

CARTA DELLA QUALITA'

DELLA FONDAZIONE GIUSEPPE DI VITTORIO



Versione aggiornata a luglio 2020

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE	3
2. LIVELLO STRATEGICO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	9
3. LIVELLO ORGANIZZATIVO.....	12
4. LIVELLO OPERATIVO.....	13
5. LIVELLO PREVENTIVO	16
6. LE PRINCIPALI FIGURE COINVOLTE PER LE ATTIVITA' NEL LAZIO	17

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

La Fondazione Giuseppe Di Vittorio è iscritta dal 02/09/2015 al Registro delle Imprese di Roma sezione REA al numero RM-1452638, per attività di "Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale. Attività di ricerche economiche e sociali" codice 85.59.2, avente natura giuridica di "Fondazione", ragione o denominazione sociale di "Fondazione Giuseppe Di Vittorio" sede legale in Roma (CAP) 00198, Via G. Donizetti 7/B, Tel. 0685356715- Fax. 0685302869 e sede operativa in Via Santa Teresa 23, tel. 06 85797 1 fax 06 85797 234 email: segreteria@fdv.cgil.it; PEC: fondazionedivittorio@pec.it; sito internet: www.fondazionedivittorio.it.

La Fondazione Giuseppe Di Vittorio, nata dalla progressiva incorporazione di tutti i precedenti enti della Confederazione (Associazione Bruno Trentin, IRES, ISF, SMILE), è un unico centro di iniziativa sindacale, sociale e politica, di ricerca storica, economica e sociale e della formazione continua e sindacale.

L'Istituto si articola in tre grandi aree: **Area Storia e Memoria, Area Ricerca e Area Formazione.**

L'area della **Storia e Memoria** interviene nello studio della conoscenza, la divulgazione e l'approfondimento della storia della CGIL e del Movimento operaio italiano ed europeo.

La storia del movimento operaio e sindacale si conferma quale ambito fondamentale di ricerca e studio. Già dal 2009, alla Fondazione era stato affidato il Coordinamento della rete degli Archivi storici, delle Biblioteche e dei centri di documentazione delle strutture sindacali territoriali e di categoria appartenenti alla CGIL. Particolare rilievo assume la riproposizione degli anniversari di importanti avvenimenti storici che si avvicendano nel tempo, in particolare quelli che riguardano la storia del sindacato, della Resistenza e della Costituzione repubblicana, così come l'approfondimento e lo studio della figura e dell'opera delle principali personalità che hanno diretto la CGIL, tra cui lo studio del ruolo svolto da Giuseppe Di Vittorio nella storia del sindacato e della democrazia italiana, rappresentano un impegno costante e continuativo nel tempo.

Lo studio della storia del mondo del lavoro in Italia e in Europa si arricchisce dei temi dell'evoluzione e della ricerca scientifica e della sostenibilità, del confronto tra i modelli di integrazione economica e sociale europea, degli scenari presenti e in divenire delle politiche internazionali ed europee così come l'osservazione e la discussione sull'analisi del sistema informativo, della cultura e della comunicazione.

L'area della **Ricerca** è suddivisa in alcuni principali settori: Economia, Welfare, Lavoro e Formazione, Relazioni Industriali e Condizioni di Lavoro.

Nel campo dell'**Economia**, particolare attenzione si presta ai seguenti temi: *Processi e dinamiche d'innovazione territoriale, Efficienza delle imprese, Sostenibilità, Produzione, Rischi sociali, Green economy e modelli di sviluppo sostenibile, Energia e innovazione dei processi produttivi, Fisco e redditi.*

Per il **Welfare**, i principali campi di indagine riguardano: *Lavoro di cura, Welfare locale, politiche e servizi socio-assistenziali, Diritti sociali di cittadinanza e tutele individuali, Invecchiamento attivo e capitale sociale degli anziani, Welfare aziendale, Contrattazione sociale territoriale, Welfare dei servizi.*

Il settore **Lavoro e Formazione** si occupa in particolare di: *Sistemi informativi e modelli di valutazione delle politiche formative, Transizione scuola-formazione-lavoro dei giovani, Sistemi di istruzione e formazione professionale, Formazione continua dei lavoratori, Lavoro minorile e contrasto della dispersione scolastica-formativa, Politiche attive del lavoro e apprendistato,*

Processi migratori, Ricadute occupazionali e formazione dei lavoratori nei processi di Innovazione, Lavoro atipico.

Il settore delle **Relazioni Industriali e Condizioni di Lavoro** compie analisi su *Modelli, sistemi e prassi contrattuali in Italia e in Europa, Sindacato e rappresentanza, Lavoratori vulnerabili e precarietà, Nuova sindacalizzazione e reinsediamento, Salute, sicurezza e condizioni di lavoro, Organizzazione del lavoro, Politiche e dinamiche salariali.*

L'Istituto ha promosso vari Osservatori su materie specifiche: *Finanza pubblica, Mercato del lavoro, Processi migratori, Contrattazione sociale, Piccole e medie imprese.*

Area della Formazione

La Fondazione interviene nei campi della formazione continua e della formazione sindacale.

FORMAZIONE CONTINUA

La Fondazione Giuseppe Di Vittorio ha ereditato il know how maturato negli anni dall'Associazione SMILE sul fronte della formazione continua. SMILE infatti ha lavorato, a partire dalla fine degli anni Novanta, per promuovere una cultura condivisa dell'investimento nel lifelong learning come risorsa strategica per la competitività del sistema del Paese, avviando un dialogo fra impresa, lavoro ed esperti, focalizzando i temi del cambiamento del lavoro, mettendo in luce i bisogni emergenti sul versante delle competenze e dell'apprendimento, unitamente alla necessità di ripensare assieme alle forme idonee per realizzare percorsi integrati per lo sviluppo dei piani formativi, al fine di migliorare l'efficacia della formazione e quindi l'occupabilità dei lavoratori.

Nel corso degli anni sono stati consolidati alcuni principali filoni di attività:

- **Formazione continua**, attraverso la realizzazione di percorsi di formazione rivolti ai lavoratori, rappresentanti dei lavoratori e di azioni di accompagnamento alla formazione finanziate dei Fondi Interprofessionali;
- **lotta all'esclusione**, attraverso la realizzazione di alcuni progetti complessi rivolti alle fasce considerate deboli (immigrati e categorie considerate "svantaggiate", come ad esempio le donne e gli over 45);
- **azioni di scambio e di messa in rete delle conoscenze** sulle principali tematiche della formazione professionale, continua e permanente (attraverso la partecipazione a progetti pilota europei e nazionali);
- **azioni di ricerca e di costruzione di modelli e strumenti per la qualità dei sistemi formativi** (sviluppo di azioni di sistema e dispositivi innovativi di monitoraggio e valutazione degli interventi formativi, dispositivi per l'orientamento e la valorizzazione delle competenze).

Nel passaggio delle risorse umane e organizzative alla Fondazione Giuseppe Di Vittorio, in coerenza con gli obiettivi di sviluppo della Fondazione stessa, i principali ambiti di attività, sopra elencati, sono mantenuti e potenziati. In particolare è promossa la realizzazione di iniziative di ricerca e di formazione, anche di tipo sperimentale, rivolte prioritariamente ai rappresentanti dei lavoratori e al sindacato. Inoltre, è promossa la partecipazione a progetti sviluppati a livello nazionale e transnazionale per la sperimentazione di modelli e strumenti innovativi che siano propedeutici alla progettazione e realizzazione di interventi di formazione continua e permanente. Infine, centrale risulta essere il tema della valorizzazione delle competenze, che si traduce nella

sperimentazione di percorsi innovativi di orientamento, accompagnamento, bilancio di competenze e sperimentazione del libretto formativo.

FORMAZIONE SINDACALE

La formazione sindacale si struttura principalmente in interventi di alta formazione, di formazione specialistica e di formazione formatori. La formazione sindacale coinvolge prioritariamente i dirigenti, i quadri e i funzionari sindacali confederali e di categoria, nazionali, regionali e territoriali, nonché i delegati sindacali. Essa contribuisce al consolidamento di saperi riguardanti i grandi cambiamenti in atto (economici, demografici, sociali, mondo del lavoro e della produzione, welfare, sanità, previdenza...) e alla formazione delle competenze necessarie per far fronte alle sfide che si pongono alle organizzazioni sindacali: competenze che riguardano l'organizzazione, le sue regole i suoi valori, la rappresentatività; competenze specifiche legate ai temi della contrattazione ai vari livelli, i suoi aspetti e le dimensioni di inclusività fino alle logiche negoziali e alle strategie di comunicazione, nel pubblico e nel privato; competenze di carattere generale legate alla conoscenza dei principali fenomeni in atto che sono caratterizzanti il lavoro di tutela e di rappresentanza sindacale.

In seguito ad una approfondita riflessione con la CGIL a livello confederale, di categoria e dei servizi la Fondazione Di Vittorio ha identificato alcuni temi prioritari, su cui concentrare la progettazione e lo sviluppo di interventi di formazione sindacale nei prossimi anni, di seguito elencati:

- Contrattazione inclusiva
- Contrattazione sociale e territoriale
- Welfare contrattuale, bilateralità
- Rappresentatività e rappresentanza
- Modelli produttivi, organizzazione del lavoro, relazioni industriali
- Lavoro 4.0
- Innovazione tecnologica
- Identità, tesseramento
- Tutele individuali, rappresentanza collettiva, servizi
- Salute e sicurezza
- Sviluppo sostenibile
- Amministrazione, bilanci
- Normative, processi di riforma (mercato del lavoro, appalti e partecipate ecc.)
- Comunicazione.

In seguito all'emergenza COVID 19, molte attività di formazione sono state riprogrammate in modalità on line. Questo grande cambiamento portato dalla pandemia ha richiesto alle risorse della Fondazione Di Vittorio di ricostruire il proprio ruolo di formatori, rivedendo i propri modelli di riferimento e acquisendo nuove conoscenze e competenze su come sviluppare le attività di formazione e di approfondimento tematico in modalità on line. I formatori hanno dovuto adottare nuovi modelli che fanno riferimento a strumenti tecnologici e a nuove modalità di organizzazione delle attività di interazione e di collaborazione tra i partecipanti.

Oltre ai temi sopra elencati l'emergenza determinata dal COVID 19 ha portato allo sviluppo di specifici interventi formativi per supportare il sindacato, nei territori e nelle categorie, a gestire questa fase di emergenza. Le tematiche prioritarie trattate sono state: Salute e sicurezza (analisi del protocollo COVID 19), Ammortizzatori sociali, Smart working, Formazione di genere, Privacy, Formazione formatori.

La Fondazione Di Vittorio, per la riflessione e lo sviluppo di progetti formativi sulle tematiche sopra elencate, si continuerà ad attivare in collaborazione con la CGIL a livello confederale, di categoria e dei servizi, con le istituzioni, con i sindacati europei, con la Confederazione Europea dei sindacati (CES) e con il suo istituto di ricerca e formazione di riferimento (ETUI).

CLIENTI/COMMITTENTI DELLA FONDAZIONE GIUSEPPE DI VITTORIO

- Commissione Europea (DG Occupazione, Affari sociali e Inclusione, DG Affari interni, DG Giustizia)
- Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali
- MIBAC
- MIUR
- ANPAL
- INAPP (ex ISFOL)
- Ministero Affari Esteri e Cooperazione Internazionale
- INAIL
- INAIL PIEMONTE
- Regione Lazio
- Regione Emilia Romagna
- Politecnico di Milano
- Università di Perugia
- Ente Bilaterale Nazionale Turismo
- Strutture della Cgil (Strutture confederali, categorie e servizi)
- Sindnova
- Unisalute
- Fondi interprofessionali (Fapi, Fon.Coop, Fon.Ter, Fondimpresa, Fondartigianato)
- Federconsumatori
- Centro Multiservizi CE.MU Srl
- Fondazione Ecap Zurigo
- Aisfor Srl
- Impresa sociale Con I Bambini
- WMP CONSULT - WILKE E MAACK GMBH
- Katholieke Universiteit Leuven (KU Leuven, University of Leuven)
- Kapusons Srl
- Fondazione Sodalitas

RETE EUROPEA DI FDV

- Trade Union related Research Institutes – TURI (Rete europea degli istituti di ricerca collegati ai sindacati)
- European Trade Union Institute (ETUI)
- Observatoire social européen, asbl - OSE
- industriAll European Trade Union
- Solidarnosc (Polonia)
- Istur Citub (Bulgaria)
- Fundación 1 de Mayo (Spagna)
- ISTAS CCOO (Spagna)
- Fundación Cipriano Garcia (Spagna)
- The University of Manchester (Regno Unito)

- Università tecnica di Monaco (Germania)
- Università di Barcellona (Spagna)
- Ires Francia
- ASTREES Association Travail Emploi Europe Société (Francia)
- Solidar (Belgio)
- Institute for European Studies (Vietnam)
- Fondazione Ecap Zurigo
- CESE (Comitato Economico e Sociale Europeo)
- University of Liège - LENTIC Research Center in New Ways of Working, Innovation and Change (ULg-LENTIC)
- Mirovni Institute (Peace Institute) (Slovenia)
- Urban Europe Research Alliance (UERA)
- Workers` education and training college (WETCO) (Bulgaria)
- Katholieke Universiteit Leuven (KU Leuven, University of Leuven)
- WMP CONSULT - WILKE E MAACK GMBH (Germania)

RETE NAZIONALE E REGIONALE FDV

- Save the Children Italia
- Arci
- ASviS
- Auser
- Università degli Studi Roma Tre
- Rete Cgil (nazionale, territoriale e servizi)
- Cisl nazionale
- Uil nazionale
- Sindnova Cisl
- Ial nazionale
- Enfap
- Ancs Uil
- Rete Ires regionali
- Rete Smile regionali
- Regione Lazio
- Regione Lombardia
- Regione Veneto
- Regione Piemonte
- Regione Toscana
- Regione Marche
- Regione Umbria
- Regione FVG
- Università di Napoli Federico II
- Università del Sannio
- Università "G. D'Annunzio" di Chieti Pescara
- Università "Carlo Bo" di Urbino
- Università degli Studi di Napoli l'Orientale
- Cittalia Fondazione di ricerche dell'ANCI
- Università Ca' Foscari – Venezia
- Università degli Studi di Bari

- Università degli Studi di Teramo
- Riserva naturale regionale Monti Navegna e Cervia
- Università degli Studi "La Sapienza" – Roma
- Fondazione per la collaborazione tra i popoli
- Università degli Studi di Torino
- LATTANZIO KIBS
- Fondazione Bruno Kessler-IRVAPP
- Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna (SSSA)
- Università LUISS Guido Carli

ACCREDITAMENTI E RICONOSCIMENTI

La Fondazione Di Vittorio è iscritta all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche del Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca con il codice identificativo 61969RST.

Ha recentemente ottenuto l'accreditamento presso il sistema SISTAN (Istat e Eurostat).

La Fondazione Giuseppe Di Vittorio, acquisendo il bagaglio di esperienze dell'Associazione SMILE ha anche acquisito i seguenti riconoscimenti:

- accreditamento definitivo alla Regione Lazio per lo svolgimento di attività di Formazione continua e di orientamento con Determina n. G14020 del 16/11/2015.
- Certificazione del sistema di qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 (in data 11/06/2018 si è conclusa l'attività di ri-certificazione in accordo allo standard 9001:2015) settori EA34 e EA35- Progettazione, sviluppo e realizzazione di ricerche sociali ed economiche e EA37- Progettazione ed erogazione di interventi di formazione professionale.
- Accredito ai seguenti fondi interprofessionali: Fon.coop, Fon.Ter, Fondartigianato.
- Inserimento della Biblioteca della Fondazione Giuseppe Di Vittorio nel Polo degli Istituti Culturali di Roma con il codice ISIL IT- 1239.
- Apertura della Biblioteca della Fondazione Di Vittorio in data 31 gennaio 2017 (cod. RM1239).

2. LIVELLO STRATEGICO DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Fondazione Giuseppe Di Vittorio incorporando l'Associazione SMILE ha acquisito tutte le esperienze da questa maturate nonché gli orientamenti strategici nella gestione dei processi di formazione professionale e continua, descritti nel proprio sistema di certificazione di qualità.

Da sempre, infatti, l'aspetto qualitativo ha rappresentato un punto fermo all'interno della filosofia dell'Associazione Smile stabilendo le strategie aziendali nella consapevolezza della necessità di una visione integrata dell'organizzazione, nella quale l'aspetto "qualità" permea, ed è fondamento di tutti gli altri aspetti che concorrono a delineare le strategie stesse. Questa precisa volontà è definita e documentata nella Politica per la Qualità della Fondazione Di Vittorio indirizzata per l'appunto allo sviluppo della struttura e alla soddisfazione del cliente. Il valore strategico della politica della qualità continua per la Fondazione è evidenziato anche dal passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 che ha introdotto il Risk Based Thinking e la gestione del cambiamento basati sulla pianificazione dei rischi e delle opportunità. Questo passaggio sta conducendo tra le altre cose a un'azione di formazione e informazione verso la dirigenza, su alcune figure chiave interne e su tutto il personale della Fondazione.

La Politica può essere riassunta nei seguenti punti:

- creare un'immagine interattiva che permetta di offrire in modo originale i servizi definendone modalità di realizzazione e sviluppo.
- Garantire la corretta gestione e la qualità complessiva degli interventi di formazione e di ricerca attraverso un approccio per processi che integra il ciclo *PDCA (Plan-Do-Check-Act)* e il *Risk-based thinking* (analisi dei rischi e attivazione di azioni preventive per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità).
- Analizzare e ricercare continuamente risorse umane con le competenze necessarie per poter svolgere in modo efficace ed efficiente tutti i processi descritti.
- Coinvolgere tutto il personale e i collaboratori, mediante una costante attività di informazione e formazione sulla cultura e le tecniche organizzative e gestionali onde perseguire il miglioramento continuo dei processi.
- Monitorare sistematicamente il grado di soddisfazione della Clientela i cui risultati, nel tempo, dovranno configurarsi al livello di eccellenza.
- Riesaminare periodicamente (nell'ottica del miglioramento continuo) i valori delle soglie limite degli Indicatori di qualità stabiliti internamente, e mantenere al loro interno i valori degli Indicatori stessi.
- Mantenere la massima chiarezza del materiale informativo riguardante le attività (e quanto eventualmente pubblicato nel sito Internet), dove tutto deve essere indicato in modo preciso, comprensibile e strettamente corrispondente alla realtà.

L'applicazione dei criteri illustrati, la verifica della loro efficacia ed il loro aggiornamento sono garantiti dalla Direzione che a tal fine si avvale di un Team per introdurre e mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, coinvolgendo nella sua applicazione il personale a tutti i livelli e facilitandone la comprensione delle modalità attuative.

La Fondazione Giuseppe Di Vittorio (FDV) nei prossimi anni continuerà ad essere sempre strutturata in apposite divisioni per l'attività di ricerca e formazione ma si occuperà anche di politiche economiche, sociali, istituzionali e culturali, dell'evoluzione sociale e demografica; dell'analisi della crescita economica; dei temi del lavoro, del fisco, della cultura e della storia del movimento sindacale, ecc.

Valorizzando le competenze interne ereditate dalle precedenti strutture e mirando a sviluppare una rete di relazioni in un contesto internazionale con altri centri di ricerca, fondazioni, università, istituzioni, la Fondazione Giuseppe Di Vittorio punterà quindi all'obiettivo di fornire validi contributi di riflessione e di approfondimento sui temi dell'economia, del welfare, dell'Europa, del lavoro, all'interno e all'esterno del mondo sindacale e di farne temi dei percorsi di ricerca, di formazione continua e sindacale.

Continua ad essere obiettivo della Fondazione Giuseppe Di Vittorio stare a pieno titolo nei grandi percorsi di ricerca e di formazione europea. Per questo con l'istituto europeo del CES (ETUI) continua ad esserci un canale di scambio di esperienze e di collaborazioni. Inoltre si continuerà a puntare alla partecipazione ad avvisi e bandi europei di ricerca e di sperimentazione formativa sui temi dell'occupazione, delle relazioni industriali, del dialogo sociale, dell'educazione e delle formazioni permanenti.

Nei prossimi anni, inoltre, si proseguirà nel consolidamento di una nuova fase della formazione sindacale che tenga presenti le dinamiche politiche, sociali, economiche e demografiche che interessano a livello internazionale e dia luogo all'adeguamento delle competenze interne del corpo attivo della CGIL. In generale la FDV intende potenziare il suo intervento nel campo formativo, al fine di migliorare le competenze dei sindacalisti ad ogni livello della rappresentanza attraverso un'attività di formazione sindacale permanente.

I grandi cambiamenti organizzativi ed economici portati dall'emergenza del COVID 19, e la conseguente riprogrammazione delle attività hanno condotto la Fondazione Di Vittorio, nelle diverse aree della stessa, ad utilizzare tecnologie di *webinar* e *webmeeting*. Nell'area formazione le risorse hanno dovuto adottare nuovi modelli che fanno riferimento a strumenti tecnologici e a nuove modalità di organizzazione delle attività di interazione e di collaborazione tra i partecipanti. Nella fase di emergenza determinata dal COVID 19 sono state sviluppati, attraverso piattaforme *webinar* (seminari/corsi on line) e *webmeeting* (riunioni online) interventi formativi specifici per gestire questa fase di emergenza. Le tematiche prioritarie trattate sono state: Salute e sicurezza (analisi del protocollo COVID 19), Ammortizzatori sociali, Smart working, Formazione di genere, Privacy, Formazione formatori.

Queste tematiche vanno ad aggiungersi ai temi formativi di cui la Fondazione Di Vittorio continuerà ad occuparsi: *contrattazione inclusiva; contrattazione sociale e territoriale; welfare contrattuale, bilateralità; rappresentatività e rappresentanza; modelli produttivi; organizzazione del lavoro; relazioni industriali; identità, tesseramento; tutele individuali, rappresentanza collettiva, servizi; salute e sicurezza; amministrazione, bilanci; normative sui processi di riforma (mercato del lavoro, appalti, partecipate), comunicazione.*

Le aree tematiche individuate, nonché le metodologie sperimentate, anche di recente a causa dell'emergenza COVID 19, dalla Fondazione Di Vittorio come piste strategiche di intervento verranno fatte proprie anche dalla sede operativa della Fondazione G. Di Vittorio del Lazio e verranno sviluppate attraverso attività finanziate e non finanziate. Per le attività a bando la Fondazione intende sviluppare una politica mirata di attivazione di offerte su bandi FSE regionali e multiregionali e l'utilizzo mirato ed attento dei progetti pilota e dei programmi comunicati destinati all'innovazione e a specifici target d'interesse (ad esempio giovani, donne, over 45 e immigrati).

2.2 L'IMPEGNO DELLA FONDAZIONE PER IL RISPETTO DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ'

Per il perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi di formazione offerti la Fondazione Di Vittorio si impegna a:

- coinvolgere le proprie risorse umane con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- prevenire i problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- definire, annualmente degli obiettivi di miglioramento per tutti i processi aziendali sulla base di: esigenze di adeguamento alle prescrizioni legali e normative; prestazioni dei processi aziendali; scelta delle migliori soluzioni tecnologiche disponibili, dove economicamente applicabili e giudicate idonee; richieste provenienti da parti esterne interessate; soddisfazione del Cliente; necessità di formazione delle risorse umane anche sul competenze specifiche di gestione qualità; non conformità riscontrate; risorse disponibili.

La Fondazione Di Vittorio intende raggiungere un elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- l'adozione di rapporti ed interscambi continui con istituzioni pubbliche, con le aziende private, con i servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, con le parti sociali per poter erogare una formazione che sia rispondente ai bisogni dei territori, dei committenti e dei beneficiari degli interventi formativi;
- il miglioramento costante della professionalità del proprio personale attraverso una continua formazione e l'aumento della professionalità del personale interno e l'aggiornamento costante dell'elenco fornitori, selezionati nel rispetto di parametri di qualità identificati e continuamente aggiornati;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di valutazione della *customer satisfaction*;
- la trasparenza e la condivisione delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

Il Sistema di Qualità della Fondazione certificato dalla DNV è il principale strumento di condivisione della politica della qualità della Fondazione e di definizione del sistema di responsabilità delle principali figure coinvolte nell'area della Formazione continua e sindacale.

3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

I principali servizi di formazione professionale e continua offerti dalla Fondazione Di Vittorio consistono nell'analisi socio-economica dei contesti territoriali e regionali, l'analisi dei fabbisogni formativi, la progettazione, l'orientamento, l'erogazione di azioni formative e la valutazione dei risultati rivolti ad enti pubblici, parti sociali, aziende e privati.

Le principali aree di attività di formazione professionale di cui la Fondazione Di Vittorio intende continuare ad occuparsi anche attraverso la sede operativa del Lazio sono:

- **formazione continua:** comprende la formazione destinata a lavoratori e lavoratrici occupati, a rappresentanti sindacali dei lavoratori e delle lavoratrici, a rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, a lavoratori in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e a giovani e adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni riguardanti la formazione continua saranno rivolte a rispondere ai fabbisogni formativi dei lavoratori e dei rappresentati sindacali a livello aziendale, territoriale e nazionale; a sviluppare progetti che siano concertati dalle Parti sociali e che siano mirati allo sviluppo locale e settoriale.

Inoltre la Fondazione Di Vittorio intende sviluppare **attività di orientamento** che si traducono in: interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento formativo e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione a sostegno dell'inserimento o reinserimento occupazionale.

Quindi, nel rispetto della normativa, si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'impiego e altri attori presenti sul territorio (ad esempio i SOL della CGIL), con la finalità di organizzare al meglio l'informazione per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro.

La Fondazione Di Vittorio, oltre a risorse professionali e strumentali di cui si avvarrà per rispondere a bisogni formativi contingenti, si avvale di un team di risorse umane stabili altamente qualificate e di strutture logistiche attrezzate per la formazione.

Risorse Professionali

Figure responsabili con competenze riguardanti l'amministrazione, la progettazione, la ricerca, l'analisi del fabbisogno formativo, valutazione e qualità dei processi formativi e gestione e direzione dei processi formativi.

Figure qualificate per il tutoraggio e per l'orientamento professionale e formativo.

Docenti altamente qualificati competenti in comunicazione, in organizzazione, in diritto del lavoro, in economia, in sicurezza nei luoghi di lavoro, in ambiente, in qualità, in pari opportunità, in immigrazione, in altre aree tematiche.

Risorse Logistiche

Aula didattica attrezzata per la realizzazione di azioni formative in presenza e attività di gruppo;
Aula multimediale per la realizzazione di corsi di informatica e per lo svolgimento di percorsi formativi in FAD.

4. LIVELLO OPERATIVO

La Tabella di seguito allegata riporta i principali elementi che la Fondazione Di Vittorio ha individuato come fattori di qualità attribuiti alle principali macro-attività del processo di formazione continua. Per ciascuna macro-attività sono stati identificati indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica che ricalcano e valorizzano quanto indicato nel sistema di qualità esteso alla Fondazione.

TABELLA DEI FATTORI DI QUALITÀ'

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione e sviluppo	Analisi della domanda di intervento posta dal bando di gara/o da una committenza privata	Definizione dei requisiti generali dei servizi/processi/prodotti da realizzare con le parti interessate (sindacato, aziende e lavoratori)	L'analisi della domanda tiene conto dei <i>risultati attesi</i> dalla committenza e dei <i>bisogni formativi</i> dei destinatari.	Elaborazione di un documento e individuazione dei bisogni formativi del target a cui il progetto è rivolto.
	Coinvolgimento di partner e costruzione della rete di attori che partecipano ai progetti	Numero di progetti presentati in partenariati e sviluppo di know-how di network su temi/aree specifiche.	Continuità e ampliamento della rete	Numero di soggetti che aderiscono al progetto con un protocollo d'intesa/accordo nella presentazione dell'offerta
	Articolazione territoriale del progetto	Coinvolgimento dei territori in modo capillare	Realizzazione delle azioni nel maggior numero di province o di regioni, secondo la tipologia regionale o interregionale del progetto.	Attivazione di funzioni di coordinamento locale e di sperimentazione delle attività
	Analisi del contesto di riferimento del bando di gara/offerta privata	Fonti considerate, ricerca e analisi sociale, economica e culturale	Attendibilità e affidabilità delle fonti, strategia della ricerca nel rilevare e leggere le informazioni	Rapporti di ricerca, letteratura sui temi del progetto, progettazione mirata della ricerca sociale con finalità esplorative

	Interesse verso l'area dell'inclusione sociale, nelle politiche formative	Coinvolgimento come destinatari, nei progetti, di fasce di popolazione considerate a rischio di esclusione (donne, immigrati, lavoratori over 45, giovani in cerca di occupazione)	Monitoraggio della presenza e dell'efficacia delle azioni per queste fasce della popolazione	Nei report di monitoraggio e valutazione, rilevazione della presenza e di percezione di gradimento dell'azione formativa
Erogazione attività formativa/ attività non formativa (ricerca/azioni di sistema...)	Analisi dei bisogni e definizione degli obiettivi nella programmazione delle attività	Esplorazione e analisi della domanda dei destinatari dell'intervento	Conoscenza articolata e contestuale delle questioni e dei problemi dei destinatari del progetto	Incontri periodici con la committenza e contrattazione degli obiettivi con i destinatari delle azioni
	Verifica e validazione della Progettazione esecutiva	Verifica dell'idoneità del progetto a conseguire gli obiettivi prefissati (valutazione di efficacia)	Condivisione con l'Ente o il privato e con i destinatari del progetto delle modalità operative individuate.	Confronto dei risultati della progettazione con le richieste della committenza e dei destinatari da parte del Responsabile di Progetto.
	Correttezza e completezza della Progettazione di dettaglio	Verifica dell'idoneità delle attività a conseguire gli obiettivi prefissati (valutazione di efficacia)	Accettazione da parte del committente delle proposte formative dettagliate nel progetto.	Confronto dei contenuti dell'azione con gli obiettivi e le finalità dell'intervento
	Selezione e valutazione iniziale dei fornitori-Organizzazioni	Controllo delle risorse approvvigionate: attività di verifica dei requisiti richiesti al personale docente/altro.	Utilizzo di criteri di valutazione definiti e attribuzione ai fornitori di un punteggio di qualifica iniziale.	Attività di qualifica supportata da idonea modulistica di registrazione come dettagliato nella procedura di riferimento del Manuale Qualità.
	Sorveglianza e rivalutazione periodica dei fornitori	Controllo delle risorse approvvigionate	Registrazione dei risultati della sorveglianza e dei punteggi di rivalutazione	Attività di rivalutazione attraverso idonea modulistica di valutazione come dettagliato nella procedura di riferimento del Manuale Qualità

Controllo e valutazione	Monitoraggio e valutazione dell'attività formativa/non formativa	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi formativi e il gradimento dei contenuti secondo criteri di accettabilità definiti.	Questionari di reazione finale di gradimento somministrati dal tutor del progetto.
		Valutazione complessiva dell'azione formativa secondo reazione dei partecipanti, raggiungimento degli obiettivi formativi, trasferimento sul lavoro, risultati per l'organizzazione cliente	Per ogni dimensione del prodotto dell'azione formativa, vengono individuati punti di forza, di debolezza e azioni migliorative	Schede e griglie di sintesi elaborate a cura del Responsabile di Progetto
	Controllo dell'erogazione del processo dell'azione formativa	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione della reazione secondo criteri di accettabilità definiti	Questionari di reazione in itinere di gradimento somministrati dal tutor del progetto.
		Valutazione dell'apprendimento	Misurazione dell' "apprendimento degli allievi", dell' "apprendimento dei contenuti" e del "successo del modulo"	Questionari di valutazione dell'apprendimento elaborati e somministrati dal docente.
		Gestione di non conformità	A fronte di segnalazione di non conformità, le soluzioni elaborate e le modifiche alla progettazione esecutiva e di dettaglio vengono convenute con la committenza	Schede di segnalazione e gestione di non conformità di processo e di non conformità attrezzature compilate dal tutor e sottoscritte dal Responsabile di Progetto.

5. LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Qualità della Fondazione Di Vittorio prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

5.1 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità della Fondazione Di Vittorio verrà regolamentata nel modo seguente:

- in tutte le procedure di iscrizione ai percorsi di formazione verranno inserire indicazioni precise ove rintracciare la Carta della Qualità;
- la Carta della Qualità verrà pubblicata sul sito istituzionale della Fondazione Di Vittorio.
- la Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, alla Regione Lazio e ad altri soggetti committenti che ne facciano richiesta;
- la Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente dell'Associazione.

La Carta della Qualità verrà revisionata con cadenza almeno biennale con la responsabilità della Direzione e con il coinvolgimento del Responsabile del processo di direzione e di erogazione dei servizi della sede operativa e del Team della Qualità, che avrà il compito di trasferire le principali risultanze dell'attività svolta dalla Fondazione Di Vittorio e contenute nel rapporto del riesame della Direzione.

5.2 IMPEGNI PARTICOLARI PER L'AREA DELLO SVANTAGGIO

Relativamente all'area dello Svantaggio, la Fondazione Di Vittorio, anche attraverso la propria sede operativa nel Lazio, si impegna ad incontrare periodicamente i servizi sociali, le associazioni del terzo settore e di rappresentanza che fanno parte della propria rete di relazioni (ad esempio: CGIL di Roma e del Lazio – Dipartimento migranti; Area della contrattazione sociale della CGIL Nazionale).

Nella realizzazione delle attività rivolte a questa specifica area di intervento si prevedono per progetti rivolti all'area dello svantaggio:

- contatti periodici con i servizi sociali, attraverso la CGIL di Roma e del Lazio, con i centri di orientamento al lavoro, con i servizi di orientamento della CGIL (SOL) , con il Dipartimento di Immigrazione della CGIL di Roma e del Lazio e con cooperative sociali che si occupano di utenze speciali;
- relativamente ai corsi finanziati, un attento monitoraggio delle assenze;
- ispezioni periodiche, per attività a finanziamento privato, a cura del Direttore/Coordinatore Didattico per valutazione/verifica dell'efficacia dell'intervento formativo.

6. LE PRINCIPALI FIGURE COINVOLTE PER LE ATTIVITA' NEL LAZIO

La sede operativa del Lazio della Fondazione Di Vittorio metterà in campo un team di risorse esperte che hanno maturato una consolidata esperienza nella direzione di interventi formativi complessi, in presenza e a distanza, nonché nel coordinamento e nella gestione delle risorse umane interne ed esterne. A fianco del gruppo di risorse stabili opera una équipe sperimentata di esperti che consente di rendere snelli, mirati e di qualità gli interventi di formazione offerti.

Il team di operatori della Fondazione Di Vittorio che si occuperà delle attività nel Lazio lavorerà in stretta sinergia con il team di operatori che opererà nella realizzazione di progetti nazionali valorizzando il know how che i quattro istituti della CGIL (Associazione Bruno Trentin, Ires, Isf, SMILE), unificati nella Fondazione Di Vittorio, hanno maturato nel corso degli anni.

Al fine dell'Accreditamento alla Regione Lazio saranno operative alcune principali figure responsabili del processo di progettazione e di gestione di interventi di orientamento e di formazione:

- **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 a tutti i processi.

- **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 al processo.

- **Responsabili 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 al processo.

- **Responsabili del processo di progettazione**

Aree di Attività:

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente al processo.

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

Aree di Attività:

- 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 al processo.

A queste figure verranno affiancate risorse interne che si occuperanno di segreteria organizzativa e didattica, con la finalità di supportare le figure responsabili di processo in tutte le fasi della formazione, dalla programmazione e avvio delle attività alla conclusione e valutazione degli esiti.

Fig. 1 ORGANIGRAMMA FONDAZIONE GIUSEPPE DI VITTORIO

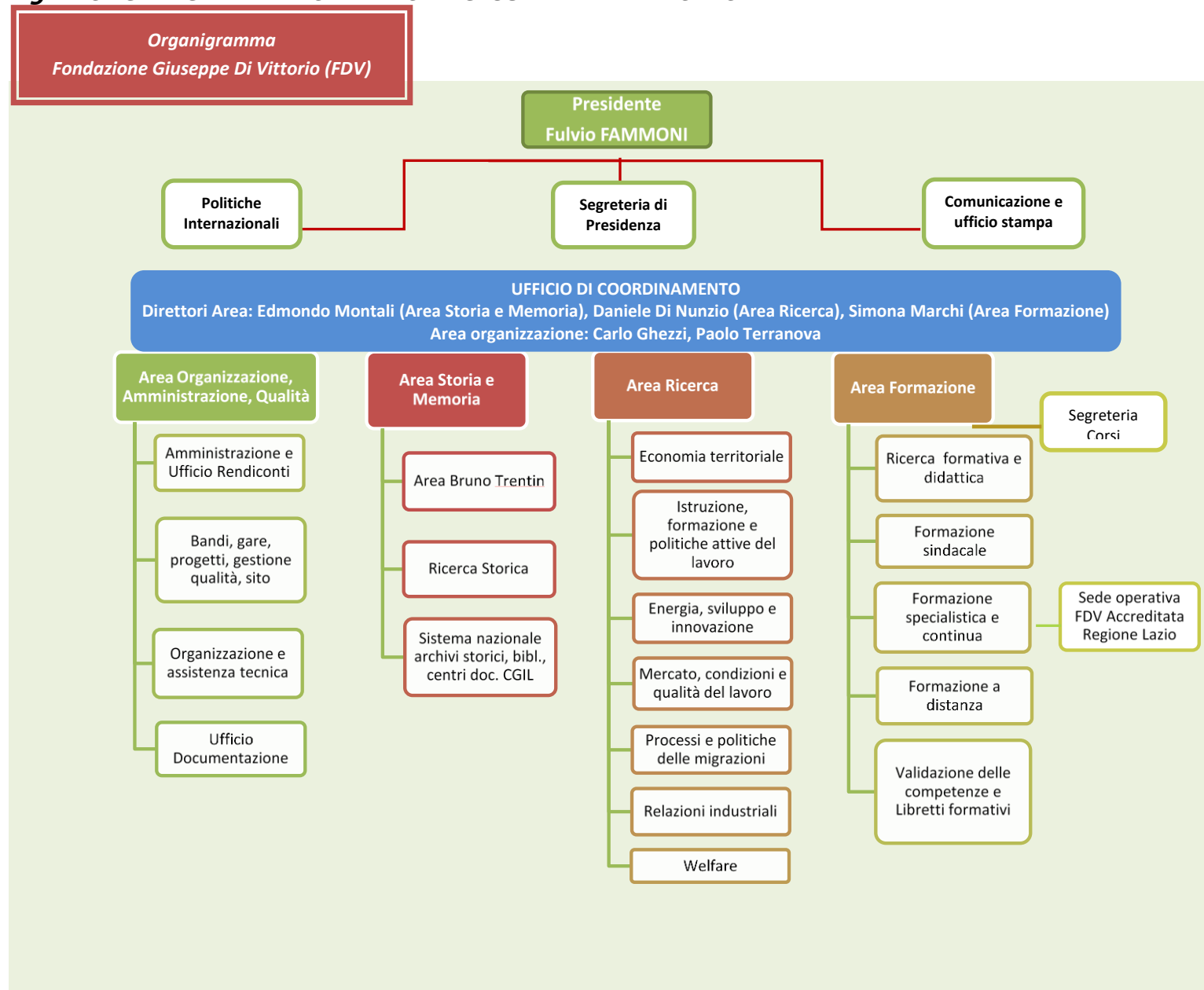


Fig. 2 ORGANIGRAMMA FONDAZIONE DI VITTORIO SEDE OPERATIVA LAZIO

