

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

1. LIVELLO STRATEGICO

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il **Centro Studi MAMELI** interpreta la Qualità come strumento utile per sviluppare strategie globali attraverso un costante contributo innovativo di idee e programmi; in tale contesto mira a migliorare le proprie prestazioni ponendosi traguardi sempre più ambiziosi in termini di Qualità, servizio, rilievo sociale, il tutto nel rispetto del fine generale del sistema scolastico e formativo Italiano:

IL CONSEGUIMENTO DELLO SVILUPPO ARMONICO DELLA PERSONALITÀ DELLO STUDENTE

La Politica della Qualità del **Centro Studi Mameli** è suddivisa in tre punti:

- obiettivi
- strumenti operativi
- strumenti di controllo

OBIETTIVI

Il **Centro Studi Mameli** intende essere, per gli studenti e per tutte le parti interessate, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei bisogni formativi in funzione dell'evoluzione del mercato e per la formazione dell'individuo. Per conseguire tali finalità la gestione delle attività del Centro Studi viene attuata applicando il Sistema di Gestione per la Qualità.

IL SISTEMA SI REALIZZA CON AZIONI ORGANIZZATIVE E TECNICHE, APPLICATE IN MODO SISTEMATICO, PIANIFICATO E DOCUMENTATO, AVENTI I SEGUENTI OBIETTIVI:

- rispondere alle esigenze formative del territorio attraverso una accurata analisi dei bisogni formativi locali per la:
 - qualificazione professionale;
 - riqualificazione;
 - aggiornamento;
 - specializzazione;
 - formazione in apprendistato;
 - formazione in ambito sanitario;
 - formazione e aggiornamento del personale della scuola.
- cooperare con le istituzioni presenti sul territorio (istituti scolastici, Comuni, Asl, organizzazioni rappresentative di categoria, aziende e liberi professionisti) al fine di favorire la congiuntura fra domanda e offerta formativa;
- cooperare con le università locali e telematiche per la promozione sul territorio dei percorsi di studi universitari attivando servizi di orientamento e tutoraggio per gli studenti delle stesse;

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

- cooperare con le Istituzioni scolastiche locali, regionali e nazionali per l'aggiornamento del personale della scuola, in modalità tradizionale, bland-learning e e-learning.
- cooperare con le aziende locali per la formazione e l'aggiornamento del personale con l'accesso ai fondi interprofessionali;
- ottenere la soddisfazione del cliente attraverso il monitoraggio costante del servizio offerto;
- ottimizzare il binomio costi-benefici per operare competitivamente sul mercato e per consentire agli utenti l'accesso ai servizi formativi anche in considerazione dell'attuale difficoltà economica nazionale;
- realizzare servizi di formazione caratterizzati da:
 - disponibilità all'aiuto degli studenti, attraverso la costruzione di un rapporto personale
 - introduzione e mantenimento di stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio
 - attenzione agli aspetti sociali;
- conduzione del processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Organi superiori.

STRUMENTI OPERATIVI

Allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati vengono adottate misure atte a:

- razionalizzare la modalità di erogazione del servizio e il flusso delle informazioni, con particolare attenzione all'aggiornamento dei docenti e dei responsabili di funzione;
- pianificare particolarmente le seguenti attività:
individuazione dei bisogni formativi, progettazione dell'intervento, reperimento risorse (interne ed esterne), miglioramento e/o riprogettazione, introduzione di nuove attrezzature e nuove metodologie;
- motivare e sensibilizzare il personale in merito a:
obiettivi di qualità del Centro Studi, rispetto dei ruoli assegnati, attenzione verso il cliente, rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro, applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità.

STRUMENTI DI CONTROLLO

L'Assicuratore della Qualità, allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

- Audit interni sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio;
- Audit esterni da parte dell'Ente di Certificazione e/o da Enti autorizzati su sistemi e processi.
- Monitoraggio dei processi attraverso l'analisi degli indicatori effettuata per ogni singola attività formativa e poi raccolta nell'annuale analisi generale dell'ente.

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

MISSION

L'obiettivo del **Centro Studi Mameli** è quello di trasmettere il concetto di formazione permanente e mutevole al mutare delle esigenze del futuro. Per fare questo il **Centro Studi Mameli** contribuisce allo sviluppo del sistema locale analizzando le esigenze del singolo per la qualificazione/riqualificazione professionale/specializzazione, delle aziende locali per l'aggiornamento e la specializzazione del personale mediante fondi interprofessionali, delle istituzioni scolastiche per la formazione e l'aggiornamento del personale della scuola, dei liberi professionisti per la loro formazione continua, degli operatori del settore medico per la loro formazione continua, proponendo soluzioni innovative ed adeguate al sistema sociale per la soddisfazione delle stesse. Incoraggia inoltre i propri operatori all'aggiornamento continuo, all'utilizzo di attrezzature e metodologie innovative adeguate alla società contemporanea, e ad un atteggiamento di attenzione e collaborazione nei confronti del proprio sistema cliente.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta della Qualità del **Centro Studi Mameli** è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che il **Centro Studi Mameli** si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace. La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti.

Per il conseguimento della Mission il **Centro Studi Mameli** si prefigge di monitorare continuamente, attraverso il Sistema Qualità, gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

MODALITA' E STRUMENTI ADOTTATI

- Aumento dell'apprendimento da parte degli utenti, rilevato a fine corso;
- aumento del gradimento dei corsi da parte dei utenti rilevato a fine corso;
- riduzione delle Non Conformità;
- aumento della quota di mercato detenuta dal **Centro Studi Mameli**.

Tali obiettivi saranno definiti in modo misurabile e verificabile, dalla Direzione stessa in fase di Riesame del Sistema Qualità.

La Direzione si assicura che la Politica di Qualità del **Centro Studi Mameli** sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione del Manuale di Qualità, delle Procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema Qualità e attraverso la promozione di interventi di formazione e che essa sia attuata e sostenuta a tutti i livelli.

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

La Direzione delega il Responsabile della Qualità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto efficiente il Sistema Qualità. Il Responsabile della Qualità riferisce direttamente alla Direzione sull'andamento del Sistema Qualità stesso, suggerendone gli eventuali adeguamenti. L'approvazione degli stessi spetta sempre e comunque alla Direzione del **Centro Studi Mameli**.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

AREE DI ATTIVITÀ

L'attività formativa svolta dal **Centro Studi Mameli** è così articolata:

- analisi dei fabbisogni formativi;
- ideazione e progettazione formativa;
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- erogazione;
- certificazioni e/o attestazioni;
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative previste sono a pagamento o finanziate da Enti pubblici o privati (in quest'ultimo caso il **Centro Studi Mameli** si occupa del reperimento di fonti di finanziamento e delle pratiche connesse).

Le attività formative riguardano:

La **Formazione Professionale** che implica interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza.

La **Formazione Superiore** che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del D. Lgs. 276/2003.

La **Formazione Continua** che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati ed adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D. Lgs. 276/2003.

DOTAZIONI DI RISORSE PROFESSIONALI

Il **Centro Studi Mameli** si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano stabilmente con la struttura.

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

Il **Centro Studi Mameli** si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, tutoraggio, direzione e attività di segreteria) di personale qualificato con esperienza pluriennale nel settore.

Le prestazioni di tutti i docenti, nonché dei tutor, dei coordinatori, sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

Il personale che si occupa delle attività formative è così organizzato:

- Direzione;
- Responsabile Amministrativo;
- Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni;
- Responsabile della Progettazione;
- Responsabile dell'Erogazione dei Servizi.

La **Direzione** è responsabile della:

- 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.

Il **Responsabile Amministrativo** è incaricato della:

- 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.

Il **Responsabile dell'analisi e definizione dei fabbisogni** è incaricato della:

- analisi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali; analisi specifica di fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei fabbisogni formativi.

Il **Responsabile della Progettazione** è incaricato della:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.

Il **Responsabile dell'erogazione dei servizi** è incaricato della:

- pianificazione del processo di erogazione;

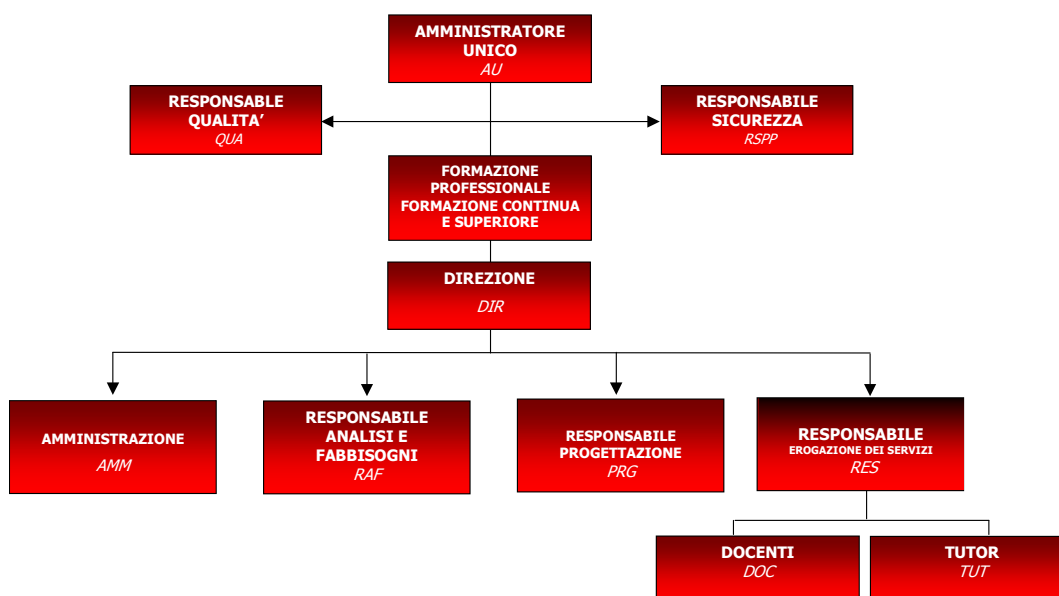
CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

- gestione 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 nel settore della formazione.

Nel dettaglio il personale a disposizione del **Centro Studi Mameli** nelle due sedi è il seguente:

- Responsabile della Direzione: n° 1
- Responsabile Amministrativo: n° 2
- Addetti alla segreteria: n° 2
- Responsabile dell'analisi e della definizione dei fabbisogni: n° 1
- Responsabile della progettazione: n° 1
- Progettisti: n° 3
- Responsabile del processo di erogazione dei servizi: n° 2
- Tutor: n° 2
- Docenti: n° 23



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

DOTAZIONI DI RISORSE LOGISTICO_STRUMENTALI

Le risorse logistico-strumentali che il **Centro Studi Mameli** utilizza per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono facilmente accessibili, dotati di ampie aule e 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. Attualmente il **Centro Studi Mameli** dispone di due sedi operative accreditate nella Regione Lazio. La sede di Bracciano dispone di uffici di Segreteria/amministrazione e Direzione/Presidio erogazione dei servizi, quattro aule didattiche utili anche per la realizzazione di incontri e seminari, una sala accoglienza, un laboratorio informatico dotato di 16 postazioni in rete collegate ad Internet, un laboratorio di estetica dotato delle attrezzature a norma di legge per diciotto utenti, servizi igienici. La sede di Castel Giuliano dispone di uffici di Segreteria/amministrazione e Direzione/Presidio erogazione dei servizi, 9 aule didattiche di cui 5 informatizzate con proiettore e impianto audio, un laboratorio informatico dotato di 19 postazioni in rete collegate ad Internet, un laboratorio per le esercitazioni aeronautiche, un'aula video, una sala accoglienza, servizi igienici.

DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

Il **Centro Studi Mameli** si impegna a consegnare agli allievi iscritti e al personale docente e non docente dei corsi, la presente Carta della Qualità e 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

Gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committente/beneficiari, sono:

- la costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale;
- il costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni;
- la predisposizione e la verifica del materiale didattico, e non, consegnato ai beneficiari;
- il costante monitoraggio della soddisfazione del Cliente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative;
- l'analisi finale e la valutazione dei risultati di ogni azione formativa e la predisposizione di attività di miglioramento.

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
Monitoraggio Committenti (Regione Provincia)	Rapporto tra risorse economiche investite per comunicazione ed innovazione tecnologica "e" Volume d'affari derivante da attività formative	≥ 0,05	Situazione patrimoniale
	Calcolo del valore medio degli utenti soddisfatti	80%	Questionari di soddisfazione
	Rapporto tra N° di ore degli utenti rendicontati "e" N° di ore utenti approvati da progetto	≥ 0,7	Verbali d'esame
	Rapporto tra N° di utenti che hanno frequentato il corso "e" N° di utenti autorizzati	≥ 0,7	Verbali d'esame
	Rapporto tra il costo totale rendicontato "su" utenti rendicontati "e" il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	≤ 1	Verbali d'esame Documento di rendicontazione
Controllo del Processo di Formazione Professionale e del Processo di Formazione Superiore e Continua	% dei promossi	97%	Verbali d'esame
	Media dei voti all'esame finale	27/30	Verbali d'esame
	Media delle ore di assenza	20%	Verbali d'esame
	% di sviluppo del programma di formazione	95%	Registri docenti
Efficacia della progettazione	% progetti realizzati rispetto a quelli presentati	50%	Progettazioni presentate
	N° di corsi erogati	4	Progettazioni presentate
Monitoraggio della soddisfazione durante l'attività formativa	Valutazione delle risorse professionali	80% di risposte positive	Questionario di soddisfazione Utenti
	Disponibilità nei confronti degli Utenti	75% di risposte positive	Questionario di soddisfazione Utenti
	Predisposizione del materiale didattico e delle attrezzature	75% di risposte positive	Questionario di soddisfazione Utenti

4. LIVELLO PREVENTIVO

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Il **Centro Studi Mameli** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Il **Centro Studi Mameli** si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto dall'utenza attraverso l'analisi dei Questionari di soddisfazione erogati durante ed alla fine dei corsi e presso le proprie sedi:

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

Centro Studi Mameli - Via Claudia, 84 – 00062 Bracciano (RM)
Tel. e Fax 06 99802531
Mail: csmameli@aruba.it

Istituto Salvo D'Acquisto - P.zza Santa Croce, 2 - 00062 Castel Giuliano Bracciano (RM)
Tel. e Fax 06 9987464
Mail: itgsd@tiscali.it

Entro 30 gg successivi alla segnalazione il **Centro Studi Mameli** comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità è stata stilata dalla Direzione del **Centro Studi Mameli** in collaborazione con il Responsabile della Qualità. Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, il **Centro Studi Mameli** metterà a disposizione dei beneficiari la presente Carta della qualità attraverso l'affissione nelle aule e pubblicandola sul sito aziendale <http://www.csmameli.com>

La Carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEL PROCESSO

Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione

È responsabile della gestione del Centro Studi e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e didattica.

Esso:

- presiede il riesame periodico del Sistema Qualità aziendale, esaminandone lo stato e promovendo azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;
- definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio;
- pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;
- pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promuove e pubblicizza i servizi della struttura.

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

Attività previste per il Responsabile dei processi Economico-Amministrativi

È responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile.

Esso:

- gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;
- effettua il controllo economico;
- effettua la rendicontazione delle spese;
- è responsabile della gestione amministrativa del personale;
- effettua la gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni

Area di attività:

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

Attività previste per il Responsabile del processo di Progettazione

Deve:

- monitorare gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici dagli Enti Regionali e/o Nazionali;
- analizzare i fabbisogni che possono essere punti di forza per le specifiche progettuali: utenza e sede operativa;
- elaborare l'intero progetto, tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse e dei vincoli, dei processi, del controllo delle azioni, della valutazione dei risultati;
- elaborare l'intero progetto strutturando la didattica mediante l'articolazione in moduli e a loro volta in unità didattiche;
- elaborare preventivi finanziari conformi alle normative dei soggetti finanziatori in collaborazione con il responsabile amministrativo;
- accertare la fattibilità, la validità tecnica e l'economicità dei progetti, garantendo il supporto nella gestione degli stessi, controllandone la regolare esecuzione e rispondendo dei risultati conseguiti;
- svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche della transizione e dell'orientamento e della progettazione didattica.

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

CENTRO STUDI GOFFREDO MAMELI

Attività previste per il Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi

Deve:

- pianificare il processo di erogazione;
- realizzare l'attività formativa così come richiesta dal progetto che gli verrà sottoposto;
- pubblicizzare l'attività formativa così come richiesta dalle disposizioni Regionali e/o Nazionali;
- gestire le risorse umane coinvolte nel progetto;
- gestire le risorse tecnologiche e finanziarie del progetto approvato;
- gestire i rapporti e le relazioni con la committenza;
- predisporre, in collaborazione con docenti e valutatori, le prove di ingresso per i partecipanti all'azione formativa;
- predisporre la documentazione di avvio corsi (elenco allievi, registri presenze, registri stage, registri materiale consegnato, ecc.);
- realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per i docenti;
- realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per gli allievi;
- erogare le prove intermedie e finali per la valutazione del grado di apprendimento dei partecipanti;
- consegnare i Verbali di Monitoraggio intermedi e/o finali ai Tutor ed ai docenti;
- consegnare il "Questionario di soddisfazione" intermedio e/o finale ai partecipanti dell'azione formativa;
- valutare i risultati delle singole azioni ed identificare le azioni di miglioramento.

Data di aggiornamento del Documento:

15/06/2013

La Direzione