



CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

INDICE

1. LIVELLO STRATEGICO

- 1.1 Politica della Qualità
- 1.2 Responsabilità della Direzione
- 1.3 Organizzazione orientata al Cliente
- 1.4 Coinvolgimento delle risorse umane
- 1.5 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica sia compresa, attuata e sostenuta

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

- 2.1 Informazioni sui servizi formativi offerti
- 2.2 Dotazione di risorse professionali e logistico - strumentali

3. LIVELLO OPERATIVO

- 3.1 Fattori di qualità
- 3.2 Indicatori
- 3.3 Standard di Qualità
- 3.4 Strumenti di verifica
- 3.5 Tabella

4. LIVELLO PREVENTIVO

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

- 5.1 Validazione
- 5.2 Diffusione
- 5.3 Aggiornamento

6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

- 6.1 Responsabile del processo di Direzione
- 6.2 Responsabile dei processi di Gestione Economico - Amministrativa
- 6.3 Responsabile del processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni
- 6.4 Responsabile del processo di Progettazione
- 6.5 Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi



La Carta della qualità della società CENTRO STUDI PROFESSIONALI CASTRO PRETORIO SRL si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri di uguaglianza di efficacia e di trasparenza.

La Carta della qualità è un documento di informazione e documentazione che la società C.S Castro Pretorio utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori che verso l'esterno con i propri clienti.

LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

Il Centro Studi Professionali Castro Pretorio opera con successo da più di dieci anni nel campo della formazione proponendo corsi di formazione professionale ed ha fatto della qualità dell'offerta formativa e della soddisfazione degli allievi i propri punti di forza e di promozione delle proprie attività didattiche ed infatti grazie alla certificazione di Sistema secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2000 il CENTRO si impegna a rafforzare questa politica attraverso lo sviluppo ed il mantenimento di un efficace ed efficiente Sistema di Gestione per la Qualità

A tal fine, il Direttore intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione degli allievi(sia relativamente ai requisiti specificati che relativamente alle aspettative) con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- il rispetto dei requisiti del sistema di gestione per la qualità
- la cura della crescita professionale per tutto il corpo docente;



Via Tiburtina 912, 00156 Roma - Tel. 06/40801811
P.IVA 05023271009

- la promozione e lo sviluppo di un 'attività di marketing sul bacino di utenza potenziale al fine di poter ottenere nuove iscrizioni
- il perseguimento del miglioramento continuativo in tutte le aree didattico-organizzative
- la verifica periodica da parte del direttore del grado di efficienza ed efficacia raggiunta dal Sistema di Qualità ed avvio delle opportune azioni correttive e preventive per il raggiungimento degli obiettivi

Grazie ad una struttura didattico-organizzativa seria ed efficiente ed ad un ambiente di studio altamente professionale, la nostra scuola offre lezioni teoriche e pratiche nei settori dell'informatica, della comunicazione, del commercio dell'immobiliare ed inoltre mira a formare le figure professionali maggiormente richieste da un mercato del lavoro in continua evoluzione.

In particolare il Centro studi professionali Castro Pretorio è un'azienda che opera nel campo/settore della Formazione Professionale e quindi nell'ambito del servizio formativo la **mission** diventa quella di garantire ai propri utenti (discenti/allievi; aziende) un adeguato livello di competenze e conoscenze affinché diventino capaci di iniziativa e di flessibilità in modo da poter interagire in contesto lavorativo in continua evoluzione. La nostra mission si è sviluppata in direzioni parallele profondamente connesse e interdipendenti

L'analisi dei fabbisogni formativi e le competenze delle PMI presenti sul territorio ci ha, infatti, consentito:

- la progettazione e lo sviluppo esecutivo di percorsi formativi in accordo con le aziende stesse;
- la progettazione e lo sviluppo esecutivo di percorsi formativi in accordo con F.S.E., Stato Regione, Provincia rispondendo ai Bandi da essi emessi.
- l'erogazione di formazione tecnica ad hoc nel settore commerciale, nel settore dell'informatica nel settore immobiliare e della comunicazione capaci di stimolare l'evoluzione del know-how e delle metodologie di management.



Il Centro Studi Professionali Castro Pretorio, rappresenta oggi una organizzazione capace di cogliere le esigenze, in continua evoluzione, espresse dal territorio laziale, una fusione perfetta tra il fabbisogno di figura professionali specifiche manifestato dalle aziende e la ricerca di opportunità che portino ad un'occupazione stabile e qualificata espressa da chi cerca lavoro.

La Carta della qualità della società Centro Studi Professionali Castro Pretorio è un documento di garanzia per i propri clienti, in essa sono , infatti esplicitate tutte le azioni che la società Centro Studi Professionali Castro Pretorio 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 e in virtù della Mission espressa stabilisce definisce e vuole specificare gli impegni e gli obiettivi già esplicitati nella Politica della Qualità:

Responsabilità della Direzione

Il management del Centro Studi Professionali Castro Pretorio intende essere guida attiva e intraprendente, elaborando e illustrando una visione chiara del futuro dell'organizzazione, dotando il personale delle risorse tecniche e soprattutto della libertà d'azione per non frenare creatività e spirito di iniziativa.

La Direzione ritiene che il successo nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i requisiti contrattuali e le aspettative dei Clienti.

In quest'ottica, la Direzione ha definito la Politica per la Qualità assicurando che sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali.



Organizzazione orientata al Cliente

Il Centro Studi Professionali Castro Pretorio è fortemente focalizzato a comprendere le esigenze e le aspettative del Cliente fin dai primi contatti che ha con questo. Si adopera per equilibrare le sue richieste e per allinearle ad una fattibilità ugualmente vantaggiosa ma con costi più accettabili. Comunica tali esigenze a tutta la propria organizzazione.

L'Organizzazione Aziendale rileva e misura sistematicamente la soddisfazione del Cliente, rapportandola ai risultati forniti, ed identifica precisi fattori di Qualità in riferimento all'intero processo formativo: dalla costruzione dell'offerta alla progettazione, erogazione e gestione del Cliente.

Gestisce con frequenza pressoché quotidiana i rapporti con la clientela, raccogliendone le eventuali lamentele, i preziosi suggerimenti, le ulteriori esigenze.

Coinvolgimento delle risorse umane

Il Centro Studi Professionali Castro Pretorio intende ottenere un concreto coinvolgimento delle risorse umane con l'educazione, l'addestramento e la formazione permanente; fissa con chiarezza e rende noti mete ed obiettivi stimolanti. Raccoglie opinioni e consigli delle proprie risorse favorendo il dialogo interpersonale e i rapporti franchi ed aperti.

Per il conseguimento della Propria Mission la Società Centro Studi Professionali Castro Pretorio si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi e gli impegni affinché vi sia un miglioramento continuo svolto a rispondere alle aspettative dei clienti

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

Il vertice Aziendale del Centro Studi Professionali Castro Pretorio assicura che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali tramite un piano di formazione interna per tutti gli operatori del Centro Studi, a qualsiasi livello, in quanto solo attraverso la formazione si può avere una struttura capace di gestire in modo corretto ed efficiente i processi aziendali.



Sviluppo della cultura della qualità in tutti gli operatori: ognuno di essi è tenuto a recepire ed attuare la politica della qualità definita dalla Direzione e a trasferirla nelle proprie attività e verificarne i risultati.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni sui Servizi Formativi offerti

I servizi formativi erogati dal Centro Studi Professionali Castro Pretorio sono destinati ad aziende, privati ed enti pubblici e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

In particolare l'attività formativa svolta dal Centro Studi Professionali Castro Pretorio è così articolata.

- Analisi dei fabbisogni Formativi
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc
- Gestione Logistica didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione
- Certificazioni e/o attestazioni

Le attività Formative riguardano

Formazione Superiore che comprende la formazione post obbligo formativo, IFTS, **Alta Formazione** relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

- **formazione professionale riconosciuta** dalla Regione dalla Provincia nonché da Enti e Organismi Comunitari, Nazionali e Territoriali.
- **interventi di formazione professionale** espressamente richiesti dalle imprese/aziende;
- **Formazione continua**: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.



Dotazione di risorse professionali e logistico - strumentali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, il Centro Studi Professionali Castro Pretorio si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di provate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, docenza e tutoring.

L'indicazione delle risorse esterne ritenute idonee dal Centro Studi Castro Pretorio per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto nel relativo documento (elenco delle risorse qualificate).

Per l'erogazione dei servizi formativi il Centro Studi Professionali Castro Pretorio assicura la disponibilità di aule e aule informatizzate attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione ad internet, ...).

Quando richiesto, il Centro Studi Professionali Castro Pretorio si impegna 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

Fattori di qualità

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare in relazione alla gestione della qualità. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Indicatori

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.



Standard di Qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che il Centro Studi Professionali Castro Pretorio si impegna a raggiungere.

Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene monitorato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Fattori di Qualità e loro indicatori

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Costruzione/Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Analisi fabbisogni Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni



Erogazione	Efficacia docenza/tutoring	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni
Assistenza ex-post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit Interni



LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Gestione della Qualità del Centro Studi Professionali Castro Pretorio prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente. In particolare:

La procedura "Controllo del prodotto non conforme" ha lo scopo di descrivere come la nostra Organizzazione rileva, analizza e tratta le non conformità che si verificano nei processi aziendali. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti al Centro Studi Professionali Castro Pretorio da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

La procedura "Azioni correttive e preventive" ha lo scopo di determinare le modalità operative per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

L'attività di Sorveglianza consiste nel continuo controllo e verifica delle procedure, processi e metodi ed è effettuata da tutte le risorse umane interne alla nostra Organizzazione che hanno il dovere di effettuare il primo controllo sulla conformità del proprio lavoro e del risultato di questo rispetto alle prescrizioni scritte, nonché l'adeguatezza delle procedure e delle altre prescrizioni scritte

La procedura "Audit" definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.



CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione

La Carta della Qualità dei servizi formativi è validata dal Responsabile Qualità e dall'Amministratore Unico che ne autorizza l'emissione.

Diffusione

Il Centro Studi Professionali Castro Pretorio assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet; www.cspretorio.it
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

Aggiornamento

La Carta della Qualità dei servizi formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità del Centro Studi Professionali Castro Pretorio, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Di seguito vengono descritte le responsabilità delle diverse funzioni aziendali.

Responsabile del processo di Direzione

- Rappresentanza legale dell'Azienda;
- Autorità per la gestione e la manutenzione del Sistema Qualità aziendale;
- Definizione delle 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

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Approvvigionamento, gestione RdA, verifica dei prodotti al ricevimento;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.