondo le teorie del Teatro Educazione. di cui l'associazione ha teorizzato e sperimentato da più di 10 anni con indiscutibili successi formativi. La scuola, oltre a rappresentare l'esito finale del percorso teatrale che ha fatto all'interno dell'anno scolastico, ha l'obbligo di fermarsi per 3 giorni alla rassegna, partecipando ai laboratori teatrali e alle iniziative che la direzione artistica offre loro: salotti teatrali, laboratori di teatro educazione fatti con esperti del settore provenienti da tutta Italia (Isole comprese), visione degli esiti teatrali delle altre scuole ospiti dello stesso periodo, partecipazione alle giornate speciali di approfondimento sui temi

dell'Europa, resistenza, ambiente, integrazione. Per gli studenti un'esperienza indimenticabile in cui il teatro sarà sempre un momento di grande apertura e umanità.

Inoltre l'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata garantisce ai soggetti svantaggiati: contatti periodici con i dovuti servizi di riferimento (Centri per l'Impiego, Servizi Sociali, A.s.u.r.), assicurando, allo stesso tempo, un supporto tecnico agli operatori coinvolti (docenti, tutor, coordinatori), per i quali l'Associazione prevede delle azioni di sostegno formativo intraprese in collaborazione con i Centri per l'Impiego e i Servizi Sociali

## QUALITÀ - IMPEGNI

### A) Qualità

La politica della qualità dell'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata fa riferimento ai seguenti obiettivi:

- Coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati nel cambiamento
- Fornitura di servizi formativi finalizzati verso percorsi di formazione continua anche attraverso metodologie innovative attivate attraverso diversi mezzi mettendo il cliente (formandolo) al centro del processo progettuale di ogni percorso/attività formativa, garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale.
- Sviluppo dei contesti cognitivi coerenti con le caratteristiche dei partecipanti, letta sia in senso individuale che organizzativo (imprese beneficiare indirette), nella logica della convenienza dell'investimento in apprendimento. Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti. Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal e informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.)
- Sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni nell'ottica del graduale passaggio alla comunità apprendente
- Sviluppo continuo della qualità delle risorse professionali ad ogni titolo operanti con e per l'Associazione Teatro Giovani, come condizione per realizzare un'elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

### B) Indicatori e standard di qualità del servizio formativo

La Carta della Qualità assume quali indicatori e standard dei servizi quelli previsti in sede di dispositivo nazionale di accreditamento con riferimento alle soglie minime previste dal DAFORM. Tali indicatori intendono applicati a partire dalle attività formative avviate nel corso del presente anno.

Il modello proposto è per processi:

- costruzione dell'offerta
- progettazione
- erogazione
- gestione del cliente strutturato in:
  - o fattori di qualità – rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
  - o Indicatori di qualità – esplicitano i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
  - o Standard di qualità – corrispondono all'obiettivo di qualità che l'organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore in funzione del relativo indicatore;
  - o Strumenti di verifica – esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati a garanzia e tutela del sistema cliente.

Di seguito viene riprodotta una scheda esplicativa dei **fattori di qualità** che verranno rispettati nei confronti dei committenti e dei beneficiari.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la	Max 5 giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta

	data di formulazione della risposta		
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Max 5 giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti, docenti/tutor e aziende	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento (valutazioni da 0 a 5)	Media dei punteggi non inferiori e 3	Questionario di gradimento
Rispetto dei tempi delle attività formative	Numero di giorni di scostamento tra il calendario programmato per il raggiungimento degli obiettivi formativi ed il calendario effettivo	Max 5 giorni definiti come scostamento fra il calendario effettivo ed il calendario programmato	Rilevazione dei tempi dell'attività formativa in sede di incontri di coordinamento
Livello di apprendimento dei partecipanti	Media annua delle votazioni conseguite nelle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite nelle prove finali maggiore o uguale 70%	Graduatorie e/o valutazioni finali di ogni corso
Presenza costante dei partecipanti alle attività formative	Percentuale di presenza dei partecipanti alle attività formative	Almeno il 75% di partecipazione del gruppo classe alle attività formative	Registri attività delle attività formative

## IMPEGNI

La concretizzazione degli obiettivi:

- Alla comprensione e consapevolezza delle attese tra fornitore del servizio e utenza
- Alla somministrazione dei dispositivi di rilevazione dei bisogni
- Alla valutazione puntuale degli esiti delle indagini
- Alla congruenza della risposta alla evidenziazione dei bisogni
- Alla valutazione puntuale degli esiti delle indagini
- All'analisi della non conformità e aggiornamento dei processi dell'offerta formativa
- Alla comunicazione e trasferimento delle informazioni relative agli esiti delle indagini e dei processi attivati
- Al coinvolgimento di tutti gli operatori per realizzare il miglioramento continuo
- Alla standardizzazione delle caratteristiche strutturali procedurali e gestionali
- Alla razionalizzazione dell'operatività
- All'applicazione di modalità uniformi di valutazione e di verifica delle performance.

L'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata assume rispetto alle varie tipologie di rapporti attivati i seguenti impegni per la qualità:

- Monitoraggio continuo dei processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e nel caso provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità
- Revisione periodica della propria politica per la qualità al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- Diffusione della Carta della Qualità secondo e modalità di cui allo specifico punto del presente documento al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
- Impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare basata su standard capitalizzabili (UFC) al fine di favorire l'istituzione di sistemi di crediti ingresso/uscita
- Sviluppo diffuso e continuo delle proprie risorse professionali, attraverso gli strumenti del piano annuale di formazione formatori e della selezione/qualificazione dei fornitori.

Il sistema delle garanzie verso i beneficiari prevede:

- La messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che l'Associazione Teatro Giovani assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti

- Delle garanzie offerte ai beneficiari in caso di eventuali non conformità
- La messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo dall'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirati attraverso la diffusione dei valori del sistema di qualità interno
- Il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili a diretta titolarità dell'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata agendo in coerenza con le leggi vigenti;
- Sia per l'offerta di formazione continua e superiore la realizzazione di attività di orientamento, personalizzazione dei percorsi ed accesso individuale a risorse cognitive, nei limiti normali e di risorse disponibili, agendo in raccordo con i servizi per l'impiego e le altre Agenzie Educative interessate;
- Per l'offerta di formazione continua e in generale di educazione permanente la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con vincoli temporali posti dalla condizione di occupato anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD-tutorship individuale)
- Impegno, se richiesto, a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da non forma learning compatibilmente con le possibilità poste dalle normative di riferimento
- Impegno, se richiesto, ad attivare specifiche misure di accompagnamento e di organizzazione dell'erogazione dei servizi in ragione della garanzia del diritto individuale ed accesso all'apprendimento,

Nel caso in cui il beneficiario non si ritenga soddisfatto dei servizi erogati ai sensi della Carta della Qualità ha il diritto di richiedere una risposta formale da parte dell'Associazione Teatro Giovani. La stessa, obbligandosi a tenere registrazione del fatto, secondo le specifiche del proprio sistema di qualità.

L'esercizio del beneficiario di eventuali diritti di rivalsa è definito, al di là delle leggi vigenti, in sede di specifiche del singolo servizio formativo, le stesse in ogni caso conformi alla presente Carta della Qualità.

## **INFORMAZIONE – ACCOGLIENZA – VERIFICA**

### *Informazione / Accoglienza*

L'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata fornirà ulteriori informazioni e materiale attraverso la CARTA DEI DIRITTI DELLA FORMAZIONE vademecum distribuito a tutti gli allievi dove saranno esplicitati:

- Obiettivi della formazione
- Quali sono i diritti durante la formazione
- Quali sono i doveri durante la formazione

## **DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTALE**

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito CONTRATTO FORMATIVO che riporta in dettaglio gli impegni che l'Associazione Teatro Giovani e l'utente del servizio reciprocamente assumono.

Tale contratto va firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati dall'Associazione Teatro Giovani ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionario di gradimento, segnalazioni di non conformità (interna e esterna) report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso, colloqui effettuati dal coordinatore / direttore di corso con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore/direttore del corso) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non conformità critiche e coerentemente con quanto previsto dal Manuale di Qualità, per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi.

Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, viene aperta una Richiesta di Azione Correttiva / Preventiva (RACP) su apposito modulo in cui vengono pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate. I verbali di Non Conformità ed i moduli di RACP sono disponibili in visione agli utenti dei servizi. Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

## **SERVIZI FORMATIVI OFFERTI**

- 1) FORMAZIONE CONTINUA
- 2) FORMAZIONE SUPERIORE
- 3) ORIENTAMENTO

## **MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA**

La presente Carta di Qualità sarà visionabile nel sito Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata all'indirizzo <http://atgtp.it/> e disponibile:

- Ad ogni membro interno dell'ente certificato (Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata) operante nei diversi contesti formativi e nelle diverse funzioni ed a tutte le risorse professionali esterne coinvolte nei processi stessi, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione
- Ai potenziali clienti pubblici e privati in sede di invio di offerta o proposta di attività
- Ai partner delle relazioni in rete
- Ai beneficiari dei servizi formativi

La consegna avviene attraverso le seguenti modalità:

- *Personale interno dell'Associazione Teatro Giovani Teatro Pirata*– la Carta viene consegnata “una tantum” al personale interno in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata;
- *Personale esterno con prestazioni a tempo determinato* – la Carta viene allegata al contratto o lettera d'incarico ad ogni accensione di rapporto professionale;
- *Potenziali clienti* – la Carta viene consegnata in allegato all'offerta di servizi o di predisposizione di progetti, facendone esplicita menzione nel testo della stessa. In caso di assegnazione di attività, la Carta costituisce parte integrante del contratto.
- *Partner dei dispositivi di rete* – la Carta è consegnata in occasione del primo incontro e comunque ad ogni sua variazione
- *Beneficiari dei servizi formativi* – la Carta è consegnata all'avvio dell'erogazione del servizio.

Serra San Quirico, lì 28 gennaio 2017

Il Presidente

---