

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

1 Livello strategico

1.1 Generalità

La carta della qualità dell'Istituto Meschini è stata elaborata in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi, al termine della fase di preparazione per il controllo annuale da parte dell'Organismo Certificatore della Nuova Vision 9001-2008. E' stata quindi approvata dalla Direzione per comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti gli impegni che l'Istituto G. Meschini S.r.l. assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

1.2 Mission

L'Istituto G. Meschini S.r.l., è una società che opera nel campo della formazione professionale e della consulenza. Ha per scopo la realizzazione e lo sviluppo della formazione finalizzata alla qualificazione professionale ed alla valorizzazione delle risorse umane nell'organizzazione del lavoro.

Realizza progetti di qualificazione, riqualificazione ed aggiornamento professionale sia per privati che su richiesta di enti ed aziende nell'ambito dell'ICT, delle tecnologie informatiche, del CAD (CAM), del marketing, delle tecniche di comunicazione; delle politiche sulle pari opportunità, dei fondi strutturali, del turismo e del settore della sicurezza sul lavoro. L'Istituto, fondato a Roma nel 1906 dal Prof. Erminio Meschini, inventore dell'omonimo sistema di stenografia nazionale, inizialmente riconosciuto dal Consorzio Provinciale per l'Istruzione Tecnica è poi passato, con la legge del 1978 sulla Formazione Professionale, sotto il controllo della Regione Lazio e nel 2003 ha ottenuto l'Accreditamento Regionale per l'erogazione dei corsi sovvenzionati dal Fondo Sociale Europeo (Formazione Superiore e Formazione Continua).

L'offerta formativa di entrambe le aree è rivolta anche al settore delle utenze speciali (extracomunitari).

Gli strumenti attraverso i quali l'istituto Meschini interagisce col territorio, per coglierne ed interpretarne bisogni ed esigenze, sono:

- la Federlazio (associazione piccole e medie imprese del Lazio) che attraverso le sue aziende associate (oltre 4.000) ed i suoi mercati, rappresenta un interlocutore prezioso nell'individuazione dei bisogni;
- la realtà degli enti locali con particolare evidenza nel rapporto della progettazione dei percorsi formativi per gli "Italiani all'estero" con la Camera di Commercio e la Regione Marche;
- la realtà del mondo scolastico sintetizzata nello specifico rapporto di progettazione con l'ITCG Luzzatti di Palestrina, l'Istituto Verrazano di Roma, il Liceo Scientifico Francesco D'Assisi di Roma e l'Istituto A. Volta di Tivoli;
- la realtà del mondo Universitario (Facoltà di Ingegneria La Sapienza di Roma) attraverso la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi "IFTS" e "Alta Formazione";
- la realtà del mondo Universitario (Dipartimento di Fisica Tecnica dell'Università Roma Tre) attraverso la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi di "Certificatore energetico degli edifici" e "Tecnico per la gestione e la certificazione di qualità-ambiente";
- il mondo dell'Economia attraverso il rapporto di progettazione per "l'Economia femminile" con Europrogetti & Finanza e l'Artigiancredito del Lazio;
- l'area ICT, dove l'Istituto Meschini è stato partner dell'IBM/Selfin nella promozione e nell'erogazione dei percorsi formativi presenti nel catalogo IBM;
- le associazioni di volontariato e del terzo settore attraverso la cooperazione con la Fondazione Internazionale Don Luigi Di Liegro – onlus e le associazioni "La Cultura Nuova", "Convivium Africa", "Osservatorio Nazionale Permanente Sicurezza", "Ancis Politeia" – onlus.

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

L'Istituto G. Meschini S.r.l., specializzato nella progettazione ed erogazione di attività formative, è da sempre orientato alla massimizzazione della qualità dei servizi offerti attraverso un'attenta politica di selezione di docenti qualificati e di investimento in attrezzature tecnologiche, in grado di offrire un servizio caratterizzato da alti livelli di efficacia ed efficienza, di gestione delle risorse e quindi di orientare la struttura aziendale verso la soddisfazione delle esigenze della clientela.

Tale ultimo aspetto si è rilevato nel tempo di particolare importanza ed ha condotto la Direzione Aziendale a definire prioritario l'obiettivo di soddisfare pienamente le richieste dei propri clienti, attraverso la predisposizione di un Sistema di gestione della Qualità che risulta adeguatamente documentato.

Infatti, l'Istituto Meschini, ha provveduto a migliorare il sistema di gestione della qualità e mantenere la certificazione di qualità, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il perseguimento di quest'ambito riconoscimento sottolinea l'elevato livello qualitativo di cui l'azienda si vuole dotare, sempre alla ricerca dei massimi risultati che hanno accompagnato e continuano a contraddistinguere il suo sviluppo e la sua crescita.

In tale processo sono determinanti la forza dei valori del management, il cui coinvolgimento è fondamentale nella diffusione e nella compagine aziendale.

Siamo infatti convinti che negli affari è proprio lo spessore umano che fa la differenza fra il successo e l'insuccesso: il personale efficiente non s'improvvisa, ma si ottiene con la cura continua e attenta di persone capaci, come sono quelle che operano presso l'Istituto Meschini. Vantiamo nelle singole individualità, adeguatamente formate ed addestrate, un valore unico per l'azienda, che si capitalizza di anno in anno.

Siamo convinti che i nostri obiettivi di migliorare il nostro Sistema di Qualità coincidano con le esigenze e le aspettative del Cliente, come in una linea guida immaginaria, che ci rende coerenti verso le rispettive politiche aziendali.

Per mantenere un'adeguata competitività ed ottenere risultati di successo, ai nostri fornitori e collaboratori chiediamo di porsi gli stessi obiettivi; il reperimento a monte di materiali e servizi di qualità è il primo anello della catena del valore e quindi metro di partenza nel miglioramento dell'immagine.

In particolare i principali obiettivi del Sistema Qualità predisposto comprendono le seguenti attività:

- l'individuazione, la risoluzione e la registrazione di tutti i tipi di non conformità (NC) secondo specifiche procedure formalizzate in modo da poter avviare opportune azioni risolutive delle stesse;
- l'assicurazione di impiegare il feed-back derivante da precedenti esperienze per il miglioramento continuo del Sistema Qualità;
- la minimizzazione degli errori e delle Non Conformità mediante l'assicurazione che tutto il personale sia in grado di eseguire i propri compiti in modo sistematico usando procedure formalizzate;
- la certezza che tutto il personale sia dotato delle necessarie qualifiche, esperienze ed addestramento per eseguire i propri compiti in modo soddisfacente dando priorità agli aspetti della sicurezza, dell'igiene e del buon comportamento.

Tutto il personale aziendale ed i collaboratori sono tenuti al rispetto delle indicazioni fornite dalla documentazione del Sistema Qualità – Manuale, Procedure e Istruzioni - sono incoraggiati a fornire suggerimenti ed idee per migliorare il livello di Qualità delle prestazioni aziendali.

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission, la Direzione dell'Istituto Meschini, si impegna a diffondere la propria Politica della Qualità nel corso delle riunioni con il proprio personale.

Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, nei moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.

Il responsabile della qualità affiancherà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica della Qualità.

2 Livello organizzativo

2.1 Servizi forniti

I principali servizi offerti dall'Istituto Meschini consistono nell'attività di analisi del contesto socio-economico, della progettazione, dell'organizzazione e gestione della formazione e della valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolta ad enti pubblici, aziende, privati.

L'Istituto realizza percorsi formativi nelle seguenti aree:

- **Formazione Superiore:** la formazione post diploma per integrare i percorsi scolastici con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione Continua:** per sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; per stabilizzare l'occupazione e per garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici;
- **Test Center ECDL:** l'attivazione di più sessioni di esami per il conseguimento della Patente Europea per il computer. Nel contempo sono istituiti corsi (privati – sovvenzionati) per apprendere le nozioni necessarie al conseguimento della Patente Europea del Computer;
- **Consulenza:** sull'individuazione del fabbisogno formativo ed in affiancamento ad altri enti sulla realizzazione e gestione di interventi formativi e di consulenza nel settore dell'ICT, dell'economia femminile e del sostegno alle imprese.
- **Stage:** in merito agli interventi di formazione, erogata con finanziamento pubblico, l'Istituto Meschini programma per gli allievi l'attuazione di periodi di stage, qualora previsti nei progetti approvati.

Per l'**area dello svantaggio** (cittadini extracomunitari) l'Istituto Meschini ha stipulato un documento di collaborazione che prevede contatti periodici con l'"Istituto Nazionale per la Salute, i Migranti e la Povertà" presso l'Ospedale San Gallicano di Roma, diretto dal Prof. Aldo Morrone.

2.2 Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

Le risorse professionali principali sono quelle definite dall'organigramma aziendale. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor con esperienza nel settore di minimo 5 anni, come previsto dal sistema dell'accreditamento regionale. Le prestazioni del personale saranno monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo attraverso questionari di gradimento.

Al fine di migliorare la gestione dei processi l'Istituto dà ampio spazio all'attività di formazione interna.

Le risorse logistico strumentali a disposizione sono:

- aula "1": 18 postazioni allievi + 1 postazione docente;
- aula "2": 21 postazioni allievi + 1 postazione docente.

Entrambe le aule sono fornite di videoproiettore e di pc collegati in rete ethernet con condivisione di dati ed accesso ad internet.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, dei collaboratori e dei visitatori all'interno

delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.Lgs. n° 81 del 09/04/2008).

2.3 IMPEGNI E GARANZIE VERSO IL BENEFICIARIO

L'Istituto Meschini riserva attenzione primaria al suo interlocutore centrale che è la persona, impegnandosi nelle attività (finanziamento pubblico e privato) a:

- Garantire la formazione di figure professionali qualificate (nei settori di competenze specifiche: informatica – distribuzione commerciale – lavori d'ufficio – turismo – ambiente – sicurezza sul lavoro sia nella Formazione Superiore che nella Formazione Continua) e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro;
- Garantire una formazione erogata da docenti con esperienza nel settore di almeno 5 anni;
- Fornire una struttura organizzativa con una Direzione capace di gestire interscambi tra il settore della formazione e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio;
- Fornire un coordinamento ed un tutoraggio specializzato ed in linea con quanto richiesto dalla normativa sull'accreditamento;
- Garantire una gestione economica-amministrativa trasparente;
- Utilizzare aule didattiche attrezzate con PC connessi ad internet e collegati in rete Ethernet, omologate ai requisiti richiesti dalla ASL legge 46/90 - D.Lgs 81/08 ed in possesso delle relative certificazioni;
- Garantire, ove richiesto dal progetto, un periodo di stage presso le aziende del settore;
- Assicurare nell'erogazione dei propri servizi l'ispirazione ai principi di eguaglianza, di continuità, di efficienza e di efficacia;
- Curare con la stessa attenzione la preparazione umana oltre che tecnica dei propri collaboratori impegnati nell'erogazione dei corsi, dai docenti ai tutor, al personale di segreteria;
- Aggiornare continuamente i programmi affinché corrispondano sempre più alle esigenze che la persona si trova o si troverà a dover risolvere sul luogo di lavoro.

Questo corollario di impegni trova garanzie negli strumenti con cui l'Istituto Meschini controlla il rispetto del "contratto" che si attiva con ogni beneficiario: i feedback, i test di apprendimento, i test di valutazione della soddisfazione, la gestione dei reclami, ma soprattutto il rapporto interpersonale che, a fianco degli strumenti formali, è orientato a verificare costantemente la corrispondenza tra attese ed esiti ed a canalizzare verso l'azienda tutte le informazioni utili a migliorarne i servizi.

2.4 Comunicazione dei servizi offerti

L'Istituto Meschini utilizza diversi mezzi di comunicazione per far conoscere ai potenziali beneficiari i servizi offerti:

- brochure;
- sito internet;
- annunci sui quotidiani;
- locandine pubblicitarie.

3 Livello operativo

3.1 Standard di qualità del servizio.

Il proprio Sistema Qualità, codificato nell'apposita manualistica, rappresenta il principale strumento affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte nell'area Formazione.

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono stati definiti sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza.

Gli standard didattici comprendono:

- progettazione;
- gestione dell'attività formativa (soddisfazione dei partecipanti; chiarezza e completezza dell'attività di formazione; efficacia delle attività didattiche; efficacia del personale formatore e non (tutor – coordinatore); efficienza post corsuale.

Il Responsabile della Qualità, di concerto con la Direzione provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- rilevare eventuali non conformità;
- attivare azioni correttive e preventive;
- rilevare ed elaborare periodicamente dati relativi quali: numero dei corsi attivati, ore di docenza effettuate, numero dei partecipanti ai corsi organizzati;
- esiti occupazionali degli interventi formativi rivolti ai disoccupati;
- livello di soddisfazione dei partecipanti ai corsi.

Le evidenze rilevate vengono utilizzate nel riesame della Direzione in cui si provvede a definire gli obiettivi della Qualità, definire le Risorse necessarie per raggiungerli, verificare la loro persecuzione ed attuare eventuali azioni correttive possibilmente nel più breve tempo possibile.

Tabella dei Fattori di Qualità:

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione	Analisi del contesto di riferimento	Associazioni indicate nei rapporti con il territorio nell'accreditamento	Parere positivo sul progetto	Colloqui, incontri, mail con le associazioni indicate
	Coerenza del progetto all'Avviso Pubblico o alla richiesta di offerta	Verifica interna da parte della Direzione	70% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti presentati annualmente	Piano di progettazione e procedura di verifica della progettazione
	Conformità della progettazione al Sistema Qualità	Numero di Non Conformità (NC) rilevato	Numero di NC annuo minore del 10% del numero dei progetti formativi valutati per il finanziamento per ogni anno formativo.	Relazione della Direzione Generale
	Approvazione del progetto	Numero di progetti realizzati.	Incremento minimo del 10% annuo dei progetti per le attività formative finanziate dal committente pubblico o privato	Comunicazioni di ammissione al finanziamento

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa	Completezza e correttezza dell'attività di informazione nella fase ex ante.	Adeguate diffusione della Carta della Qualità	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del Bando e della Carta della Qualità da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative (selezione e inoltro documentazione)	Numero di NC riscontrate nella fase della selezione - Approvazione inizio attività	Rispondenza documentazione alla Normativa preposta	Autorizzazione inizio attività formativa
	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di NC emanate per la fase in itinere attraverso l'analisi dei questionari gradimento e dei reclami	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo.	Relazione della Direzione. Modulistica di controllo e questionari di gradimento Ispezioni Ente Finanziatore
	Rispondenza del servizio formativo al progetto definito	Presenza di modalità di verifica in itinere da parte dei partecipanti	70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	Questionari di gradimento e programma del corso
	Flessibilità organizzativa / gestionale (modifiche in itinere)	Numero di NC emanate	N. gg 10 intercorrenti tra la segnalazione di variazione / NC e la proposizione di azioni correttive	Questionari di verifica Modulo reclami colloqui Modulo azioni correttive / preventive
	Soddisfazione dei partecipanti (in itinere)	Numero di NC emanate in itinere. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari gradimento.	Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari secondo le tecniche statistiche del SQ. Il 70% definito come percentuale target di customer satisfaction.	Questionari per la rilevazione della customer satisfaction. Schemi di rilevazione NC.
	Tempestività nella gestione delle NC riscontrate	Riesame della Direzione	Numero di giorni intercorrenti tra la rilevazione delle NC e l'attivazione di azioni correttive / preventive	Modulo registrazione NC Verbale delle NC
	Soddisfazione partecipanti ex post	Numero di NC emanate per la fase ex post Risultanze occupazionali	Rispetto dei tassi previsti. Numero di persone che risultano occupate dopo 3/6 mesi dal termine del corso. E' previsto come tasso di soddisfazione. l'occupazione del 60-80% degli allievi ammessi all'esame finale.	Rilevazioni (telefonate ed incontri) post cursuali - Relazione della Direzione Report dei dati sulle risultanze occupazionali
	Successo didattico	Risultati fine corso degli allievi. Questionari gradimento.	Media annua dei giudizi espressi sui Questionari Gradimento. Ogni docente, qualora la media generale del gradimento fosse sotto o pari al 60%, potrà essere sostituito (previsto dal contratto e dal M.Q.).	Report sull'analisi dei dati. Incontri e colloqui con la Direzione per la valutazione della politica di attuazione dei percorsi formativi.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Amministrazione e Controllo (Progetti Finanziati FSE)	Completezza e rispetto della Normativa del settore	Documentazione contabile richiesta	Approvazione del Rendiconto finale e delle fasi intermedie di erogazione delle anticipazioni del finanziamento pubblico	Modulistica e registro Cronologico. Verifiche ed ispezioni (interne ed esterne).

4 Livello Preventivo

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La segreteria dell'Istituto, aperta al pubblico dalle ore 09,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì, provvede a costituire un servizio di informazione e di rilevazione facilmente accessibile telefonicamente (065741081- 065746760) o tramite fax (065745308) o mail info@istitutomeschini.it

Per ciascuna azione formativa l'Istituto propone ai partecipanti questionari ideati per monitorare il loro grado di soddisfazione e moduli per la registrazione dei reclami, in modo da rilevare tempestivamente ogni tipo di esigenza o non conformità al fine di porvi sollecitamente rimedio. Inoltre il personale non docente (tutor e coordinatori) è a disposizione per raccogliere ed analizzare le richieste degli allievi.

I questionari costituiscono uno strumento per valutare il gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, in merito ai programmi, al personale docente ed allo stile di insegnamento. I dati riportati sui questionari saranno poi elaborati e riassunti sul Mod. Relazioni di controllo Questionari. Quindi saranno oggetto di discussione e valutazione da parte del coordinatore e dei docenti.

Tutti i reclami da parte dei clienti vengono registrati sul modello apposito e gestiti dal Responsabile della qualità.

Relativamente a eventuali reclami scritti l'istituto si impegna a rispondere entro 10 giorni dalla data del ricevimento del reclamo o a fornire entro tale termine le dovute delucidazioni agli utenti in caso di questioni particolarmente complesse.

Tramite un rappresentante oppure tramite il coordinatore del corso, ove previsto, il cliente può manifestare dubbi o chiedere chiarimenti anche in segreteria.

4.4 Modalità di diffusione della carta

La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante le seguenti modalità:

- Consegna di una copia al personale docente e non docente del corso;
- Affissione nei locali della struttura e pubblicazione sul sito Internet www.istitutomeschini.it;
- Invio ai committenti che ne formulino richiesta;
- Consegna ad ogni revisione al personale docente e non docente.

La revisione della Carta della Qualità dell'Istituto G. Meschini srl avviene con cadenza annuale, sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente.

4.5 Attività dei responsabili dei processi

Responsabile processo di direzione

- 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 processi economico-amministrativi

- Gestione contabile ed adempimenti amministrativo-fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche

Responsabile processo di analisi e fabbisogni

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica (regione/PA) di fabbisogni professionali e formativi in settori e sistemi produttivi territoriali
- Analisi individuale dei bisogni formativi

Responsabile processo di progettazione

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- Progettazione di percorsi nel settore della formazione

Responsabile processo di erogazione dei servizi

- Pianificazione del processo di erogazione
- Gestione delle risorse umane e tecnologiche 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

Roma, 15 marzo 2010

Il Direttore
Dott.ssa Marta Meschini

Il responsabile del Processo di gestione della qualità
Roberta De Santis