

# **“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”**

## **Livello strategico**

### **Mission**

L’Istituto “Aurelia Fevola” opera da anni nel settore della formazione attraverso una vasta offerta formativa che si basa principalmente sulla formazione professionale indirizzata a diverse figure imprenditoriali, attraverso corsi privati a pagamento autorizzati dalla Regione Lazio (Commercio alimentare e somministrazione - Agenti di Commercio - Agenti di Affari in Mediazione) e completa la sua offerta formativa con i corsi sulla sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

L’Istituto si colloca tra i leader del mercato di riferimento romano grazie alla sua lunga storia e ad un’organizzazione sempre attenta alle esigenze dei propri clienti sia interni che esterni.

L’organizzazione è sempre stata attenta alla soddisfazione dei requisiti dei propri allievi attraverso: la cordialità dei propri collaboratori; la professionalità del corpo docente; l’importanza data alla comunicazione interna ed esterna; il concetto di “lavoro di squadra” sul quale la Direzione ha sempre focalizzato la sua attenzione.

L’Istituto si pone i seguenti obiettivi:

- ~ *Aumentare la penetrazione nel mercato servito;*
- ~ *Garantire il raggiungimento degli obiettivi formativi attraverso un costante monitoraggio dell'apprendimento degli allievi;*
- ~ *Garantire il miglioramento continuo, ponendo attenzione alle informazioni provenienti dal mercato, dagli allievi e attraverso il monitoraggio del sistema qualità;*
- ~ *Cooperare con i propri docenti, indispensabili per la qualità del servizio offerto agli allievi;*
- ~ *Aumentare la soddisfazione degli utenti, tramite un costante monitoraggio della customer satisfaction;*
- ~ *Mantenere una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale;*
- ~ *Verificare periodicamente i risultati ottenuti e le procedure seguite;*
- ~ *Impostare azioni correttive sull’analisi dei reclami ottenute da indagini periodiche sulle aspettative dei clienti;*
- ~ *Verificare tempestivamente il rispetto di quanto previsto dalla presente Carta della Qualità.*

### **Politica della qualità**

L’Istituto Aurelia Fevola 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’Istituto Aurelia Fevola 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.

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;
- 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'Istituto Aurelia Fevola 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**

(Elenco attività)

CORSI AUTORIZZATI DALLA REGIONE LAZIO (L. 23/92)

- Agenti e Rappresentanti di Commercio
- Commercio alimentare e Somministrazione di alimenti e bevande
- Agenti di Affari in mediazione
- Sicurezza dei lavoratori (D. Lgs 81/08)

### Le risorse professionali dell'Istituto Aurelia Fevola

L'Istituto Aurelia Fevola 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'Istituto Aurelia Fevola 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'Istituto Aurelia Fevola dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione 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 conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dall'Istituto Aurelia Fevola 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 di mq 21.87;

un'aula didattica di mq 16.81;

un'aula didattica di mq 23.60;

un'aula didattica di mq 18.21;

un'aula informatica, dotata di un'attrezzatura minima in ragione di **1 PC** ogni allievo;

### **Impegno**

L'Istituto Aurelia Fevola si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, 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**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, L'Istituto Aurelia Fevola 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

<b>MACROATTIVITÀ</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<b>Progettazione, ricerca e sviluppo</b>	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.</i>
	<i>Conformità della progettazione alla Carta della Qualità</i>	<i>Numero di non conformità rilevate.</i>	<i>Numero di non conformità annuo minore del 10%</i>	<i>Relazione del Responsabile del processo di progettazione</i>
<b>Gestione dell'attività formativa</b>	<i>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</i>	<i>Diffusione dei corsi attivati tramite web</i>	<i>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</i>	<i>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</i>
	<i>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>5 giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
	<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>5 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>

<b>MACROATTIVITÀ</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<b>Gestione dell'attività formativa</b>	<i>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative</i>	<i>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso</i>
<b>Risultato finale delle azioni formative</b>	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>80% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ'</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
<b>Risultato finale delle azioni formative</b>	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>80% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>30% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
<b>Tutte le attività</b>	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet</i>	<i>1% di aumento visite annuale sito Internet</i>	<i>Analisi visitatori sito.</i>

### **Livello preventivo**

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

L'Istituto Aurelia Fevola assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. L'Istituto Aurelia Fevola 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 **Istituto Aurelia Fevola - P.le di Ponte Milvio 20 - 00191 Roma**

→ per **fax** al n° **06/3331334**;

→ per **email** all'indirizzo **aureliafevola@gmail.com**;

→ **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'Istituto Aurelia Fevola 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, nelle aule dedicate alle attività formative e diffusa via internet sul sito della società ([www.aureliafevola.com](http://www.aureliafevola.com))

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno e sarà approvata e validata dal Rappresentante legale. 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'
<b>Responsabile</b> del processo di direzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio</li> <li>• coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative</li> <li>• supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio</li> <li>• gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>• valutazione e sviluppo delle risorse umane</li> </ul>
<b>Responsabile</b> dei processi di gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali</li> <li>• controllo economico</li> <li>• rendicontazione delle spese</li> <li>• gestione amministrativa del personale</li> <li>• gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li> </ul>
<b>Responsabile</b> del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali</li> <li>• diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese</li> <li>• analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento</li> </ul>
<b>Responsabile</b> del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale</li> <li>• progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li> </ul>
<b>Responsabile</b> del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pianificazione del processo di erogazione;</li> <li>• gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</li> <li>• gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>• monitoraggio delle azioni o dei programmi;</li> <li>• valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione</li> </ul>

Data di aggiornamento del documento 13/05/2013

Il Responsabile del processo di direzione - Aurelia Fevola

---