



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./☒. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

## CARTA DELLA QUALITA'

Revisione 00 del 30/09/2008

### INTRODUZIONE

ANCEI nasce nel 1988 ed è una associazione che non ha fini di lucro ed opera senza distinzioni etniche, ideologiche e confessionali. ANCEI, ente con personalità giuridica di diritto privato riconosciuto ai sensi della DGR Lazio n.5230 del 26.06.1990, costituita esclusivamente di operatori scolastici, qualificata dal MIUR per la formazione del personale scolastico con D.M.31.07.02, è basata sui principi di solidarietà sociale, d'aggregazione e di partecipazione volontaria di quanti si riconoscono nella dimensione europea della cultura e nella centralità della scuola nel rapporto con il territorio.

### DATI GENERALI

L'Ancei è

- Ente con personalità giuridica di diritto privato riconosciuta dalla Regione Lazio (DGR5230 del 26.06.1990)
- Ente qualificato dal **M.I.U.R.** ( Ministero Istruzione – Università e Ricerca) per la Formazione e l'aggiornamento del personale direttivo e docente della scuola con D.M. 31.07.2002
- Iscritta al Registro delle associazioni della **Regione Lazio** al n 262 e **accreditata dalla stessa per la Formazione superiore, per la Formazione continua e l'Orientamento professionale**
- **POLO ICT** della Regione Lazio
- certificata **ISO 9001 – vision 2000** ( certificato n. 209 rilasciato da Uniter/Sincert) per la Progettazione e Realizzazione di Corsi di Formazione - Corsi di specializzazione - Corsi di Qualificazione e Riqualficazione Professionale - Attività di ricerca
- dotata di un **Server e-learning**
- Test center **ECDL**
- Iscritta al **Fourm Europeo della Società Civile** dal 1996.

### Protocolli d'Intesa e Agreement

L'ANCEI è un organismo indipendente legata ad una rete più ampia attraverso protocolli d'intesa firmati con Istituzioni pubbliche e private e Scuole; in particolare:

- Agreement con la **Goodwill Industries International (USA)** per la fondazione della Goodwill Italia onlus per l'inserimento lavorativo, la qualificazione, la riabilitazione delle persone disabili attraverso il “metodo Goodwill” [www.goodwill.org](http://www.goodwill.org)
- Protocollo d'Intesa con il **PARLAMENTO EUROPEO – Ufficio per l'Italia** per la realizzazione di progetti finalizzati alla diffusione ed all'informazione ai cittadini sulle attività dell'Unione Europea dal 1990.

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

- Protocollo d'Intesa con il **Ministero della Pubblica Istruzione** - 31 ottobre 2000 per l'implementazione di un sistema di coordinamento e sviluppo di una: Agenzia di Servizi in Rete per l'Integrazione Sociale dei Diversamente Abili - Il progetto è attualmente in fase di realizzazione.
- Protocollo d'Intesa con **Università degli Studi La Sapienza** – 9 luglio 2008 per la realizzazione di progetti formativi complessi
- Protocollo d'Intesa con **Università Telematica Marconi** per la realizzazione di progetti formativi complessi
- Protocollo d'Intesa con **Washington & Jefferson College** per la realizzazione di progetti formativi complessi internazionali
- Convenzione con **Oracle Education Foundation** per la promozione e la realizzazione in partenariato di attività multimediali educative nelle scuole italiane ed europee
- Protocollo d'Intesa con **ISIMM** per lo sviluppo di ricerche nel settore della multimedialità
- Protocollo d'Intesa con **FITA – Confindustria** per l'orientamento dei giovani, per il collegamento con il mondo del lavoro e le loro banche dati, per la realizzazione di progetti complessi in partenariato.
- Protocollo d'Intesa con l'**I.R.R.E. (Istituto Regionale di Ricerca Educativa) del Lazio e della Lombardia** per la formazione a distanza dei docenti.
- Protocollo d'intesa con il **CENTRO INTERUNIVERSITARIO DI RICERCA PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (CIRPS) Università degli Studi LA SAPIENZA** per l'orientamento dei giovani, per il collegamento con il mondo del lavoro e le loro banche dati, per la realizzazione di progetti complessi in partenariato.
- Protocollo d'Intesa con la **UNIVERSITA' DEGLI STUDI DEL MOLISE** per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE
- Protocollo d'Intesa con la **COMUNITA' MONTANA CIGNO – VALLE BIFERNO (Molise)** per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE
- Protocollo d'intesa con **ADICONSUM REGIONALE LAZIO** per l'orientamento dei giovani, per il collegamento con il mondo del lavoro e le loro banche dati, per la realizzazione di progetti complessi in partenariato.
- Protocollo d'intesa con **ANAPIA LAZIO** Ente di formazione della Regione Lazio per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE
- Protocollo d'Intesa con la **SERVICE s.r.l. (Abruzzo)** per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE
- Protocollo d'Intesa con la **COMUNITÀ MONTANA SIRENTINA. (Abruzzo)** per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



*A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./☎. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

- Protocollo d’Intesa con la **COMUNITÀ MONTANA AMITERNINA** (Abruzzo) per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE
- Protocollo d’Intesa con il **CONSORZIO ABRUZZOUNO**. (Agenzia per lo sviluppo GAL, composto di 19 soci tra cui il Comune di L’Aquila, la Provincia di L’Aquila, il Parco Regionale Sirente Velino, il Parco Nazionale Gran Sasso e Monti della Laga, il Centro turistico Campo felice, il Centro turistico Campo Imperatore, il Centro turistico Gran Sasso, il Progetto stiffe S.P.A., la CARISPAQ) per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE
- Protocollo d’Intesa con la **SOC.COOP. PUNTOBI**. (Società di gestione e manutenzione dell’orto botanico di L’Aquila e dell’Orto Botanico della Comunità Montana Sirentina in Acciano) per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE
- Protocollo d’Intesa con la **CIAPI**. (Ente di formazione della Regione Abruzzo) per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE
- Protocollo d’Intesa con la cooperativa **C.E.S.E.D.** Lombardia e **INTEGRA s.r.l.** (Lombardia) per la realizzazione di Programmi Operativi Multiregionali finanziati dal FSE
- L’A.N.C.E.I. è iscritta al Consorzio **C.I.F.R.E.** (Consorzio tra i 21 I.R.R.E. d’Italia)
- Protocollo d’intesa con n. **1000 Scuole del Lazio, dell’Abruzzo e del Molise** per attività di progettazione e la realizzazione di progetti europei in rete (Programma Socrates)
- Convenzioni con le seguenti aziende per gli stage degli allievi: **DATAMAT, AUGUSTUS COLOR, ORACLE ITALIA, ORACLE EDUCATION FOUNDATION, ARMANDO EDITORE, EOS TECHNOLOGY, COMPETITION TRAVEL, ASSOTRAVEL, LAZIOSANITA’, MATITAANIMATA, CONSORZIO ROMA RICERCHE, FITA, AISCRISS, ALTEA SPA.**

**Sede operativa:** Via Don Orione 8 – 00183 Roma Tel: 06.70309701 tel/fax: 06.7025676

**Info:** [www.ancei.org](http://www.ancei.org) – [info@ancei.org](mailto:info@ancei.org) – [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

**Organi dell'Associazione:**

- Assemblea dei soci;
- Consiglio direttivo;
- Presidenza.

**Presidente:** Anna Marsili – dal 1988

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola  
Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento  
Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



*A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

## 1 - LIVELLO STRATEGICO

### Politica della Qualità

La Carta della Qualità di ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri utenti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri utenti.

#### 1.1 Mission

ANCEI intende essere un canale di comunicazione tra le Istituzioni e la società civile ai cui bisogni vuole dare risposte in linea con i mutamenti socioculturali in atto che, se da un lato usurano le professioni ,dall'altro suggeriscono la ricerca di adeguate contromisure ed estendono il valore della formazione,rendendo l'investimento culturale funzionale ad una società che si caratterizza sempre più come cognitiva.

Qualunque intervento nel settore economico presuppone la gestione della risorsa capitale umano:risorsa che ha tanto più valenza e potenziale quanto più sia in grado di esprimere skill e know-how: abilità (perizia,capacità) e competenza. E' quindi essenziale rilevare gli eventuali fabbisogni formativi e pianificare interventi di copertura del gap esistente.

In particolare, ANCEI persegue l'apertura di vie d'accesso alla innovazione culturale, offrendo a quella parte della popolazione che rischia di essere emarginata dalle trasformazioni che riguardano l'occupazione o che non è ancora entrata nel mondo del lavoro opportunità formative al passo con le nuove realtà tecnologiche orientate verso la learn production.

L'azione è rivolta ai settori della cultura, della formazione e della scuola dove l'adattamento alle nuove tecnologie, ai nuovi modelli di erogazione dei servizi e di organizzazione dei sistemi si è rilevato più difficile che nel settore industriale dove la percezione dei cambiamenti è stata tempestiva.

ANCEI opera sollecitata dagli eventi. Dispone di una organizzazione agile. Tenta di dare risposte tempestive a problemi urgenti. Apre spazi di mercato e nello stesso tempo si colloca nei processi che appartengono al post-mercato, favorendo nuove opportunità per i giovani e per i soggetti svantaggiati ANCEI è anche un centro culturale, aperto a un vasto pubblico e svolge un'opera di mediazione fra le Istituzioni e la società, facilitando la circolazione delle informazioni e orientando gruppi e individui verso la modernizzazione degli stili di comportamento nell'ottica della formazione continua tra locale e globale.

L' obiettivo è costruire una nuova cittadinanza che non escluda, in un mondo pieno di altri ma in cui non c'è nessun altro. Una inclusione che non sia senza identità. Infatti dopo la libertà e l'eguaglianza c'è oggi il bisogno e l'ideale dell'identità, la quale non vuol dire superiorità. La formula più volte riproposta ma mai applicata è, anche per la formazione e la scuola , quella di agire localmente e pensare

[A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca](#)

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



*A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

globalmente. Ovvero sfruttare il radicamento degli enti di formazione e delle scuole autonome nei loro territori a contatto con le loro comunità, un impegno di “civil education” come responsabilità e impegno verso il locale ma, allo stesso tempo la connessione alle reti che globalizzano.

Il cambiamento provoca una vera crisi istituzionale. Politica ed educazione debbono rispondere alla sfida della complessità e della globalizzazione che allunga le dita nella vita di tutti e di ognuno. La formazione professionale, la scuola devono trovare una misura tra dimensione globale e locale, tra processi di individualizzazione e concomitanti processi di massificazione, tra espansione della soggettività e necessità della razionalizzazione, tra l’univocità delle parole d’ordine del moderno e la pluralità del dopo moderno, tra la crisi dell’etica del lavoro e diffusione dell’estetica dei consumi, esse corrono il pericolo della marginalità sociale, rischiano di diventare delle vere e proprie istituzioni-guscio, realtà che conservano il nome ma non hanno più sostanza e funzione.

La politica, diceva Don Milani, è il contrario dell’avarizia. Per questo, sia l’azione politica che quella educativa comportano il coraggio, l’immaginazione generosa, la capacità di aiutare i giovani a scoprire le proprie vocazioni. Se educare vuol dire aiutare la vita e aiutare lo sviluppo si può coniugare la politica con l’educazione. Una politica attiva nella formazione e nella scuola è capace di produrre futuro. A ben vedere, sia l’educazione che la politica non hanno certezze ma entrambe fanno promesse, promesse di cui sono responsabili sia i politici che gli educatori. E la promessa, diceva Nietzsche, è “la memoria della volontà”, è un impegno attivo per il futuro. Un futuro che non si può prevedere ma si può costruire proprio grazie all’educazione.

La mission è l’aggiornamento continuo della cultura pedagogica che costituisce la risorsa, il capitale cognitivo della sua attività.

A.N.C.E.I. lo mette a disposizione del territorio attraverso:

- le informazioni sullo stato della ricerca scientifica, coprendo tutto l’arco delle scienze formative;
- l’elaborazione dei relativi modelli didattici di intervento sul campo, secondo il criterio della ricerca-azione;
- la costruzione di specifici programmi educativo- didattici.

## **1.2 Obiettivi ed impegni**

La Carta della Qualità della ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA è un documento di garanzia per i propri utenti dell’area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che ANCEI FORMAZIONE E RICERCA si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA, lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca e l’aggiornamento metodologico per favorire il successo formativo;
- Il soddisfacimento delle richieste di competenze e abilità provenienti dal mondo del lavoro;
- Il conseguimento dei risultati attesi, definiti dall’accreditamento degli enti di formazione della Regione Lazio: gli indicatori del tasso di abbandono e degli esiti occupazionali sono in sintonia con la nostra politica per la qualità e intendiamo mantenerli oltre il livello minimo;
- Il mantenimento di un grado elevato di soddisfazione da parte dei nostri clienti e interlocutori.

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

- L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi;
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie;
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite “obsolete”;
- La formazione come “esperienza” in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.

Massima soddisfazione dell'Utente attraverso:

- L'inserimento in un contesto lavorativo di almeno il 20% degli allievi non occupati;
- Il miglioramento lavorativo di almeno i 3/4 degli allievi occupati formati in termini di produttività professionale e/o passaggio a occupazione con mansioni più qualificate;
- Tasso di abbandono dei corsi inferiore al 30%;
- Rilevamento attraverso il questionario di gradimento di almeno il 70% di giudizi “Buono” o “Ottimo” sulla qualità complessiva del corso da parte degli allievi e dei docenti/tutor.
- Il continuo miglioramento del processo di erogazione didattica e quindi del servizio formativo offerto attraverso un'attenta selezione e monitoraggio dei docenti e l'utilizzo di metodologie didattiche innovative.

Per il conseguimento della Mission ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei utenti.

### **1.3 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta**

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità, a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione attraverso:

- Riunioni interne, a vari livelli;
- Comunicazioni scritte di vario genere (*comunicazioni interne, comunicati su bacheche, circolari, ordini di servizio, ecc.*);
- Comunicazioni verbali;
- E mail interne.

Il Responsabile della qualità affianca e sostiene la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca

Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

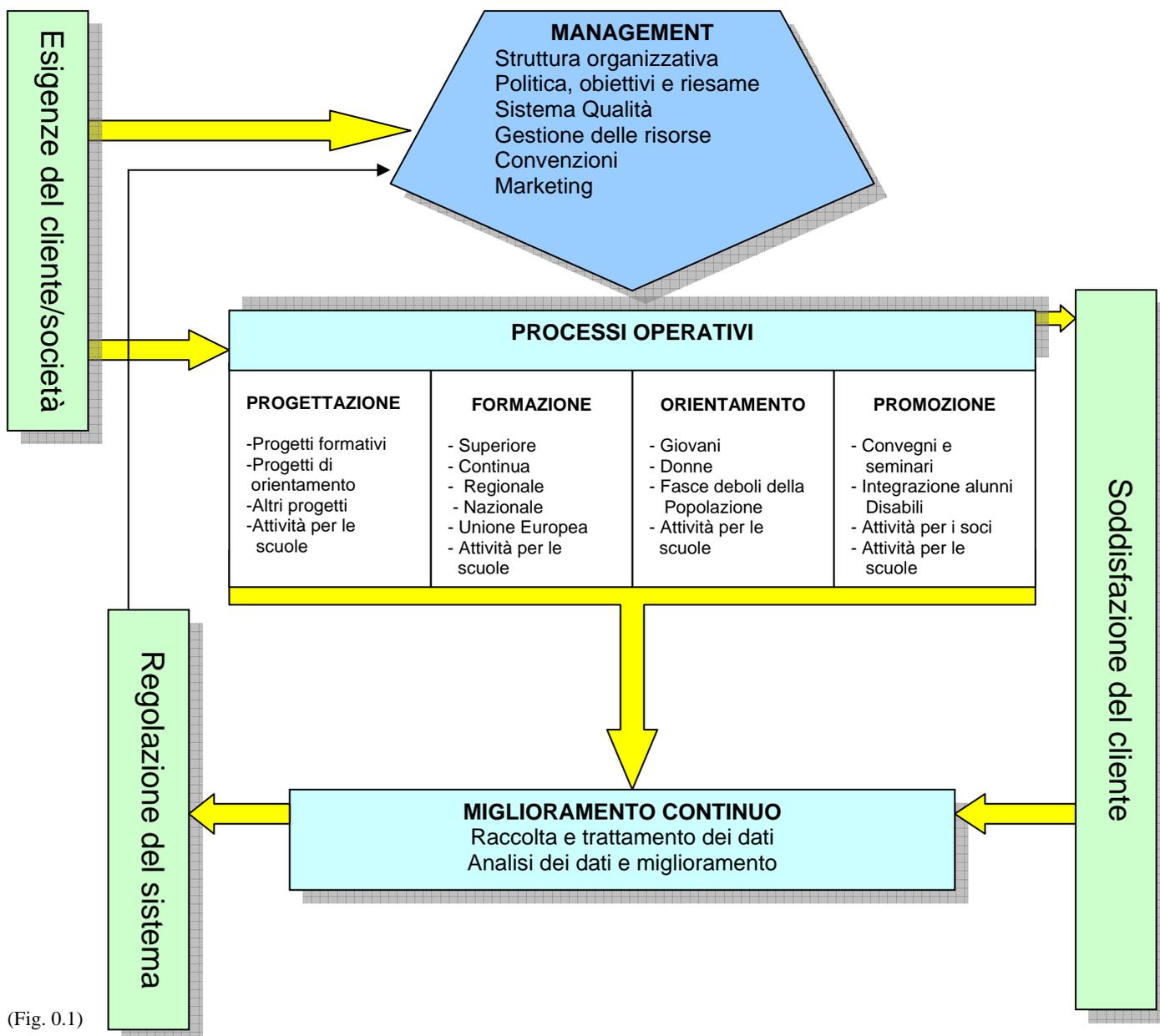
Sito web: [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

E – mail: [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

## 2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti da ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA

A.N.C.E.I., nell'ambito della propria attività organizzativa, ha identificato i seguenti *processi* trasversali che interagiscono secondo lo schema sotto riportato:



(Fig. 0.1)

A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



*A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

L'attività formativa svolta da ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA è così articolata:

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

In particolare:

1. Ricerche e analisi di contesto per il rilevamento di fabbisogni formativi e la progettazione di interventi per il sostegno della professionalizzazione, dell'occupazione e della riqualificazione delle risorse umane e per la promozione territoriale;
2. Progettazione di attività formative e di sistema a sostegno della riqualificazione del territorio, della creazione dell'occupazione, della gestione ed organizzazione funzionale delle risorse umane a valere su finanziamenti pubblici e/o privati in ambito nazionale e internazionale;
3. Gestione di interventi formativi e di azioni integrate a sostegno dell'organizzazione e della creazione di occupazione sia in ambito pubblico che privato, in tutte le diverse fasi di realizzazione fino alla rendicontazione finale;
4. Monitoraggio e valutazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi realizzati;

Le attività formative riguardano:

- **FIS - FORMAZIONE INTEGRATA SUPERIORE**

La Formazione Integrata Superiore riguarda le persone che hanno tra i 18 ed i 29 anni. Si tratta di corsi promossi per ampliare e qualificare il curriculum del giovane che esce dalla scuola. Sono organizzati dalla scuola o dagli enti di formazione, comunque in collaborazione con l'istituzione scolastica. Il giovane interessato deve rivolgersi comunque per tutte le informazioni alla scuola.

- **IFTS - ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE**

I corsi di Istruzione, Formazione e Tecnica Superiore riguardano le persone che hanno tra i 18 ed i 29 anni e sono corsi che prevedono l'integrazione tra Scuola, Enti di formazione, Imprese, Università. Tali corsi consentono di acquisire crediti spendibili a livello universitario. L'IFTS si rivolge a giovani e adulti, occupati e disoccupati, che siano in possesso di un diploma di scuola media superiore. I percorsi durano da uno a due anni, e comprendono un minimo di 1.200 ed un massimo di 2.400 ore di corso. Almeno il 30% di queste ore si svolge nei luoghi di lavoro, attraverso stage o tirocini formativi che possono essere svolti anche all'estero, per applicare le conoscenze pratico teoriche acquisite. A ciascun corso possono partecipare tra i 20 ed i 30 allievi che al termine dei percorsi avranno un attestato che certifica le conoscenze e le competenze acquisite ed i crediti formativi.

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



*A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

- **ACQUISIZIONE COMPETENZE**

I corsi per l'acquisizione di competenze riguardano le persone che hanno tra i 18 ed i 29 anni e sono corsi che consentono di acquisire conoscenze tecniche utili per l'arricchimento del proprio curriculum o per migliorare la qualità delle proprie competenze. Un esempio sono i corsi di alfabetizzazione informatica o corsi base per le lingue straniere. Non consentono di acquisire una qualifica.

- **Formazione Continua > 18 anni**

Oltre alle attività di formazione cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo esiste un sistema nazionale di formazione continua regolato dalla legge 236/93.

La legge prevede che il Ministero del Lavoro, le Regioni e le Province autonome possano finanziare attività destinate a: operatori/formatori dipendenti degli Enti di formazione (ex legge 40/78) lavoratori dipendenti da aziende beneficiarie dell'intervento straordinario di integrazione salariale lavoratori dipendenti da aziende che contribuiscono in misura non inferiore al 20% del costo delle attività soggetti privi di occupazione e iscritti alle liste di disoccupazione che hanno partecipato ad attività socialmente utili.

E' anche possibile, da parte delle imprese, finanziare percorsi di formazione individuale per singoli dipendenti (Circolari 37/98, 139/98 e 51/99). A partire dal 1999 è stata anche introdotta la sperimentazione dei voucher formativi.

Tali dispositivi sono finalizzati ad ampliare competenze e conoscenze a livello individuale anche non coincidenti con necessità aziendali. Recentemente, l'art.118 della L. 388/2000 (come modificato dall'art. 48 della L.289/2002), ha previsto l'istituzione di Fondi paritetici interprofessionali nazionali, costituiti attraverso accordi interconfederali, stipulati tra le organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori maggiormente rappresentative sul piano nazionale, allo scopo di favorire lo sviluppo della formazione professionale continua.

Fanno parte della Formazione Continua e sono destinati a persone che hanno più di 29 anni. Durano circa 500/600 ore (dai 5 ai 6 mesi). Sono tutti corsi che portano ad una migliore qualificazione o specializzazione delle competenze già acquisite.

- **Formazione individuale  
(Voucher-Alta formazione-Master)**

La normativa europea in tema di formazione consente di orientare risorse comunitarie e nazionali verso percorsi c.d. "ad personam", scelti dai destinatari.

Una delle risposte possibili alla richiesta di "personalizzazione" della formazione è l'introduzione, anche nella Regione Lazio, della formazione "a catalogo" per approdare a percorsi che possono essere scelti dall'utente in base alle proprie esigenze e fabbisogni.

È evidente che ciò presuppone un sistema di occasioni formative di qualità, anche di dimensioni limitate, in grado di garantire un positivo impatto economico e sociale, sia sotto il profilo occupazionale, sia sotto il profilo dell'incremento di competitività.

Gli strumenti attraverso i quali viene erogata la formazione individuale sono:

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

- **Voucher di Formazione**
- **Alta Formazione**
- **Borse di Formazione**
- **Master e Dottorati**
- **Orientamento**

Negli ultimi anni le pratiche di orientamento sembrano aver progressivamente acquisito pervasività in ogni diverso contesto di riferimento. Così, se fino allo scorso decennio, l'argomento, soprattutto nel nostro Paese, risultava confinato a pochi testi e volumi, appannaggio di pochissimi esperti, e non era ancora diventato oggetto di sofisticate analisi politico-istituzionali, oggi il quadro appare ribaltato. La crescita dei soggetti organizzativi che caratterizza l'area dell'orientamento in Italia trova la sua giustificazione nella trasversalità del fenomeno e nelle implicazioni positive che l'orientamento, inteso come strumento per le politiche attive del lavoro, può determinare sulla qualità dell'intero sistema. A tale proposito va sottolineato che il processo di socializzazione adulta e i percorsi di carriera di ogni individuo sono sempre più caratterizzati da mobilità, cambiamenti e deviazioni. E' importante pertanto saper gestire e governare tali cambiamenti riorganizzando, in maniera consapevole, il proprio progetto formativo-professionale ogni volta che il contesto lo richieda, senza con questo perdere la propria identità personale, sociale e professionale. Già nel Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente che la Commissione ha proposto agli Stati membri nell'ottobre 2000 tra i punti salienti veniva collocata l'urgenza di "ripensare l'orientamento" in un'ottica più circolare e continua. Da qui la concezione culturale di orientamento più diffusa e accettata a livello europeo considera il fenomeno "come un processo continuo di supporto lifelong in modo che le persone possano realizzare i propri progetti personali e professionali, chiarire i propri desideri e abilità attraverso informazioni e azioni di counseling".

- ***Apprendistato***

Il contratto di apprendistato è un contratto a contenuto formativo (definito per questo a causa mista) poiché prevede che l'impresa si impegni a fornire all'apprendista la formazione professionale all'interno del rapporto di lavoro.

L'apprendistato, disciplinato dal Decreto Legislativo n. 276/2003, è uno strumento idoneo a costruire un reale percorso di alternanza tra formazione e lavoro, quale primo tassello di una strategia di formazione e apprendimento continuo, lungo tutto l'arco della vita.

La normativa nazionale articola il contratto di apprendistato in **tre tipologie**, diversificate per obiettivi e fasce d'età degli apprendisti:

- apprendistato per l'espletamento del **diritto-dovere di istruzione e formazione**;

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

**Sito web:** [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

**E – mail:** [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

- apprendistato **professionalizzante** per il conseguimento di una qualificazione attraverso una formazione sul lavoro e un apprendimento tecnico professionale;
- apprendistato per l'acquisizione di un diploma o per percorsi di **alta formazione**.

Per le tre tipologie valgono alcune disposizioni comuni:

- il contratto di apprendistato può essere utilizzato in tutti i settori di attività;
- il numero complessivo massimo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere non può superare il 100% delle maestranze specializzate e qualificate in servizio presso l'azienda;
- l'azienda che non ha alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati (o ne hanno in numero inferiore a tre) può tuttavia assumerne tre;
- il contratto ha forma scritta, con l'indicazione della prestazione oggetto del contratto e della qualifica da acquisire;
- deve essere predisposto un progetto formativo individuale;
- l'assunzione va comunicata al Centro per l'impiego competente entro il giorno antecedente a quello di instaurazione del contratto di apprendistato;
- la categoria di inquadramento dell'apprendista non può essere inferiore per più di due livelli alla categoria spettante ai lavoratori addetti a mansioni o funzioni che richiedano qualificazioni corrispondenti a quelle al cui conseguimento è finalizzato il contratto;
- in corso di rapporto, il datore di lavoro non può recedere dal contratto in assenza di giusta causa o di giustificato motivo; terminato il periodo di apprendistato, il datore può trasformare in contratto a tempo indeterminato, oppure - previo avviso ex art. 2118 c.c. - può recedere.

## **POLO FORMATIVO ICT**

Il Polo rappresenta da una parte uno strumento per lo sviluppo delle potenzialità produttive di un determinato territorio, attraverso la formazione di risorse umane competenti e un punto di riferimento e di aggregazione delle diverse anime del mondo economico, formativo e scientifico che quel territorio e quel settore esprimono.

Dall'altra una sfida, certamente ambiziosa, ad andare oltre la razionalizzazione del sistema di mercato, come già si era fatto negli anni '70 con l'istituzione dei distretti industriali, creando le condizioni per un processo virtuoso di crescita sostenibile incentrato sulla formazione e sull'effetto moltiplicatore del trasferimento di nuove competenze nella filiera produttiva ed occupazionale.

*Per quanto riguarda l' Area dello svantaggio, ANCEI svolge incontri periodici con i servizi (in particolare con i Centri per l'Impiego della Provincia) per essere aggiornata sulla condizione dei soggetti svantaggiati (soggetti disoccupati, inoccupati, extracomunitari ecc..) al fine di conoscere le nuove esigenze di questi ultimi per poter così orientare al meglio la propria offerta formativa.*

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



*A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

## **2.5 Le risorse professionali di ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA**

ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, 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.

ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA 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.

### **Organigramma funzionale**

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

##### **Presidente**

- Definizione ed attuazione della politica per la qualità e degli obiettivi, controllandone il raggiungimento;
- Effettuazione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Approvazione della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Gestione delle risorse assicurandone il continuo adeguamento;
- Approvazione delle azioni correttive e preventive;
- Approvazione della pianificazione delle verifiche ispettive e supervisione i risultati;
- Promozione della formazione interna ed approvazione del programma della formazione;
- Approvazione dei profili di ruolo.
- Esecuzione del riesame dell'offerta e del contratto;

##### **Responsabile del processo di direzione**

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- 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

##### **Responsabile dei processi economico-amministrativi**

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



*A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

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

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

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

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

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

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

### **Responsabile Sistema Qualità**

- Verifica della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e ne cura la distribuzione;
- Gestione dei documenti di riferimento (norme, leggi, ecc.);
- Registrazione e controllo delle non conformità. Verifica delle correzioni delle NC stesse;
- Promozione e controllo dell'applicazione e dell'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- Prepara, conduzione e verbalizzazione delle verifiche ispettive interne;
- Definizione del piano di formazione del personale e verifica dell'effettivo svolgimento;
- Raccolta dati e calcolo degli indici di misurazione dei processi e dei servizi.
- Responsabilità della Customer Satisfaction

### **Responsabile della Sicurezza**

- Individuazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.
- Elaborazione del programma di attuazione degli interventi di adeguamento.
- Rilevazione delle necessità di formazione e informazione in materia di sicurezza e provvede alla successiva attuazione.
- Organizzazione delle riunioni con il personale.
- Effettuazione delle verifiche periodiche circa la corretta applicazione delle misure di sicurezza.
- Responsabilità degli aggiornamenti legislativi in materia di sicurezza e igiene sul lavoro.

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

**Sito web:** [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

**E – mail:** [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

### **Coordinatori dei dipartimenti**

- Esaminano il complesso generale della progettazione, fornendo un punto di riferimento per i progettisti.
- Aggiornano i progettisti sullo sviluppo del fabbisogno formativo nel panorama nazionale ed internazionale.
- Impartisce al progettista le linee guida per la progettazione.
- Segue lo sviluppo del progetto durante la “progettazione esecutiva”
- Coordina l’attività didattica.
- Predisporre ed effettuare le attività conclusive del corso.

### **Tutor**

- Gestisce il «registro presenze allievi», il «registro del materiale consegnato ai docenti», il «registro del materiale consegnato agli allievi», il «registro a fogli mobili individuali»
- Sottopone ai partecipanti la scheda di valutazione della qualità del corso e dei docenti.
- Produce le schede di controllo.
- Controlla la presenza e funzionalità delle attrezzature didattiche, e compila contestualmente il modulo attrezzature didattiche.

### **Docenti (il numero varia in funzione della formazione erogata)**

- Svolgono l’attività di aula. .
- Distribuiscono il materiale didattico ai partecipanti e gli sottopone la scheda di valutazione personale;

### **Segreteria**

- Gestione del protocollo della corrispondenza;
- Gestione del centralino telefonico e registra eventuali reclami;
- Fornitura di servizi di supporto e di segreteria all’organizzazione.

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

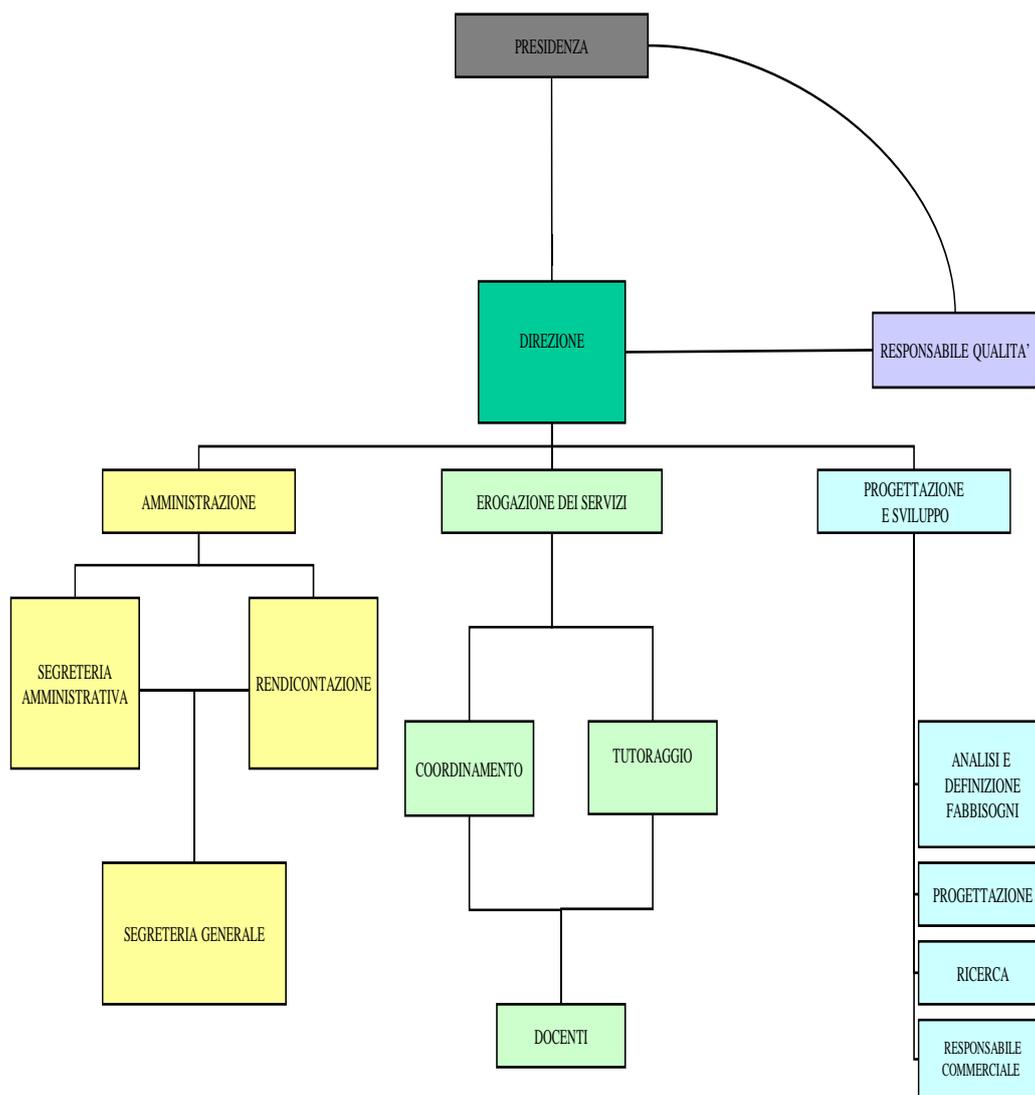
*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

**Sito web:** [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

**E – mail:** [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



Aggiornato a ottobre 2008

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



*A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

Per ogni collaboratore di A. N. C. E. I. viene mantenuta una scheda che riassume le competenze professionali specifiche, l'iter di formazione interno ed esterno.

Con frequenza annuale, in occorrenza del Riesame da parte della Direzione, viene effettuata dalla Direzione un riesame della situazione dei singoli collaboratori, dalla quale possono scaturire le esigenze di formazione.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale. Il Piano annuale di sviluppo professionale prevede attività di aggiornamento per 20 ore annue.

## **2.6 Le risorse logistico-strumentali**

Le risorse logistico-strumentali che utilizza ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione ed attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (Dlgs 81/08 e D.L. n°494 14/8/96).

Le aule all'interno della struttura, oggetto dei singoli corsi di teoria sono attrezzate con la seguente dotazione minima standard:

Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, proiettore video e pc per visualizzazione di documenti informatizzati, connessione alla rete internet. Le aule adibite a laboratorio di informatica sono dotate di stazioni composte da PC (con sistema operativo Windows XP) e monitor, oltre ad una stampante connessa in rete ed un videoproiettore. I laboratori prevedono anche la connessione alla rete Internet. Salvo specifiche e particolari esigenze, viene realizzato un rapporto 1 a 2 utenti/stazione informatica.

Il laboratorio di estetica contiene

- 3 VAPOZONO
- 1 PRESSOTERAPIA (macchinario)
- 3 LETTINI
- 1 ALTA FREQUENZA
- 1 DISINCROSTANTE
- 1 ELETTROEPILATORE
- 1 ELETTROSTIMOLATORE
- 1 AUTOCLAVE A SECCO (per sterilizzare)
- 1 SCALDA PARAFFINA
- 1 STERILIZZATORE (cristalli al quarzo)
- 1 ELETTROSCULTUR
- 1 SCALDA CERA (barattolo)
- 1 SCALDA CERA (3 rulli)
- 3 LAMPADA CON LENTE
- 5 SEDIA BIANCA CON ROTELLE
- 3 ARMADIETTI (a due cassetti)
- 1 SCAFFALE GRANDE (3 piani)
- 2 SCAFFALE PICCOLO (3 piani)

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

**Sito web:** [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

**E – mail:** [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

- 5 SPECCHIO CON LAMPADA
- 2 CARRELLO
- 1 TAVOLO DA RICOSTRUZIONE UNGHIE

ANCEI si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, 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.

### 3- LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella

#### Macroaree di valutazione

Livello/ Ambito di valutazione	Cosa si valuta	Come si valuta
1. Processo della formazione nel suo insieme	Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione	- Report consuntivo sulle attività svolte nell'anno formativo - Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi inseriti nel piano annuale
2. Reazioni	La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza formativa svolta	- Osservazione diretta del Tutor - Ascolto dei partecipanti su campione, con raccolta di elementi di criticità o punti di forza - Questionari di gradimento in itinere e di fine corso - Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso
3. Apprendimento	Conoscenze, tecniche, capacità, apprese o sviluppate dai partecipanti durante gli interventi formativi	- Questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo - Prove finali - Esercitazioni alla fine o durante il corso - Risultati dei lavori di gruppo - Follow-up organizzati a distanza di tempo dalla conclusione dei corsi - Incontri, interviste con i Responsabili del personale in formazione e con i tutor aziendali per gli allievi in stage
4. Comportamento	Il miglioramento individuale del modo di lavorare legato alle esperienze di formazione (saper essere e saper stare nell'Organizzazione)	- Questionari all'inizio ed alla fine del corso di autovalutazione
5. Cambiamenti organizzativi	L'impatto della formazione sull'organizzazione e sul lavoro, inteso come aumento di efficacia e di efficienza nelle attività, miglioramento del clima aziendale, aumento della motivazione	- Valutazioni delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del Piano della Formazione - Interviste e questionari specifici.

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

**Sito web:** [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

**E – mail:** [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai utenti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

→ **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

→ **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati

→ **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore

→ **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	1 settimana lavorativa	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Conseguimento e mantenimento dell'accreditamento regionale	Rispondenza alle richieste previste Dal nuovo accreditamento regionale	Requisiti ed indici Previsti per L'accreditamento Regionale	Avvenuto Accredimento
Conseguimento e mantenimento della certificazione iso uni-en 9001-2000	Conformità ai requisiti previsti dalle Norme ISO 9001-2000	Specifiche Procedure per la Progettazione e Gestione delle attività	Verifiche ispettive Interne e periodiche Da parte dell'ente di Certificazione
Livello di soddisfazione degli utenti	Rapporto tra studenti intervistati e quelli iscritti	Gli utenti intervistati devono essere pari ad almeno l'80% degli utenti al termine delle attività formative.	Riesame dei questionari di gradimento raccolti a fine corso.
Efficacia formativa	Rapporto tra numero degli utenti al termine e numero degli utenti autorizzati.	≥ 0,7	Verifica al termine delle attività didattiche da parte del Coordinatore.
Raggiungimento	Media annua delle votazioni	Media annua delle	Verifiche

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./✉. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

**Sito web:** [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

**E – mail:** [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
degli obiettivi formativi	conseguite nelle prove finali	votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo > di 80/100 in almeno il 70% dei casi	dell'apprendimento a fine percorso e gestione statistica dei dati.
Successo didattico riflesso su aziende committenti formazione continua	Indice obiettivo da verifica su campione significativo di aziende 6 mesi dopo termine attività di formazione continua	Almeno 80% aziende con gradimento superiore a 75/100	Questionari di Gradimento
Ridurre il tasso di abbandono	indice "tasso di abbandono" = partecipanti al termine (+ event. allievi passati ad altri canali dell'obbligo	Obiettivo indice < 10%	Attività gestite a consuntivo 2007
Efficienza gestionale	ore partecipanti rendicontate (effettivi)/ ore partecipanti approvate in progetto	Obiettivo indice > 80%; formazione superiore; formazione continua e permanente	Attività gestite a consuntivo 2007
Flessibilità organizzativa /gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/NC e la proposizione/attuazione di azioni correttive	5 giorni	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Selezione degli esperti utilizzati come docenti	Formazione e gestione di un "Albo-Archivio" dei formatori	Attualmente n° 100 formatori presenti nell'"Albo-Archivio" di cui 60 qualificati	Verifica dell'efficacia dei formatori a fine prestazione da parte allievi e Coordinatori
Selezione dei fornitori di beni e servizi strategici	Formazione e gestione di un "Albo-Archivio" dei fornitori	Attualmente n° 30 fornitori presenti nell'"Albo-Archivio" di cui 10 qualificati	Verifica dell'efficacia dei fornitori a seguito forniture da parte Coordinatori
Esito occupazionale	1) indice "tasso di efficacia" = occupati + studenti a 6 mesi dalla fine del corso/ allievi intervistati (allievi a fine corso) 2) indice "occupazione pertinente" occupati a 6 mesi dalla fine corso in mansioni anche parzialmente coerenti/	1) obiettivo indice 70% di allievi occupati 2) obiettivo indice 50% di allievi inseriti coerentemente al profilo del corso formazione superiore	Attività gestite a consuntivo 2007 Verifica semestrale da parte del Coordinatore. La verifica si deve eseguire a 12 mesi di distanza dal termine delle attività didattiche.

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

**Sito web:** [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

**E – mail:** [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
	allievi intervistati (allievi a fine corso)		
Soddisfazione campione sulle aziende	Valutazione positiva espressa tramite questionario erogato a fine corso	Media generale del gradimento segnalato dalle aziende non inferiore al valore 75/100	Questionari di Gradimento
Ricaduta occupazionale Indici obiettivo previsti per l'accreditamento regionale	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti accreditamento Occupazione > 80% Occupazione Pertinente > 50%	Questionari sulle risultanze occupazionali	Dossier annuale per accreditamento
Migliorare il tasso di efficacia occupazionale degli allievi dei corsi "al lavoro"	1) indice "tasso di efficacia" = occupati + studenti a 6 mesi dalla fine del corso/ allievi intervistati (allievi a fine corso) 2) indice "occupazione pertinente" occupati a 6 mesi dalla fine corso in mansioni anche parzialmente coerenti/ allievi intervistati (allievi a fine corso)	1) obiettivo indice 70% di allievi occupati 2) obiettivo indice 50% di allievi inseriti coerentemente al profilo del corso formazione superiore	Attività gestite a consuntivo 2007
Gestione dei reclami	Numero reclami su numero corsi attivati	≤ 1	Verifica semestrale da parte del Responsabile della Qualità.

#### 4 - LIVELLO PREVENTIVO

##### 4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/utenti

ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei utenti/utenti.

ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per **posta** all'indirizzo ANCEI Via Don Orione, 8 – 00183 Roma;
- per **fax** al n° 07/7025678;
- per **email** all'indirizzo [info@ancei.org](mailto:info@ancei.org);

**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

**Sito web:** [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

**E – mail:** [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

→ **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## 5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/utenti, ANCEI si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato da ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA . L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa attraverso:

- Affissione sulla bacheca nelle sedi dell'Ente
- Pubblicazione sul proprio sito web [www.ancei.org](http://www.ancei.org)
- Disponibilità per tutti gli utenti che si presentano ai Front Office della Sede
- Consegna di copia al personale docente e non docente esterno del corso o attività non corsuale.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dallo stesso e dalla Direzione.

La carta della qualità viene revisionata ogni qualvolta:

- siano state evidenziate carenze del Sistema di gestione per la qualità di A.N.C.E.I. nel corso dei riesami della Direzione e/o delle verifiche dell'Organismo di Certificazione e/o delle verifiche ispettive interne;
- siano state introdotte in A.N.C.E.I. modifiche organizzative e/o gestionali;
- siano state aggiornate norme cogenti e/o la norma di riferimento sono evidenziate attraverso la sottolineatura delle parti revisionate.

L'avvenuta modifica/revisione del contenuto di una o più sezioni pertanto comporta:

- la **modifica** dell'indice di revisione della sezione della carta della qualità;
- la **distribuzione**, a cura del RSQ, della nuova revisione ai possessori delle copie controllate e l'eliminazione delle copie precedenti (salvo quanto di seguito specificato);
- l'**archiviazione**, a cura del RSQ, dell'originale della nuova revisione;
- l'**annullamento** della copia precedente del documento revisionato (conservata nell'archivio del RSQ), tramite la dicitura "ANNULLATO" apposto sulla copertina del documento.

Roma, 30 settembre 2008

La Direzione  
Anna Marsili



**A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca**

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola  
Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento  
Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio



*A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca*

*Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale*

Via Don Orione, 8 – 00183 Roma ☎./📠. 06/7025678 – 06/70309701 – 06/70613337

*Sito web:* [www.ancei.org](http://www.ancei.org):

*E – mail:* [direzione@ancei.org](mailto:direzione@ancei.org), [ass.ancei@tin.it](mailto:ass.ancei@tin.it), [segreteriaancei@libero.it](mailto:segreteriaancei@libero.it)

Il Responsabile Qualità

*Giovanna Ivan Santoro*

A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca

Ente con Personalità Giuridica di Diritto Privato

Qualificato dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione del personale direttivo e docente della scuola

Accreditata dalla Regione Lazio per la Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento

Scuola di formazione professionale autorizzata dalla Regione Lazio