

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

INDICE

	pag
1. LIVELLO STRATEGICO	3
1.1 Missione e Politica della Qualità	3
1.2 Responsabilità della Direzione	4
1.3 Organizzazione orientata al Cliente	4
1.4 Coinvolgimento delle risorse umane	5
1.5 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica sia compresa, attuata e sostenuta	5
2. LIVELLO ORGANIZZATIVO	6
2.1 Informazioni sui servizi formativi offerti	6
2.2 Dotazione di risorse professionali e logistico - strumentali	6
3. LIVELLO OPERATIVO	7
3.1 Fattori di qualità	7
3.2 Indicatori	7
3.3 Standard di Qualità	7
3.4 Strumenti di verifica	7
3.5 Fattori di Qualità e loro indicatori	7
4. LIVELLO PREVENTIVO	9

IMEX

Via Cavour, 246 – 00184 Roma

Tel. 06-4817706 – 4825463 Fax 06-4740315

5.	CONDIZIONI DI TRASPARENZA	10
5.1	Validazione	10
5.2	Diffusione	10
5.3	Aggiornamento	10
6	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI	11
6.1	Responsabile del processo di Direzione	11
6.2	Responsabile dei processi di Gestione Economico - Amministrativa	11
6.3	Responsabile del processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni	11
6.4	Responsabile del processo di Progettazione	12
6.5	Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi	12

LIVELLO STRATEGICO

1.1 Missione e politica della qualità

La IMEX di Belota Mariana è una ditta individuale che opera nel settore della formazione non finanziata dal 15 novembre 1984 data della sua costituzione.

In tale ambito la sua missione è quella di realizzare corsi di formazione non finanziati per i quali ha già maturato negli anni un know how consolidato, tra questi ci sono:

- il corso per il commercio (ex Rec) della durata di 120 ore che consente l'iscrizione al registro esercenti il commercio per le attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- il corso per agenti e rappresentanti di commercio della durata di 120 ore che consenti l'iscrizione al relativo albo per esercitare la professione;
- il corso della durata di 150 ore preparatorio all'esame per ottenere l'abilitazione in agenti immobiliari, agenti muniti di mandato a titolo oneroso, agenti merceologici.

La IMEX di Belota Mariana intende inoltre ampliare la gamma di corsi di formazione non finanziati da proporre ai vecchi e ai nuovi clienti, per fare ciò nel prossimo triennio sarà impegnata in azioni di direct marketing finalizzate a migliorare la propria immagine sul mercato.

La IMEX di Belota Mariana intende anche proporsi come punto di raccordo e di riferimento nel settore della formazione non finanziata:

- o potenziando i rapporti di collaborazione con gli altri operatori della formazione presenti a Roma e consentire un immediato e più rapido trasferimento delle buone prassi che possano permettere il miglioramento della qualità delle metodologie formative;
- o incentivando la sperimentazione e la diffusione di nuovi modelli di formazione professionale;
- o creando un canale di dialogo privilegiato con gli operatori degli SPI – Sportelli Provinciali per l'Impiego e con gli operatori degli Uffici Informagiovani al fine di attivare azioni di informazione e di animazione territoriale per tutti coloro che hanno difficoltà nel trovare occupazione anche dopo la partecipazione ai corsi di formazione
- o promuovendo un rapporto di collaborazione stabile con Operatori dei Servizi Sociali al fine di promuovere innovative azioni di sostegno a favore delle utenze speciali (disabili fisici, psichici e sensoriali, detenuti ed ex detenuti, minori a rischio e minore in ristrettezza, tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, alcolisti ed ex alcolisti, immigrati, nomadi, soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani) per consentire loro di acquisire una professionalità spendibile nel mercato del lavoro.

IMEX

Via Cavour, 246 – 00184 Roma

Tel. 06-4817706 – 4825463 Fax 06-4740315

Alla luce della propria missione e a garanzia dei propri clienti la IMEX di Belota Mariana ha redatto la presente Carta della qualità dove sono esplicitate tutte le azioni che la scuola si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

Per la IMEX 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 definisce e vuole specificare gli impegni e gli obiettivi da raggiungere nel medio e nel lungo termine.

La Carta della qualità della scuola IMEX di Belota Mariana 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 trasparenza che la IMEX di Belota Mariana utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori che verso l'esterno con i propri clienti.

1.2 Responsabilità della Direzione

Il management della IMEX di Belota Mariana 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.

1.3 Organizzazione orientata al Cliente

La IMEX di Belota Mariana è fortemente focalizzata a comprendere le esigenze e le aspettative del Cliente fin dai primi contatti che ha con questi. 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.

IMEX

Via Cavour, 246 – 00184 Roma

Tel. 06-4817706 – 4825463 Fax 06-4740315

1.4 Coinvolgimento delle risorse umane

La IMEX di Belota Mariana 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 IMEX di Belota Mariana si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi e gli impegni affinché vi sia un miglioramento continuo svolto a rispondere alle aspettative dei clienti.

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

La IMEX di Belota Mariana si adopera affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali tramite un piano di formazione interna, 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

2.1 Informazioni sui Servizi Formativi offerti

I servizi formativi erogati dalla IMEX di Belota Mariana sono destinati a persone fisiche e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

In particolare l'attività formativa svolta dalla IMEX di Belota Mariana è così articolata:

- analisi dei fabbisogni formativi in ingresso per ogni allievo;
- organizzazione e calendarizzazione del corso per il commercio (ex Rec) della durata di 120 ore che consente l'iscrizione al registro esercenti il commercio per le attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- organizzazione e calendarizzazione del corso per agenti e rappresentanti di commercio della durata di 120 ore che consenti l'iscrizione al relativo albo per esercitare la professione;
- organizzazione e calendarizzazione del corso della durata di 150 ore preparatorio all'esame per ottenere l'abilitazione in agenti immobiliari, agenti muniti di mandato a titolo oneroso, agenti merceologici.
- progettazione e calendarizzazione delle attività didattiche e di orientamento individuali;
- gestione logistica didattica ed economica dei percorsi formativi;
- erogazione della formazione di gruppo ed individuale;
- rilascio delle certificazioni e/o attestazioni intermedie e finali.

2.2 Dotazione di risorse professionali e logistico - strumentali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e orientamento, la IMEX di Belota Mariana 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 dalla IMEX di Belota Mariana 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 la IMEX di Belota Mariana assicura la disponibilità di aule attrezzate con le dotazione standard necessarie nelle simulazioni di acconciatura e gestione d'impresa di parrucchieri.

Quando richiesto, la IMEX di Belota Mariana 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

3.1 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.

3.2 Indicatori

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

3.3 Standard di Qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che la IMEX di Belota Mariana si impegna a raggiungere.

3.4 Strumenti di verifica

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

3.5 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 dei 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 formazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza concordata	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni

individuale	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 dei 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 della IMEX di Belota Mariana 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 alla IMEX di Belota Mariana 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 all'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

5.1 Validazione

La Carta della Qualità dei servizi formativi è validata dal Responsabile del Processo di Qualità.

La pubblicazione e l'emissione è autorizzata dal Responsabile della Direzione

5.2 Diffusione

La IMEX di Belota Mariana assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet, all'indirizzo: www.imex.roma.it ;
- affissione sulla bacheca della scuola;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

5.3 Aggiornamento

La Carta della Qualità dei servizi formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità della IMEX di Belota Mariana, 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.

6.1 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.

6.2 Responsabile dei processi di Gestione Economico - Amministrativa

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – fiscali;
- Controllo economico;
- Gestione amministrativa del personale;
- Approvvigionamento, gestione RdA, verifica dei prodotti al ricevimento;
- Rendicontazione interna delle spese;

6.3 Responsabile del processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni

- Diagnosi dei fabbisogni formativi degli allievi in ingresso e integrazione individuale rispetto al percorso didattico da avviare;
- Monitoraggio dei fabbisogni formativi del sistema economico della regione Lazio;
- Analisi e monitoraggio dei fabbisogni formativi degli allievi diplomati che devono entrare nel mondo del lavoro.
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

6.4 Responsabile del processo di Progettazione

- Pianificazione del processo di progettazione della formazione individuale in accordo con il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni;
- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di percorsi formativi;
- Progettazione di percorsi individualizzati di orientamento.

6.5 Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento formativo e di orientamento
- Comunicazione con il cliente e verifica del livello di soddisfazione del servizio erogato

Data di prima approvazione

Roma, 9 giugno 2014

Data aggiornamento

Roma, 12 novembre 2018

Il Responsabile del Processo di
Direzione e di gestione della qualità

Mariana Balota

