

**CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA
FORMATIVA**

30/04/2015



| | | | |
|---|-----------------------------|-------------|---------------|
| ECOSTUDI ROMA E LAZIO ·PROXENIA" COOP. SOCIALE P.IVA 02 341 690 598 | CARTA DELLA QUALITA' | APRILE 2015 | PAGINA 1 DI 8 |
| | | REV. 0 | |

ALLEGATO II.2

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

1 - LIVELLO STRATEGICO

La Carta della Qualità dell'Ente *ECOSTUDI ROMA E LAZIO "Proxenia" coop. Sociale* si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri utenti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. La *Carta della Qualità* è un documento di informazione e documentazione che *ECOSTUDI ROMA E LAZIO "Proxenia" coop. Sociale* utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

1.1 Mission

ECOSTUDI ROMA E LAZIO "Proxenia" coop. Sociale è un Ente di formazione che opera nel campo dell'alta e Media Formazione attraverso percorsi di Master Universitari e corsi di Alta e Media Formazione in collaborazione con le Università, *FORMAZIONE CONTINUA E SUPERIORE, INSERIMENTO SOCIO-LAVORATIVO, INTEGRAZIONE SOCIALE* sia per giovani e adulti che fasce svantaggiate della popolazione.

Il Centro scolastico formativo permanente di Via Mola di Santa Maria snc in Fondi (LT) in via di accreditamento con la Regione Lazio fonda la propria mission operativa sui seguenti principi etici operativi organizzativi:

- ◆ sviluppare sul territorio interventi e politiche attive di crescita e sviluppo personale e professionale delle persone, qualificazione e riqualificazione, aggiornamento professionale, specializzazione e alta formazione, sostegno e supporto alle attività di istruzione e formazione integrate con le realtà locali ,nazionali e internazionali secondo un modello di formazione permanente e continua nell'arco della vita al fine anche di promuovere la salute ed il benessere psicofisico delle persone con interventi formativi - educativi preventivi;
- ◆ tradurre in operatività principi etici di solidarietà e sostegno alle fasce svantaggiate come descritto nel sistema accreditamento regionale(utenze speciali)come da scopi sociali della cooperativa sociale promotrice e gestore dell'Ente di Formazione ECOSTUDI ROMA E LAZIO per svolgere attività formative integrate dirette anche a immigrati,minori e adulti portatori di handicap ai fini dell'inserimento socio lavorativo nella società, ex detenuti,ex tossicodipendenti, nomadi, emarginati fasce svantaggiate di cui ai regolamenti comunitari, sviluppo di attività formative per gli operatori impegnati nei servizi per l'istruzione la formazione, i servizi socio sanitari territoriali e di accompagnamento al lavoro e all'inserimento delle fasce svantaggiate, particolare attenzione alle donne ed alle politiche di mainstreaming di genere per le pari opportunità, giovani disoccupati, adulti che attraverso particolari stati di disagio e che attraverso la formazione possono reinserirsi nel mondo del lavoro, volgere attenzione agli adulti che hanno perso il lavoro in età avanzata;
- ◆ operare secondo metodologie didattiche formative e di accompagnamento inserimento, facendo riferimento costante e continuo alla ricerca didattico scientifica in tal senso, utilizzando metodologie innovative in grado di trasmettere le conoscenze, i saperi, il saper fare ed il saper essere attraverso il coinvolgimento attivo, la partecipazione guidata, la cooperazione assistita, con le moderne tecniche di trasferimento dei saperi nei diversi contesti operativi ed organizzativi;

| | | | |
|---|----------------------|-------------|---------------|
| ECOSTUDI ROMA E LAZIO "PROXENIA" COOP. SOCIALE P.IVA 02 341 690 598 | CARTA DELLA QUALITA' | APRILE 2015 | PAGINA 2 DI 8 |
| REV. 0 | | | |

- ◆ adesione al modello dell'educazione permanente nell'arco della vita e fondamentalmente attraverso le verifiche ed il monitoraggio costante delle professionalità dei propri operatori coinvolti nei processi di formazione-apprendimento-

1.2 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità di *ECOSTUDI ROMA E LAZIO "Proxenia" coop. Sociale*. è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione; infatti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che la società 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. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- > raggiungimento di servizi formativi con uno standard sempre più elevato aspirando all'eccellenza;
- > raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove esigenze della realtà economica e del territorio, con particolare riferimento alla comunicazione e alla promozione internazionale;
- > gestire i fabbisogni delle risorse adeguandole a prospettive di crescita continua;
- > migliorare le condizioni di vita delle persone svantaggiate
- > soddisfazione dei partecipanti ai corsi;
- > aumento della capacità erogativa.

Per il conseguimento della Mission di *ECOSTUDI ROMA E LAZIO* si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti

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

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission il Centro *ECOSTUDI ROMA E LAZIO* ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta da *ECOSTUDI ROMA E LAZIO* è così articolata:

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

Le attività formative riguardano:

| | | | |
|---|----------------------|-------------|---------------|
| ECOSTUDI ROMA E LAZIO "PROXENIA" COOP. SOCIALE P.IVA 02 341 690 598 | CARTA DELLA QUALITA' | APRILE 2015 | PAGINA 3 DI 8 |
| REV. 0 | | | |

- **Formazione superiore** che comprende la formazione post obbligo formativo, IFTS, Alta e Media formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- **Formazione continua** che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.
- **Orientamento**

sviluppo delle potenzialità, il supporto nei processi di scelta, la visione processuale e la consapevolezza della necessità della continuità dell'azione e l'idea di formazione permanente. Sviluppo di una diagnosi psico-attitudinali sulle potenzialità centrate sulle capacità e sulle motivazioni nonché quelli caratterologico - emozionali. Attuazioni di azioni informative, spunti di riflessione etica e ecologica e le varie forme di consulenza individuale (coaching motivazionale, counselling, mentoring e metodi narrativi e narratologici).

2.2 Le risorse professionali

La ECOSTUDI ROMA E LAZIO, si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale interno soci della cooperativa 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.

La ECOSTUDI ROMA E LAZIO, 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'Ente di formazione ECOSTUDI ROMA E LAZIO dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

2.3 Le risorse logistico-strumentali

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

2.4 Le risorse per la diffusione e la pubblicità dei servizi offerti

L'Ente di Formazione ECOSTUDI ROMA E LAZIO attiverà tutti canali di diffusione delle informazioni sia moderni che classici. Intanto sul sito dedicato www.ecostudiromaelazio.it saranno tempestivamente comunicate tutte le iniziative in essere. Così gli altri mezzi di informazione saranno utilizzati per diffondere le informazioni sui corsi attivati, inoltre il servizio orientamento garantirà in loco un sistema informativo basato sul colloquio informativo motivazionale per le diverse tipologie di utenze, tra cui le utenze speciali.

| | | | |
|---|-----------------------------|--------------------|----------------------|
| ECOSTUDI ROMA E LAZIO "PROXENIA" COOP. SOCIALE P.IVA 02 341 690 598 | CARTA DELLA QUALITA' | APRILE 2015 | PAGINA 4 DI 8 |
| | | REV. 0 | |

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, l'ente di Formazione *ECOSTUDI ROMA E LAZIO* 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 sensoriali e di creare aspettative nell'utente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

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

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Ente di Formazione *ECOSTUDI ROMA E LAZIO* si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.
- **Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica**

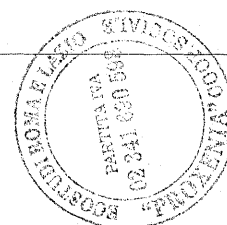
| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI | STANDARD DI QUALITA' | STRUMENTI DI VERIFICA |
|--|---|--|--|
| Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente | Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta | 1 settimana lavorativa | Sistema di registrazione delle informazioni (registro) |
| Soddisfazione del cliente | % grado di soddisfazione | 60% | Questionario |
| Tempo gestione dei reclami | Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo | Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg | Schema di rilevazione delle non conformità |

4 - LIVELLO PREVENTIVO

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

L'Ente di Formazione *ECOSTUDI ROMA E LAZIO* assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

L'Ente di Formazione *ECOSTUDI ROMA E LAZIO* 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:



| | | | |
|---|----------------------|-------------|---------------|
| ECOSTUDI ROMA E LAZIO "PROXENIA" COOP. SOCIALE P.IVA 02 341 690 598 | CARTA DELLA QUALITA' | APRILE 2015 | PAGINA 5 DI 8 |
| REV. 0 | | | |

→ per **posta** all'indirizzo:

ECOSTUDI ROMA E LAZIO "Proxenia" coop. Sociale Via Mola di Santa Maria snc - Fondi LT 04022

→ per **fax** al n° 0771 90 11 28

→ per **e-mail** all'indirizzo info@ecostudiromaelazio.it

→ **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'Ente di Formazione **ECOSTUDI ROMA E LAZIO** comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, s l'Ente di Formazione **ECOSTUDI ROMA E LAZIO** si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dall'Ente L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, pubblicandola sul sito www.ecostudiromaelazio.it

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

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

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

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

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

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

| | | | |
|---|-----------------------------|--------------------|----------------------|
| ECOSTUDI ROMA E LAZIO "PROXENIA" COOP. SOCIALE P.IVA 02 341 690 598 | CARTA DELLA QUALITA' | APRILE 2015 | PAGINA 6 DI 8 |
| | | REV. 0 | |

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

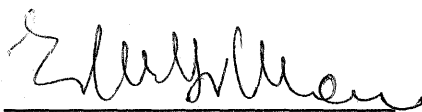
- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di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

Gestione servizi utenze speciali

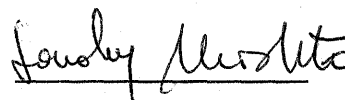
L'Ente di Formazione *ECOSTUDI ROMA E LAZIO* in quanto cooperativa sociale intrattiene rapporti costanti e continui con i servizi sociali e gli enti no profit dei comuni del territorio. Un operatore incaricato avrà mensilmente incontri con gli operatori dei servizi sociali territoriali, nonché con gli operatori dei servizi socio sanitari per verificare le esigenze formative delle utenze speciali; In corso d'opera, mentre si svolgono corsi diretti ad utenza speciale, gli operatori incaricati terranno settimanalmente incontri con l'equipe di operatori inviati dei servizi interessati, nonché con le famiglie delle persone coinvolte nelle attività formative.

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

La Direzione



Il Responsabile Qualità



ECOSTUDI ROMA E LAZIO
"PROXENIA" COOP. SOCIALE

| | | | |
|---|----------------------|-------------|---------------|
| ECOSTUDI ROMA E LAZIO "PROXENIA" COOP. SOCIALE P.IVA 02 341 690 598 | CARTA DELLA QUALITA' | APRILE 2015 | PAGINA 7 DI 8 |
| | | REV. 0 | |

DOCUMENTO DI OSSERVAZIONE PERIODICA DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO

| AREE DI OSSERVAZIONE | | MODALITÀ DI OSSERVAZIONE |
|-----------------------------------|--|--|
| La domanda di osservazione | L'economia del territorio regionale in cui agisce la sede operativa e/o settore di riferimento (caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione) | Osservazione, valutazione e Monitoraggio semestrale della congiuntura economica della Provincia di LATINA , attraverso dati CCIAA, Unioncamere, su movimento imprese (nate e cessate), PIL, depositi. |
| | Il circuito della bilateralità (associazioni rappresentative delle parti sociali e organismi paritetici) | Rapporti semestrali con Parti sociali CGIL CISL UIL , FEDERLAZIO, Confcommercio, Confesercenti, (CNA) per monitorare l'andamento del mondo imprenditoriale e del lavoro |
| | Il mercato del lavoro del territorio regionale in cui agisce la sede operativa (caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione) | Osservazione, valutazione e Monitoraggio semestrale delle statistiche ISTAT e dell'Assess. al lavoro e formazione Professionale della Provincia LATINA , dei CILO e CPI, i centri informa giovani ,sulla occupazione nella Prov. di LATINA(tasso occupazione e disoccupazione, CIG) Andamento terzo settore consorzi nazionali cooperative sociali |
| | Le istituzioni pubbliche (indirizzi dello sviluppo economico locale e politiche attive del lavoro) | Monitoraggio semestrale dell'Ass. al lavoro e formazione Professionale della Provincia di LATINA sugli indirizzi di sviluppo economico locale e delle politiche attive del lavoro |
| | L'offerta di formazione Il sistema dell'education-istituzioni scolastiche, agenzie formative, università (caratteristiche dell'offerta) | Monitoraggio delle scuole medie superiori, CFP, Università Sapienza sedi decentrate di Latina e università di Cassino sede decentrata di Terracina (attraverso l'Anagrafe dello studente) |
| | I processi di integrazione dell'offerta | Incontri (semestrali e durante l'avvio dei corsi di formazione) con Scuole e Università Enti locali centri per l'impiego della Provincia ecc... |

| | | | |
|---|-----------------------------|--------------------|----------------------|
| ECOSTUDI ROMA E LAZIO "PROXENIA" COOP. SOCIALE P.IVA 02 341 690 598 | CARTA DELLA QUALITA' | APRILE 2015 | PAGINA 8 DI 8 |
| | | REV. 0 | |

| | | |
|---|---|--|
| I fattori produttivi (disponibilità sul mercato, grado di innovazione) | Le risorse professionali | Valutazione e Riesame semestrale curricula professionali dei docenti e delle risorse umane nel suo complesso; |
| | Le risorse tecnologiche | Valutazione e Monitoraggio semestrale delle risorse tecnologiche reperibili sul mercato attraverso Internet; |
| | Le risorse finanziarie | Verifica delle risorse finanziarie erogate da enti locali e statali sulla Provincia di Latina |
| Il campo normativo | Normativa comunitaria, nazionale e locale in materia di: mercato del lavoro ed education, attività produttive, disposizioni specifiche di settore | Studio Valutazione Verifica e selezione delle Normative comunitarie, nazionali e locali in materia di: mercato del lavoro ed education, attività produttive, disposizioni specifiche di settore Con particolare attenzione al terzo settore |
| Innovazione tecnologica di prodotto e/o di processo | Tecnologie informatiche e telematiche per lo sviluppo di nuovi prodotti formativi | Aggiornamento delle metodologie informatiche per la formazione a distanza (progetto in corso d'opera) |
| | Metodologie e strumenti a supporto dei processi formativi | Aggiornamento procedura informatica per la gestione in tempo reale del processo formativo (gestione didattica e amministrativa) |

Risultati delle osservazioni

La *ECOSTUDI ROMA E LAZIO Proxenia coop. sociale*, attraverso la rilevazione delle variabili principali oggetto di osservazione, identificate in:

- tasso di occupazione maschile
- tasso di disoccupazione maschile
- tasso di occupazione femminile
- tasso di disoccupazione femminile
- settori economici in declino
- settori economici in sviluppo e attraverso la rilevazione delle esigenze di formazione raccolte dal monitoraggio di:
 - scuole medie superiori
 - Università
 - servizi sociali per utenze speciali
 - CPI

Riuscirà a costruire la matrice della SWOT Analysis, individuando i propri punti di forza e di debolezza, nonché le opportunità e minacce provenienti dal territorio e dagli ambiti di riferimento. Tale strumento consentirà alla Cooperativa sociale *ECOSTUDI ROMA E LAZIO Proxenia Coop. Sociale* di conseguenza il tipo di corsi da effettuare, adeguandoli il più possibile ai fabbisogni formativi.

Aprile 2015

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

ECOSTUDI ROMA E LAZIO
"PROXENIA" COOP. SOCIALE

