

CARTA DELLA QUALITA'

FIRMA RESPONSABILE DI DIREZIONE:

FIRMA RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'

EDI.	REV.	DATA	DESCRIZIONE
1	0	Febbraio 2008	Prima emissione
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		

LIVELLO STRATEGICO

La **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** 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 formativo:

IL CONSEGUIMENTO DELLO SVILUPPO ARMONICO DELLA PERSONALITA' DEGLI UTENTI

La Politica della Qualità della **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** è suddivisa in tre punti:

- obiettivi
- strumenti operativi
- strumenti di controllo

OBIETTIVI

La **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** 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. Per conseguire tali finalità la gestione delle attività del Centro Formativo 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:

- ottenere la soddisfazione del cliente attraverso il monitoraggio costante del servizio offerto, rilevato mediante appositi moduli di valutazione ;
- ottimizzare il binomio costi-benefici per operare competitivamente sul mercato;
- 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 alla preparazione dei docenti;
- pianificare particolarmente le seguenti attività:

individuazione dei bisogni formativi, progettazione dell' intervento, reperimento risorse (interne ed esterne), miglioramento e/o riprogettazione;

- motivare e sensibilizzare il personale in merito a:
obiettivi di qualità del Centro Formativo, rispetto dei ruoli assegnati, rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro.

STRUMENTI DI CONTROLLO

L'Istituto, 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;
- Monitoraggio dei processi attraverso l'analisi degli indicatori.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

La **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** svolge due tipologie di attività formativa.

La prima tipologia è rappresentata dall'erogazione di **CORSI PRIVATI AUTORIZZATI** dalla Regione Lazio, attraverso la Provincia di Roma. Tale tipologia di corsi rappresenta ad oggi l'attività principale dell'istituto, nonché l'attività che viene svolta con continuità da numerosi anni. I principali corsi erogati sono i seguenti: Somministrazione di Alimenti Bevande, Agente Immobiliare, Agente Rappresentante il Commercio, Lingua Inglese. L'Istituto dispone anche di altri corsi autorizzati, che però vengono svolti con meno frequenza, quali Disegnatore Cad, Amministratore di Condominio, Informatica di base ed avanzata.

La seconda tipologia è rappresentata da **ATTIVITA' DI FORMAZIONE E/O ORIENTAMENTO FINANZIATE** con risorse pubblica. Tale seconda tipologia rappresenta un'attività abbastanza nuova per l'Istituto, che ad oggi ha svolto un solo progetto di formazione finanziato dal Fondo Sociale Europeo.

Al fine di garantire una efficace formazione anche nei confronti di utenti speciali, l'Istituto si impegna ad effettuare contatti periodici con i servizi sociali.

Per mantenere un sempre elevato livello di qualità dei servizi offerti, la **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** si avvale della collaborazione di personale di elevata competenza nel settore pertinente. Oltre alle risorse professionali poste presidio dei processi, come di seguito descritto, l'Istituto collabora con numerosi docenti, altamente qualificati per le specifiche necessità dei corsi. Il numero dei collaboratori varia, a seconda dei corsi in erogazione, e questi sono i principali ambiti di competenza: merceologia, diritto, economia aziendale, conduzione aziendale, lingue estere, pacchetti software specifici (Autocad, 3D Studio Max, Photoshop, Illustrator, ...), linguaggi di programmazione (JAVA, PHP, C++, ...).

La **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** ha sede in Viale J. F. Kennedy a Grottaferrata, in una posizione centrale dei Castelli Romani ed è ben servita dal servizio pubblico. L'Istituto dispone di numerose aule didattiche e di un laboratorio di informatica con computer aggiornati e collegati tutti alla rete locale (LN) e alla rete globale (Internet), nonché stampanti, videoproiettore e software appropriati alla didattica di ciascun corso. L'aggiornamento, la serietà e la qualità della didattica rappresentano i parametri di riferimento dell'Istituto.

La **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** dichiara di impegnarsi a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, 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.

LIVELLO OPERATIVO
LIVELLO PREVENTIVO
E
CONDIZIONI DI TRASPARENZA

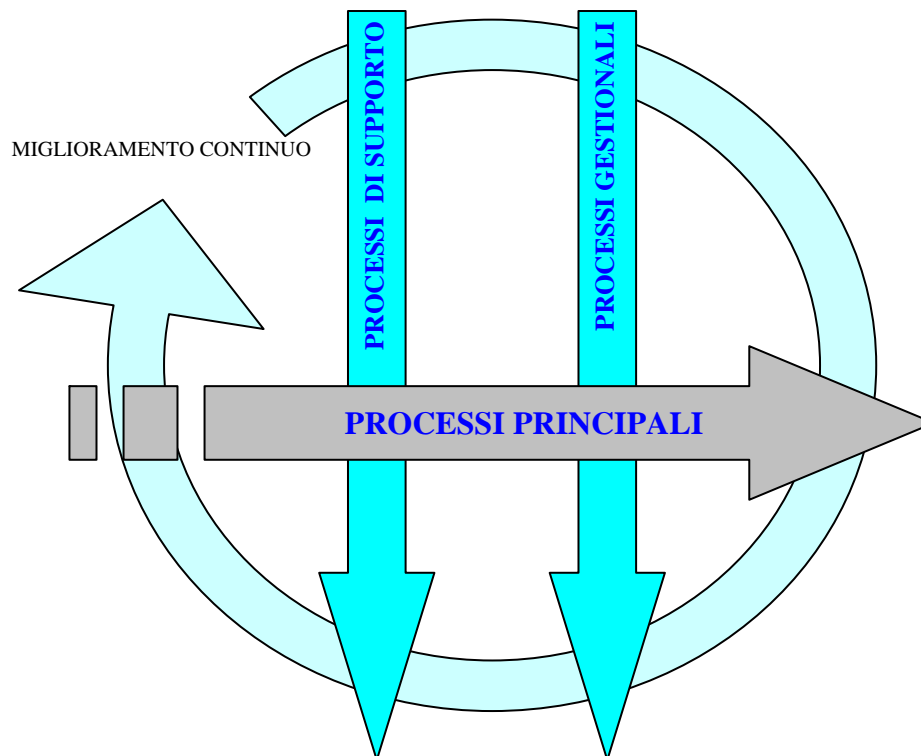
La **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** ha deciso di promuovere al suo interno un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente mediante l'osservanza dei requisiti dello stesso e di raggiungere gli obiettivi che si pone.

Una attività che utilizza risorse e che consente la trasformazione di elementi in entrata in elementi in uscita può essere considerata come un processo. Il Centro Formativo ha descritto nel dettaglio le proprie attività, evidenziando i vari processi e sotto-processi, ed indicando i relativi input, output e punti di controllo.

L'Istituto ha come fine ultimo lo sviluppo armonico della personalità dello studente e delle sue conoscenze.

La figura 0.1: Modello di gestione per la qualità, illustra il modello di sistema di gestione per la qualità adottato dallo stesso Centro Formativo per il conseguimento di tale obiettivo.

figura 0.1 Modello di gestione per la qualità



Sono evidenti le seguenti tipologie di processo che si intersecano tra loro:

- processi principali o realizzativi: sono i processi base del Centro Formativo e cioè quelli che portano direttamente all'erogazione di un servizio formativo, e cioè i processi di formazione privata e finanziata;
- processi di supporto: sono i processi che intervengono nell'erogazione dei servizi (processi principali) ma non direttamente, ne aggiungono comunque valore;
- processi gestionali: sono i processi che determinano la struttura in cui operano i processi realizzativi e di supporto; tali processi potrebbero essere anche definiti "processi di governo" sottolineando il fatto che la guida di un Centro Formativo, oltre all'impegno della gestione e alla capacità di organizzare e razionalizzare, richiede anche di stimolare e valorizzare il contributo di tante persone diverse;

Questi i principali processi e sottoprocessi identificati:

- gestione del personale:
 - formazione e qualità della preparazione
 - feedback da parte degli utenti

- formazione privata autorizzata dalla Provincia di Roma:
 - pubblicizzazione
 - iscrizione
 - erogazione
 - consegna degli attestati

- formazione finanziata da fondi pubblici:
 - progettazione
 - pubblicizzazione
 - erogazione
 - rendicontazione

La **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** ha identificato dei criteri per misurare le “performance” dei processi aziendali ed il livello di soddisfazione del cliente/utente, individuare le aree in cui sono richieste azioni correttive, e perseguire gli obiettivi di miglioramento continuo. Tali criteri si applicano per il controllo di tutti i processi aziendali e durante tutti i processi di erogazione dei servizi e a tutte le elaborazioni dei dati effettuate per tenere sotto controllo i processi aziendali.

Il Responsabile del processo di Direzione, annualmente a settembre, stabilisce la Politica per la Qualità per l’anno e gli indicatori di processo da tenere sotto controllo ed i relativi parametri, attraverso la predisposizione di un **Piano degli Indicatori** (MOD 12 01), che viene validato con la firma del Responsabile del processo di Direzione e del Responsabile per la Gestione della Qualità.

La Tabella seguente rappresenta l’attuale Piano degli Indicatori della **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl**. Tale piano è stato definito anche tenendo conto dei nuovi criteri definiti dalla Direttiva nella Tabella D. Quest’anno il piano è stato quindi definito a Febbraio 2008 ed i primi indicatori verranno misurati alla fine dell’anno formativo 2007/2008 (luglio 2008).

PIANO DEGLI INDICATORI						
PROCESSO DI RIFERIMENTO	MISURAZIONE	METODO DI CALCOLO	INDICATORE		RILEVAMENTO	
			Definizione	Valore Obiettivo	Responsabile	Frequenza
Processo di Formazione - Corsi Privati Autorizzati	Efficacia insegnamento	Somma dei promossi/ n° di partecipanti	% dei promossi	90%	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		% di attività svolte rispetto a quelle programmate	Sviluppo del programma didattico	100%	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
Processo di Formazione - Corsi Finanziati	Efficacia dell'insegnamento e della progettazione	(risorse economiche investite per la comunicazione + risorse investite per l'innovazione tecnologica) / volume d'affari derivante dall'attività di formazione	Valore numerico	≥ 0,05	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Numero di ore degli utenti rendicontati / Numero di ore utenti approvati a progetto	Valore numerico	≥ 0,7	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Numero di utenti coinvolti in attività di orientamento / numero di utenti previsti nei progetti approvati	Valore numerico	≥ 0,7	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Numero utenti al termine / Numero utenti autorizzati	Valore numerico	≥ 0,7	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Rilevazione degli esiti occupazionali degli utenti dei corsi con qualifica professionale	Modello Regione Lazio	n.d.	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Costo totale rendicontato/Utenti rendicontati Costo totale approvato/Utenti previsti nel progetto	Valore numerico	≤ 1	Resp. Progettazione	Annuale
Processo commerciale	Efficacia di attività promozionale (corsi privati autorizzati)	Sommatoria degli iscritti al Corso per Agente Immobiliare	N° di iscritti	20	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Sommatoria degli iscritti al Corso ARC (Albo per Agenti di Rappresentanti di Commercio)	N° di iscritti	15	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Sommatoria degli iscritti al Corso per la Somministrazione di Alimenti e Bevande	N° di iscritti	50	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Sommatoria degli iscritti al Corso per Amministratore di Condominio	N° di iscritti	5	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
Monitoraggio e misurazione - Corsi Privati Autorizzati	Soddisfazione dei Clienti (Allievi)	Media delle risposte positive	Raggiungimento degli obiettivi fissati	75%	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Media delle risposte positive	Equilibrio tra teoria e pratica nelle lezioni	75%	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Media delle risposte positive	Capacità di trattazione dei docenti	80%	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Media delle risposte positive	Efficacia delle esercitazioni	75%	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Media delle risposte positive	Efficacia del materiale didattico utilizzato	80%	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
		Media delle risposte positive	Adeguatezza delle attrezzature	80%	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale
Monitoraggio e misurazione - Corsi Finanziati	Soddisfazione dei Clienti (Allievi)	Valore medio annuale degli utenti soddisfatti	Rilevazione grado di soddisfazione degli utenti	n.d.	Resp. Gest. QUA e Direzione	Annuale

Il Responsabile della Gestione della Qualità ha la responsabilità della raccolta dei dati. Nell'ambito dei processi aziendali gli indici di misurazione individuati sono i seguenti

Cliente esterno

Il livello di soddisfazione del cliente/utente viene misurato mediante:

- questionari di "customer satisfaction" per i corsi autorizzati (MOD 12 02);
- "questionario di soddisfazione dell'utenza al termine del corso" (Modello predisposto dalla Regione Lazio)
- analisi dei questionari di "customer satisfaction" e della media di assenze nel corso (MOD 12 06)
- informazioni acquisite dal Responsabile di Direzione nel corso di incontri con i clienti.

I contatti diretti con i clienti/utenti forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio e rappresentano una valutazione qualitativa indispensabile per il presidio della qualità.

L'analisi delle risposte al questionario di customer satisfaction ed al questionario di soddisfazione dell'utenza al termine del corso indicano il grado di soddisfazione/insoddisfazione in maniera più quantitativa.

Cliente interno

Il Centro Formativo monitora anche la soddisfazione del cliente interno; il personale è infatti contattato frequentemente dalla direzione per rilevare le specifiche situazioni attraverso colloqui individuali prima, durante ed al termine dei singoli corsi di formazione. Si è ritenuto opportuno non far compilare ai docenti dei questionari di soddisfazione del personale poiché dopo i primi si è rilevata una certa incertezza da parte dei docenti che vedono nel questionario uno strumento asettico che li allontana dal loro rapporto diretto con la Direzione. Essendo il Centro Formativo ancora di dimensioni limitate, si è ritenuto opportuno continuare con un contatto diretto docenti/direzione.

Analisi dei dati

I dati vengono raccolti, assemblati ed elaborati annualmente dal Responsabile per la Gestione della Qualità.

I dati relativi alla soddisfazione dei clienti, raccolti nei questionari somministrati ai clienti stessi, vengono assemblati attraverso un modulo di registrazione soddisfazione cliente (MOD 12 06), che viene compilato e firmato dal responsabile per la Gestione della Qualità.

I dati assemblati nel Modulo 12 06, relativi alla soddisfazione dei clienti, vengono poi registrati insieme agli altri indicatori di processo in un modulo di registrazione degli indicatori (MOD 12 04). Il Modulo viene compilato e firmato dal Responsabile per la Gestione della Qualità il quale provvede a sottoporre i risultati al Responsabile di Direzione che analizza i dati e firma per validazione il Modulo stesso.

Tutti i moduli precedentemente descritti vengono verificati ed eventualmente revisionati annualmente dal Responsabile di Direzione e dal Responsabile per la Gestione della Qualità.

La Carta della Qualità della **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** viene verificata ed eventualmente revisionata annualmente dal Responsabile di Direzione e dal Responsabile per la Gestione della Qualità.

Al fine di garantire una trasparenza nella gestione della qualità, l'Istituto diffonde al pubblico la propria Carta della Qualità attraverso la sua affissione nella segreteria dell'Istituto ed attraverso la sua pubblicazione sul sito internet della **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl**.

LIVELLO STRATEGICO

La **CORSI PROFESSIONALI SAN GIUSEPPE Srl** ha identificato dei Responsabili per il presidio dei processi di gestione.

Si definisce di seguito l'organigramma dell'Istituto e si descrivono le attività dei responsabili posti a presidio dei processi identificati.

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO



DESCRIZIONE DEI RUOLI, DELLE RESPONSABILITÀ E DEI COMPITI DELLE RISORSE UMANE

RESPONSABILE DI DIREZIONE

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
- Valuta e sviluppa le risorse umane
- Pianifica e gestisce le relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli altri attori locali
- Promuove e pubblicizza i servizi della struttura
- Supervisiona la qualità inerente tutti i processi

RESPONSABILE GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

- Garantisce la corretta imputazione della contabilità e degli adempimenti normativi attraverso la gestione dei rapporti con il commercialista
- Effettua il controllo economico
- Rendiconta le spese
- Garantisce la gestione amministrativa del personale attraverso la gestione dei rapporti con il consulente del lavoro
- Gestisce la qualità inerente il processo economico-amministrativo

RESPONSABILE ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

- Effettua una diagnosi del fabbisogno occupazionale a livello generale e specifico per il territorio dei Castelli Romani
- Rileva il fabbisogno formativo e/o orientativo
- Definisce la strategia formativa
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
- Gestisce la qualità inerente il processo di analisi e definizione dei fabbisogni

RESPONSABILE PROGETTAZIONE

- Effettua la progettazione di massima di un'azione corsuale
- Effettua la progettazione di dettaglio di un'azione corsuale
- Effettua la progettazione di percorsi individualizzati
- Gestisce la qualità inerente il processo di progettazione

RESPONSABILE EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Pianifica il processo di erogazione
- Coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
- Effettua il monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento
- Gestisce la qualità inerente il processo di erogazione dei servizi

RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ E COORDINATORE CORSI PRIVATI

- Assicura che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati in conformità alla "Carta della Qualità"
- Riferisce al Responsabile di Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluse le esigenze di miglioramento
- Sensibilizza l'organizzazione alla consapevolezza della soddisfazione delle aspettative dei clienti
- Gestisce le relazioni con la Provincia di Roma per le attività di avvio, gestione e conclusione dei corsi privati
- Gestisce i rapporti con i clienti dei corsi privati e supporta il Responsabile di Direzione nel coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie dei corsi privati