

## “CARTA DEI SERVIZI DELL’OFFERTA FORMATIVA”

### **1 - LIVELLO STRATEGICO**

#### **1.1. Politica della Qualità**

Il presente documento comunica gli impegni che il Redford Cente assume nei confronti dei beneficiari dei servizi offerti per assicurare qualità e trasparenza in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione degli interventi), operativi (obiettivi e standard) e preventivi (disposizioni a garanzia dei committenti/beneficiari)

Redford Center intende porsi come riferimento territoriale nella fornitura di servizi ad aziende, enti e privati nel settore della formazione continua e dell’orientamento al lavoro e, per fare ciò, si dota di un sistema di gestione della qualità per valutare, progettare e realizzare attività formative altamente qualificanti, verificare l’erogazione del servizio e procedere al miglioramento continuo, fornire il proprio contributo allo sviluppo culturale, sociale ed economico del territorio.

La Carta della Qualità del Redford Center viene annualmente verificata dal Legale Rappresentante in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione realizzati.

<b><i>Dati societari</i></b>	
RAGIONE SOCIALE	VEMA E PARTNERS S.R.L. SEMPLIFICATA
SEDE LEGALE	Roma (RM) Via Gregorio VII 396 CAP 00165
SEDE OPERATIVA	Roma (RM) Via Gaspare Spontini 22 CAP 00198
TELEFONO	(+39) 06.8554157
P.IVA/C.F.	13989581007
REA	RM - 1488057
SITO INTERNET	<a href="https://redfordcenter.it/">HTTPS://REDFORDCENTER.IT/</a>
E-MAIL	<a href="mailto:INFO@REDFORDSCHOOL.IT">INFO@REDFORDSCHOOL.IT</a>
PEC	<a href="mailto:VEMAPARTNERS@PEC.IT">VEMAPARTNERS@PEC.IT</a>



## Mission

La mission del Redford Center è quella di fornire al mondo del lavoro, alle aziende, alle persone una formazione che consenta loro di vincere le proprie sfide utilizzando e sviluppando al meglio le proprie risorse, di governare sé stesse, di innovare aumentando e ampliando le proprie possibilità.

La Vision del Redford Center: *«La cultura della divulgazione del sapere è un veicolo del sostentamento economico e sociale del Paese: per questo bisogna creare figure professionalmente competenti che grazie alle proprie capacità possano essere favorite nell'inserimento del mondo del lavoro e ne migliorino il livello qualitativo di professionalità ed eccellenza».*

Il Redford Center fonda la propria azione sulla convinzione che un'adeguata formazione debba essere intesa non solo come acquisizione di conoscenze ma anche come capacità di utilizzarle in ambito professionale (sapere fare) e come riflessione su sé stessi e sul proprio ruolo (saper essere).

Il Redford Center si impegna al massimo per rispondere alle esigenze, alle motivazioni e ai bisogni espressi dai suoi interlocutori nella convinzione che solo favorendo il dialogo, la partecipazione e l'inclusione si possa contribuire a formare individui e cittadini responsabili in grado di dare il proprio contributo alla crescita dell'intera società.

## Obiettivi

Il Redford Center si pone l'obiettivo di raccordare le finalità istituzionali del Redford Center con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera, per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o privato, e attività private o finanziate. Nella realizzazione di tali attività, il Redford Center persegue i seguenti scopi:

- Garantire la completa soddisfazione del Cliente (allievi, aziende, operatori scolastici e collettività) partendo da un'attenta analisi dei fabbisogni;
- diffondere la cultura della formazione continua quale unico ed insostituibile strumento per lo sviluppo e l'innovazione a lungo termine;
- utilizzare strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici;
- perseguire il miglioramento continuo attraverso la formazione del personale e la qualità dei servizi offerti;

- Sostenere iniziative per favorire l'integrazione dei soggetti delle fasce deboli in particolare attraverso la realizzazione di interventi formative e di orientamento destinati all'inserimento o reinserimento lavorativo di persone svantaggiate (disabili immigrati, ex detenuti, donne) finalizzati ad una stabile occupazione;
- Realizzare protocolli e accordi di programma con stakeholder pubblici e privati.

## **Impegni**

In coerenza con le strategie e gli obiettivi, il Redford Center si impegna a:

- Garantire una formazione capace di preparare gli studenti sia alle nuove prospettive di lavoro che alla prospettiva dell'accesso a studi universitari;
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione;
- Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione scolastica superiore e universitaria e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio;
- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Garantire massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Valutare i risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti;
- Misurare il grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie;
- Porre attenzione allo sviluppo tecnologico e garantire un continuo rinnovamento delle attrezzature disponibili.

## **Modalità e strumenti per la comprensione, attuazione e sostegno della politica della qualità**

Ai fini della comprensione, attuazione e diffusione della politica della qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, il Redford Center si impegna a :

- Diffondere la politica della qualità affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e sia a conoscenza degli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante

- Effettuare un esame della politica adottata con cadenza annuale in occasione del riesame e diffondere le eventuali variazioni a tutti i livelli dell'organizzazione
- Realizzare incontri periodici con il personale facente parte dell'organizzazione

A tal fine gli strumenti utilizzati sono:

- Affissione della carta dei servizi nella bacheca aziendale
- Affissione della carta dei servizi nelle aule didattiche
- Pubblicazione sul sito internet dell'ente
- Monitoraggio e valutazione dei questionari di soddisfazione utente

Il Redford Center intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private;
- servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
- realizzazione incontri periodici e sottoscrivere protocolli di Intesa con i servizi sociali del territorio al fine di meglio gestire le esigenze delle utenze speciali
- investimenti continui in tecnologie e metodologie d'avanguardia;
- l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;
- realizzazione di attività formative del personale interno per aggiornarlo relativamente a metodologie, strumenti didattici e nuove normative in materia di soggetti svantaggiati
- affidamento degli incarichi relativi alle funzioni di presidio a personale altamente qualificato nell'analisi dei fabbisogni, erogazione dei servizi e progettazione degli interventi anche relativamente alle utenze speciali
- il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di controllo;
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

## **2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **2.1 Informazioni generali sui servizi formativi ed orientativi offerti**

L'attività formativa ed orientativa svolta dal Redford Center è così articolata:

- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa ;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Il Redford Center propone una rosa di offerte formative altamente qualificate nella prospettiva di uno sviluppo armonico delle competenze nei seguenti settori:

1. Area comune
2. Servizi di educazione, formazione e lavoro
3. Servizi socio-sanitari
4. Servizi di attività ricreative e sportive
5. Servizi turistici
6. Servizi di distribuzione commerciale
7. Servizi culturali e di spettacolo
8. Servizi di informatica

#### **Aree di attività**

Le principali aree di intervento, sono le seguenti:

- Promozione, progettazione e gestione dei corsi di formazione per chi intende avviarsi al lavoro, per chi desidera implementare le proprie competenze professionali e personali e per le imprese che intendono fornire valore aggiunto ai propri lavoratori, per erogare

formazione di tipo professionale, manageriale, organizzativa, gestionale, direzionale per la Pubblica Amministrazione, per conto proprio, per aziende private e/o pubbliche;

- I percorsi formativi vengono sviluppati, in larga parte, ricorrendo a proprio personale con funzioni operative, ma anche, a fornitori esterni, tutor, in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità;
- Progettazione e gestione dei progetti finanziati da risorse pubbliche (FSE, Regioni, Ministeri, e altre fonti di finanziamento);
- Promozione, progettazione e gestione di percorsi formativi a mercato per persone, liberi professionisti, imprese, personale dipendente di imprese clienti;
- Promozione, progettazione e realizzazione di indagini e ricerche;
- Promozione, progettazione e realizzazione di materiali didattici.

Promuove, progetta e gestisce interventi formativi in diversi settori economici rispecchiando in questo senso l'attività complessa ed eterogenea della società.

I principali servizi del Redford Center sono i seguenti:

- attività formative orientate alla qualificazione e riqualificazione professionale, all'aggiornamento e alla riconversione delle persone occupate e assunte presso imprese clienti;
- attività di orientamento anche alle scuole superiori e attività di accompagnamento per adulti e giovani e inoccupati e disoccupati;
- attività formative per inoccupati, disoccupati, utenza a rischio perdita del posto di lavoro, lavoratori in mobilità, in cassa e solidarietà, allo scopo occupabilità;
- formazione rivolta alle utenze speciali dell'area del disagio sociale;
- attività di formazione manageriale, trasversale e tecnica specialistica.

Un'attenzione specifica è orientata verso i giovani in cerca di occupazione e per i quali è necessario mettere in campo attività formative fortemente orientate alla loro preparazione per l'ingresso nel mercato del lavoro, e a lavoratori già espulsi o a rischio espulsione dal mercato del lavoro quali: iscritti alla liste di mobilità, disoccupati, persone che si autocandidano presso gli sportelli dell'agenzia per il lavoro, lavoratori a rischio di espulsione, di aziende in crisi che si rivolgono alla regione Lazio per avviare una procedura di riduzione del personale, precari per i quali non è previsto un rinnovo del contratto di lavoro.

## **Risorse professionali**

Il Redford Center si avvale per lo svolgimento delle attività, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

I contratti utilizzati sono quelli previsti dal C.C.N.L. della formazione privata ed i contratti per lavori occasionali o professionali.

Il Redford Center si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità ed ai curricula professionali.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, il Redford Center dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

La struttura operativa interna presidia i seguenti principali processi operativi:

- processi direzionali, promozionali e commerciali dei servizi formativi offerti;
- analisi dei fabbisogni formativi, ideazione, pianificazione e progettazione dei corsi;
- organizzazione didattica e logistica dei corsi;
- erogazione dei moduli formativi;
- controlli e monitoraggi ex ante, in itinere e ex post dei processi operativi e dei risultati conseguiti;
- verifica della soddisfazione di clienti e beneficiari dei corsi di formazione;
- gestione amministrativa e processi di rendicontazione;
- rilascio delle certificazioni e attestazioni;

## **Dotazioni logistico strumentali**

Il Redford Center ha la propria sede accreditata in Roma, in via Gaspare Spontini, 22. La sede dispone di aule didattiche attrezzate adeguate per lo svolgimento dei corsi di formazione.

La struttura è così organizzata:

- n. 4 aule didattiche
- un'aula informatica attrezzata
- una segreteria
- un ufficio direzione
- un locale fotocopie
- n. 2 uffici per i colloqui individuali di accoglienza e orientamento
- un archivio
- servizi igienici

La struttura è conforme a tutti i requisiti previsti in materia di salute, sicurezza e igiene e dispone di attrezzature tecnologiche adeguate allo svolgimento delle attività didattiche previste.

Il Redford Center garantisce il rispetto della normativa sulla privacy di cui al Regolamento UE 2016/679. Le misure di raccolta, trattamento e conservazione dei dati sono garantite da apposite procedure.

Dichiarazione di impegno a consegnare oltre alla Carta dei servizi, la documentazione che espliciti le principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità d'accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva

Il Redford Center dichiara di impegnarsi a consegnare ai beneficiari delle attività e dei servizi erogati, contestualmente alla Carta dei servizi, tutta la documentazione che evidenzia:

- le principali caratteristiche del servizio formativo offerto
- le modalità di accesso e di valutazione finale
- il valore assunto in esito alla valutazione positiva

### **3. LIVELLO OPERATIVO**

#### 3.1 Fattori di qualità, indicatori, Standard e strumenti di verifica



FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Competenze ed esperienze del personale docente e non docente	Titolo di studi specifico. Esperienze professionali. Anni di attività. Anni di esperienza	Laureati o diplomati . Esperti e professionisti provenienti dal mondo del lavoro	Curriculum Vitae e dossier individuali
Idoneità dei locali alle norme di sicurezza e igiene	Possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente	Idoneità al 100% delle norme	Rilevazione documentale
Successo azione formativa	n. di adesioni e percentuale di partecipazione ai corsi	Numero partecipanti definito in base alla natura dei corsi e all'utenza. Almeno 80% di ore presenza sulla durata del corso	Moduli iscrizione. Registri presenze.
Tempestività di risposta alle richieste di committenti e beneficiari	Giorni intercorrenti tra il ricevimento della domanda e la formulazione della risposta	7 giorni lavorativi	Protocollo comunicazioni
Grado di soddisfazione del cliente	Percentuale del grado di soddisfazione	70% di giudizi positivi	Questionari di soddisfazione. Indagini
Gestione dei reclami	Giorni intercorrenti tra la segnalazione e l'azione correttiva	7 giorni lavorativi	Schema di rilevazione della non conformità
Livello di spesa	Rapporto tra spesa pianificata e spesa rendicontata	100%	Rilevazione dati economico – finanziari
Livello di occupabilità	Percentuale dei partecipanti occupati entro 6 mesi dalla fine del corso	25%	Test di monitoraggio

#### **4. LIVELLO PREVENTIVO**

##### 4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Il Redford Center si impegna ad assicurare all'utenza un efficace servizio di informazione, supporto e rilevazione di feedback finalizzati al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Garantisce un presidio costante delle attività di accoglienza e prima informazione per fornire le indicazioni necessarie alla scelta dei percorsi e dei servizi più adatti all'utenza sia attraverso la Segreteria didattica che attraverso le figure del Direttore e/o del Coordinatore di Corso.

Mette a disposizione dell'utenza materiale informativo esaustivo relativo alla struttura e ai contenuti dei servizi proposti.

Mette a disposizione un servizio di orientamento in uscita per accompagnare gli allievi in ulteriori percorsi formative e/o lavorativi.

Comunica tempestivamente modalità e tempi di realizzazione delle attività.

Garantisce la collaborazione con soggetti terzi per lo svolgimento di attività di Formazione pratica e di tirocinio formative.

Predisporre, secondo le indicazioni regionali per l'accreditamento, la somministrazione di questionari di valutazione dell'attività formative e garantisce la raccolta di suggerimenti da parte degli allievi relativamente a programmi, personale docente e non docente, infrastrutture.

Sottopone agli allievi test di valutazione delle conoscenze acquisite e fornisce adeguato materiale informative e didattico e ogni altra forma di supporto all'azione formativa.

Il Redford Center è costantemente impegnato ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta dei Servizi. L'azione di ascolto dei clienti è definita attraverso la procedura di gestione dei reclami, ai quali la Società si impegna a rispondere.

Le segnalazioni e/o i reclami possono essere effettuati attraverso i seguenti canali:

- Per posta o direttamente al seguente indirizzo: via Gaspare Spontini, 22 – 00198 Roma
- Per telefono ai numeri: 068554157
- Per email: [formazione@redfordschool.it](mailto:formazione@redfordschool.it)

## **5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La Presente carta di qualità è sottoscritta dalla Direzione.

La carta è diffusa e condivisa all'interno dell'ente, con gli operatori pubblicizzata e fruibile sul sito <https://redfordcenter.it/> consegnata ai beneficiari dei servizi erogati da Redford Center nel territorio del Lazio con riscontro di firma per ricezione.

La carta è revisionata in funzione delle modifiche organizzative, procedurali e di processo che determinano la necessità di modificare i contenuti della carta stessa, la carta è comunque sottoposta ogni anno a revisione. La revisione è sottoposta e approvata dalla Direzione.

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

### **6.1. Responsabile del processo di direzione**

Aree di Attività:

- definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- gestione della qualità inerente tutti i processi.

### **6.2 Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa**

Aree di Attività:

- gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione della qualità inerente il processo.

### **6.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

Aree di Attività:

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- definizione della strategia formativa;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- gestione della qualità inerente il processo.

### **6.4 Responsabile del processo di progettazione**

Aree di Attività:

- progettazione di massima ed esecutiva di un'azione corsuale;
- progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di un intervento formativo ed orientativo individualizzato;
- gestione della qualità inerente il processo.

### **6.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

Aree di Attività:

- pianificazione del processo di erogazione;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- gestione della qualità inerente il processo.

## **6.6 Responsabile della funzione di orientamento**

Aree di Attività:

- Presa in carico e tutorato individuale,
- Gestione di gruppi intra ed interorganizzativi,
- Lavoro di rete
- Analisi dei bisogni e delle risorse individuali,
- Gestione della relazione di aiuto,
- Strumentazione diagnostica,
- Intervento nelle organizzazioni

## **6.7 Docenti**

Aree di attività:

- Definizione e gestione dell'attività didattica
- Elaborazione, somministrazione e valutazione dei test di verifica dell'apprendimento
- Produzione del materiale didattico
- Elaborazione di piani di studio individuali e personalizzati

## **6.8 Tutor**

Aree di attività:

- erogazione dei servizi di accoglienza e prima informazione
- animazione e facilitazione dell'apprendimento
- coordinamento degli attori del Sistema formative
- support personalizzato agli allievi

## **6.9 Orientatori**

Aree di attività:

- organizzazione di informazioni e strumenti
- analisi del mercato del lavoro
- accoglienza dell'utenza

- registrazione delle informazioni
- definizione del patto di adesione
- individuazione e rilevazione delle domande e dei bisogni dell'utenza
- redazione del bilancio di competenze
- revisione del curriculum vitae
- ricerca attiva del lavoro
- accompagnamento all'inserimento lavorativo

## **7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito del Redford Center e sarà diffusa al pubblico tramite affissione in bacheca nei locali del Redford Center e tramite consegna ai destinatari delle attività formative insieme ai documenti che specificano le caratteristiche del corso, le modalità di accesso, lo svolgimento della valutazione finale e il rilascio della documentazione comprovante l'attestato.

La carta dei servizi del Redford Center viene elaborata verificata ed approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione.

Roma, 01/03/2021