

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

Mission della struttura

L’Associazione Cultura d’Impresa è un ente senza finalità di lucro, nasce nel 1999 come progetto formativo professionale e si propone di rispondere ad un’ esigenza semplice e primaria: colmare il vuoto che intercorre tra preparazione fornita dalle scuole di ogni ordine e grado e quanto è richiesto dalle aziende in termini di competenze e capacità operative.

Ciò richiede ad ognuno di noi il dovere di *formarsi* continuamente arricchendo così le proprie competenze per poter accedere al mondo del lavoro più velocemente. Il mondo del lavoro si basa su principi di cambiamento costante e continuo e le aziende modificano sempre più velocemente il profilo dell’identità dei propri collaboratori favorendo la nascita di nuove professioni.

Il progetto “*CULTURA D’IMPRESA*” risponde direttamente a questa domanda del mercato del lavoro creando strutture formative, uguali per professionalità, per qualità, accessibilità, per strumenti e contenuti.

Esso risponde ad un processo di progressiva e continua trasformazione dell’ attività didattica corsale orientata via via verso figure professionali emergenti e comunque di grande interesse per i giovani alla continua ricerca di nuovi sbocchi occupazionali.

Il nostro orizzonte non si limita però, all’amplissimo panorama del mondo giovanile ma si allarga anche a coloro che già sono inseriti in un contesto lavorativo ma hanno voglia di approfondire le proprie conoscenze e competenze professionali.

L’Associazione Cultura d’Impresa è un ente di formazione autorizzato e accreditato dalla Regione Lazio, certificato secondo il sistema di qualità ISO 9001:2000, operante in molteplici settori: immobiliare, sicurezza sul lavoro, commercio, amministrazione del personale, gestione d’azienda, contabilità generale, gestione delle paghe e contributi, informatica, lingue straniere. L’Associazione Cultura d’Impresa, risulta essere inoltre, un centro *specializzato*, nella formazione degli *operatori* del settore immobiliare.

Politica della qualità

L’Associazione Cultura d’Impresa si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato

L’Associazione Cultura d’Impresa si impegna con opportune strategie:

- all’ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell’ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

L'Associazione Cultura d'Impresa, uniformandosi agli standard contenuti nelle norme per i sistemi di qualità UNI EN ISO 9001/2000 garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento. In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno dell'Ente e l'ambiente esterno
- Implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO9001/2000 al fine della ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e i reclami dell'utenza
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dall'Associazione Cultura d'Impresa 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.

Le attività formative riguardano:

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 Dlgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad 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 Dlgs 276/2003.

Formazione privata a pagamento

Corso per Agente di Commercio (120 ore)

Corso per agenti immobiliari (150 ore)

Corso per amministratore di condominio (120 ore)

Corso di Gestione Aziendale (120 ore)

Corso per la somministrazione e bevande (120 ore)

Corso per Operatore contabile (400 ore)

Corso di informatica di base (120 ore)

Corso di lingua inglese (250 ore)

Corso di paghe e contributi (120 ore)

Corsi per la sicurezza 81/08 (Varie durate)

Corso per Personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (90 ore)

Le risorse professionali dell'Associazione Cultura d'Impresa

L'Associazione Cultura d'Impresa si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff 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.

L'Associazione Cultura d'Impresa 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.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, L'Associazione Cultura d'Impresa dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dall'Associazione Cultura d'Impresa per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
 - un'aula didattica, per 15 allievi;
 - un'aula didattica, per 17 allievi;
 - un'aula informatica, per 14 allievi, dotata di un'attrezzatura minima in ragione di **1 PC** per ogni allievo;

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, L'Associazione Cultura d'Impresa intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, 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

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Progettazione, ricerca e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione al contesto di riferimento • Conformità della progettazione alla Carta della Qualità • Successo della progettazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa • Numero di non conformità rilevate. • Numero di progetti realizzati 	<ul style="list-style-type: none"> • Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore. • Numero di non conformità annuo minore del 10% • Incremento dei progetti per attività formative finanziati 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore. • Relazione del Responsabile del processo di progettazione • Ammissione a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione • Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari • Flessibilità organizzativa/gestionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione dei corsi attivati con media e web • Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta • Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive 	<ul style="list-style-type: none"> • Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione. • 5 giorni definiti come tempo target di risposte • 10 giorni definiti come tempo target di intervento 	<ul style="list-style-type: none"> • Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. • Rilevazione a campione dei tempi di risposta • Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Gestione dell'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative. • Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere. 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari • Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo • Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione con modulistica di controllo per ogni corso. • Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo
Risultato finale delle azioni formative	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo • Soddisfazione degli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa • Percentuale di partecipanti soddisfatti 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo • 80% definita come percentuale target di customer satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione con modulistica di controllo per ogni corso. • Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Risultato finale delle azioni formative	<ul style="list-style-type: none"> • Successo didattico. • Obiettivi occupazionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali • Potenzialità dello stage 	<ul style="list-style-type: none"> • 70% definita come percentuale target di di esiti finali soddisfacenti • 40% definita come percentuale target di di sbocchi occupazionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali • Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali
Tutte le attività	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo visite sito Internet • Controllo su diffusione altri media 	<ul style="list-style-type: none"> • 1% di aumento visite annuale sito Internet • Aumento visibilità su altri media 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi visitatori sito. • Analisi redemption altri media

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'Associazione Cultura d'Impresa assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. L'Associazione Cultura d'Impresa 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 Associazione Cultura d'Impresa – via Zoe Fontana, 220/B2 – 00131 ROMA

➔ per **fax** al n° 06/41404345

➔ per **email** all'indirizzo info.culturadimpresa@libero.it

➔ **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione L'Associazione Cultura d'Impresa comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (www.cultura-dimpresa.com)

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione Nello MORRONI	<ul style="list-style-type: none">• 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 di gestione economico-amministrativa Giovanni BRETTI	<ul style="list-style-type: none">• 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
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni Luisa CORATTI	<ul style="list-style-type: none">• 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 Luisa CORATTI	<ul style="list-style-type: none">• 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 Giovanni BRETTI	<ul style="list-style-type: none">• 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,

Roma, 15 settembre 2010

Il Responsabile del processo di gestione della qualità
Nello MORRONI