

## **CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA DEL CENTRO MANUELA MEZZELANI**

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che il Centro Manuela Mezzelani assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

### **LIVELLO STRATEGICO**

Nell'ottica del continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti sia nei confronti sia degli utenti che dei committenti, il Centro Manuela Mezzelani è costantemente impegnato a:

- ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo
- perseguire, come priorità, la prevenzione di problemi rispetto alla loro risoluzione
- porre sotto la massima attenzione lo sviluppo ed il miglioramento dei processi
- eseguire periodicamente la valutazione dei risultati conseguiti in funzione delle correzioni e dei miglioramenti possibili

Gli strumenti che si intendono utilizzare per mantenere detto impegno sono:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici ed organizzativi
- la dotazione di strumenti tecnologici e metodi d'avanguardia
- l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato e capace di operare in team
- il controllo dei servizi con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica, che viene costantemente migliorata. L'alto grado di preparazione del personale docente proveniente dal mondo del lavoro, è garantito dalle proficue collaborazioni con numerose realtà produttive locali e università italiane. Evidenziamo una proficua collaborazione con molti docenti e ricercatori del Politecnico di Torino.
- la misurazione, durante e a termine di ogni ciclo formativo, del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.
- Dal dicembre 1999 il Centro è certificato sulla Qualità Iso 9001 e dal maggio 2003 VISION 2000 per la formazione: un riconoscimento questo ottenuto dal RINA.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

### Servizi formativi offerti

Il Centro Manuela Mezzelani è una Associazione Onlus accreditata presso la Regione Lazio per la gestione di interventi di formazione e orientamento finanziati con risorse pubbliche (FSE – Regione Lazio Provincia di Roma). Per quanto concerne la formazione, le aree di accreditamento del Centro Mezzelani presso la Regione Lazio sono quelle riferite alla:

#### **Formazione Superiore:**

comprendente la formazione post-obbligo formativo, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore, l'Alta Formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari

**Formazione Continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale

**Orientamento:** Il Centro Manuela Mezzelani, fin dal 1998, gestisce un Centro di orientamento al lavoro destinato alle fasce deboli del mercato del lavoro ( Soggetti svantaggiati L. 381/91, donne in reingresso nel mercato del lavoro, immigrati, nuove povertà in raccordo con i servizi sociali dei Municipi e con alcune case famiglia). Il Centro offre servizi informativi ed orientativi di 1° livello a tutta l'utenza che intende frequentare corsi di formazione e offre servizi maggiormente strutturati per l'utenza in uscita dai corsi di formazione del Centro, quali: bilancio di competenze; attivazione di Tirocini; sostegno all'avvio di creazione di impresa sociale; avvio al lavoro autonomo, placement. In particolare nel sostegno all'avvio di impresa sociale è previsto un servizio che mette in contatto futuri imprenditori con potenziali soci – lavoratori dell'impresa.

#### **Utenze Speciali:**

Il Centro fornisce assistenza alle fasce deboli in particolare quelle riferite alle nuove povertà, al disagio fisico e mentale, ex alcolisti, ex polidipendenti, disoccupati iscritti alle liste di mobilità, immigrati, ristretti nelle case circondariali, mirando attraverso la formazione e l'inserimento lavorativo al recupero di ogni stato di emarginazione e disadattamento.

Attraverso il C.O.L. Mezzelani (Centro Orientamento al Lavoro), presta servizi di orientamento alla formazione e al lavoro, con l'obiettivo di seguire gli allievi anche a corso concluso per dare un contributo concreto alla ricerca occupazionale.

Al fine di garantire servizi rivolti alle utenze speciali il Centro Manuela Mezzelani ha dato vita, in più di dieci anni di attività, ad importanti relazioni con Enti Territoriali Locali, Municipi, Associazioni e cooperative sociali che si occupano di svantaggio sociale .

#### **I settori di intervento**

I settori di intervento sono: informatica, ambiente, spettacolo, sport e mass media, attività promozionali e pubblicità, turismo, edilizia, lavori d'ufficio e servizi socio-educativi. Il Centro è altresì accreditato per svolgere attività di Orientamento al lavoro e alla formazione.

#### **Le attività svolte**

In questi anni il Centro Mezzelani ha realizzato un ampio ventaglio di corsi professionali in convenzione con FSE - Regione Lazio e Provincia di Roma, spaziando dalle nuove tecnologie, alla comunicazione, alla multimedialità nonché ambiente e specializzazioni socio-sanitarie, sempre in un'ottica di alta qualità.

Per quanto concerne le risorse logistico-strumentali, il Centro dispone di una struttura stabile di 13 aule (tutte allocate nella sede di Roma sita Via Tuscolana, 388) informatizzate con collegamento internet, dotate ciascuna di 12 postazioni di computer desktop corredate di stampanti, TV, 50 pollici, telecamere, plotter, scanner. Inoltre laboratori per il montaggio digitale, un Ced per i server, e due aule dedicate ad attività di orientamento.

L'Ente, inoltre, si impegna a consegnare, Contestualmente alla Carta, tutta la documentazione riguardante il servizio formativo offerto, le modalità di accesso e valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva. Per ogni iniziativa formativa tutta la documentazione viene identificata da apposito codice (Codice SIMON) e archiviata in raccoglitori, in relazione alle fasi di sviluppo del progetto. Detta documentazione è sempre rintracciabile per esigenze interne amministrativo-gestionali o per verifiche esterne da parte dei committenti/beneficiari, attraverso il codice SIMON e la presenza della denominazione dell'iniziativa sui raccoglitori preposti. Per quanto concerne invece l'attività più propriamente finanziaria, tutta la documentazione è ben rintracciabile attraverso un programma di contabilità (Team System) organizzato per centri di costo.

#### **LIVELLO OPERATIVO: FATTORI DI QUALITÀ E INDICATORI**

I fattori di qualità fondamentali che l'ente ha identificato tiene conto dei bisogni e delle aspettative del sistema committenti/beneficiari in riferimento a tutte le attività coinvolte nella costruzione del processo formativo. Tali attività riguardano:

a) **ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE - PO\_05-02:** Ulteriore fattore che rientra nel monitoraggio costante dei processi della qualità del Centro Mezzelani è relativo alla progettazione dei percorsi formativi. Questa deve individuare le esigenze formative attraverso consultazioni dirette o studi di settore effettuati direttamente o resi disponibili, tenendo anche conto del contesto economico territoriale di riferimento. Nello specifico, invece, le attività formative descritte in fase progettuale devono sempre necessariamente essere coerenti con gli obiettivi di apprendimento che si vogliono conseguire e in relazione alle prospettive di lavoro. **Obiettivo della procedura** è quello di descrivere il processo della progettazione attraverso un'analisi delle varie fasi che lo compongono, dei vari allegati che risultano essere necessari per la presentazione del progetto stesso, le responsabilità, e le modalità necessarie per la redazione dei progetti sulla base di parametri ed indicatori che ne indichino la reale fattibilità dello stesso.

**Allegati: 05.02.A "Piano progetto e sviluppo" -05.02.B "Check List"-05.02.C "Analisi progetto non validato"-05.02.D "Validazione del progetto realizzato"-05.02.E "Registro progetti".**

#### **Fattori di qualità:**

1. Analisi ed interpretazione dell'avviso pubblico
2. Tempistiche adeguate allo sviluppo delle varie fasi del progetto
3. Costruzione partenariato,
4. Analisi dei Fabbisogni ed Obiettivi,
5. Analisi e sviluppo dei contenuti tecnici,
6. Risorse (umane, strumentali e logistiche),
7. Preventivazione dei costi
8. Doc. di presentazione, contratti, editing,
9. Predisposizione degli strumenti di verifica e controllo.

#### **Indicatori di qualità:**

1. Coerenza del progetto con le priorità espresse dal POR
2. Rispondenza del progetto ai requisiti dall'avviso pubblico
3. Rispondenza del progetto agli obiettivi generali e specifici da raggiungere

#### **Standard di qualità:**

- 100% di corrispondenza tra le esigenze espresse dall'avviso pubblico e le azioni esplicitate nel progetto
- 100% di corrispondenza tra le azioni da realizzare e le risorse umane da coinvolgere
- 100% di corrispondenza tra le azioni da realizzare e la logistica prevista
- 100% di corrispondenza tra le azioni da realizzare e le attrezzature e tecnologie da impiegare
- Tempistica: relativa alle date di scadenza contemplate nei Pubblici Avvisi
- 100% di corrispondenza tra le azioni da realizzare ed i costi preventivati

### **Strumenti di verifica**

- Griglie di verifica e aggiornamento dello SAL

**b) EROGAZIONE DEL SERVIZIO E GESTIONE DELL'UTENTE:** i requisiti per l'accesso alle attività formative devono essere adeguati ai fini di una proficua frequentazione degli insegnamenti. I test di selezione utilizzati sono basati su indicatori di selezione pubblici e applicati in modo coerente e soprattutto uniforme. I test di gradimento sottoposti agli allievi in itinere ed ex post inoltre, hanno lo scopo di verificare la corrispondenza tra quanto progettato e gli obiettivi formativi raggiunti.

### **c) LOGISTICA E RISORSE UMANE**

- **INFRASTRUTTURE E GESTIONE ATTREZZATURE - PO\_05-08:** le infrastrutture disponibili (aule, laboratori, attrezzature ecc.) devono essere adeguate, quantitativamente e qualitativamente, allo svolgimento delle attività formative previste e devono consentire di mettere in atto i metodi didattici stabiliti in fase progettuale.

#### **Obiettivo della procedura**

Scopo della procedura è quello di gestire e verificare lo stato delle attrezzature presenti all'interno del Centro Mezzelani. Questo viene accertato attraverso procedure specifiche che permettono di verificare lo stato delle attrezzature ex ante ed in itinere ai percorsi formativi.

**Allegati: 05.08.A "Inventario attrezzature presenti in aula"-05.08.B "Riparazione/sostituzione attrezzature 05.08.C "inventario cancelleria"**

#### **Fattori di qualità:**

1. Numero di attrezzature compatibile con le esigenze dei percorsi formativi realizzati
2. Gestione tempestiva di eventuali guasti/danni alle attrezzature
3. Monitoraggio costante della cancelleria necessaria per le funzioni presenti all'interno dell'associazione

#### **Indicatori di qualità**

1. Rispondenza delle caratteristiche delle attrezzature presenti nelle aule didattiche con le attività da svolgere in aula.
2. Significativa celerità nella riparazione/ sostituzione delle attrezzature
3. Precisione nella gestione degli ordini/rifornimento materiale di cancelleria

#### **Standard di qualità**

1. 100% corrispondenza tra attività didattiche e attrezzature necessarie
2. 1-2 gg necessarie per la riparazione /sostituzione delle attrezzature
3. 100% corrispondenza tra necessità di materiale di cancelleria e gestione degli ordini

#### **Strumenti di verifica**

1. Griglie di verifica e aggiornamento dello SAL

- **DOCENTI:** il personale docente deve essere adeguato, in quantità e qualificazione, a favorire il conseguimento degli obiettivi di apprendimento.
- **PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO PO\_04-01:** deve essere adeguato in quantità e qualificazione, in merito alle esigenze di gestione delle infrastrutture utilizzate e in merito alle esigenze di assistenza agli allievi. Il fattore di qualità del Centro Mezzelani è determinato da un processo di aggiornamento continuo del proprio personale, allo scopo di valorizzare le proprie risorse interne, adeguarne le competenze in relazione alle richieste specifiche di mercato e contestualmente garantire un elevato livello di efficacia, efficienza e qualità dei servizi offerti all'utenza di riferimento.

Obiettivo della procedura è quello di illustrare i criteri e le modalità con cui il Centro Manuela Mezzelani individua i fabbisogni formativi e/o di aggiornamento del personale, pianifica e attua programmi di formazione e addestramento, allo scopo di qualificare il proprio personale secondo le specifiche esigenze (comprese quelle relative alla qualità), mantenendo nel tempo un'adeguata registrazione del livello di formazione e dell'addestramento impartito.

**Allegati: 04.01.A "Database collaboratori":04.01.B "Addestramento del personale":04.01.C "Scheda di pianificazione annuale dei corsi di addestramento"**

**Fattori di qualità:**

1. Individuazione dei percorsi formativi in relazione al collaboratore e alla funzione di riferimento
2. Pianificazione dell'addestramento a livello temporale in relazione alle specifiche esigenze lavorative

**Indicatori di qualità:**

1. Rispondenza del fabbisogno formativo al percorso di addestramento
2. Rispondenza del periodo di addestramento alle esigenze aziendali

**Standard di qualità:**

1. 100% di corrispondenza tra il fabbisogno aziendale e le procedure adottate e l'impatto sul sistema produttivo dell'azienda

**Strumenti di verifica:**

1. Rilevazione in itinere al percorso
2. Rilevazione delle ore di addestramento
3. Griglie di verifica e aggiornamento SAL

#### d) **STANDARD DI QUALITÀ:**

L'Ente da tempo è impegnato a migliorare i propri servizi sia a livello quantitativo che qualitativo mettendo a punto procedure standardizzate per quanto riguarda il:

- **Processo e gestione della documentazione - PO\_02-01:** scopo del processo di documentazione è rendere disponibili le informazioni e i dati che consentono ai beneficiari/committenti la formulazione di un giudizio in merito ai risultati conseguiti dall'Ente nell'area della formazione e dell'orientamento. Rendere disponibili significa poter recuperare i dati e le informazioni in tempo reale. In questa ottica da tempo il Centro Mezzelani è impegnato a creare delle modalità lavorative di tipo standardizzato ed un metodo di archiviazione dei dati informatici e cartacei che siano non solo in linea con gli standard adottati dall'Ente, ma che permettano una efficace ed efficiente recupero dell'informazione. L'obiettivo primario è dunque creare degli standard in modo da rendere sempre più stretti i tempi di risposta dell'Ente alle richieste dei committenti/beneficiari, creare una struttura flessibile dal punto di vista organizzativo e gestionale, e per conseguire la massima soddisfazione dei partecipanti. Tutti i processi lavorativi del ns. ente, secondo una calendarizzazione programmata sono soggetti ad attività di monitoraggio nelle fasi ex ante, in itinere e ex post attività di riferimento. Le procedure previste sono aggiornate periodicamente e distribuite con regolarità a tutti i componenti della struttura: Presidenza, Direzione e Responsabili di settore.

**Obiettivo della presente procedura** è quello di descrivere le responsabilità e le modalità operative per la gestione dei documenti del Sistema Qualità e principalmente di assicurare che vengano sempre utilizzate le vigenti Revisioni dei documenti del S.Q.

**02.01.A "Elenco Modelli" - 02.01.B "Scheda distribuzione documento"-02.01.C "Lista di distribuzione documenti in copia controllata"- 02.01.D "Elenco documenti di origine esterna**

#### **Fattori di qualità:**

Distribuzione periodica di documenti o procedure modificate ai vertici aziendali

#### **Indicatori di qualità:**

Individuazione di modifiche strutturali, che formalizzate in documenti specifici e distribuiti al presidente, al direttore ai responsabili di settore concorrono a migliorare la gestione dei processi produttivi

#### **Standard di qualità:**

Aggiornamento costante dell'All. 02.01.A - Elenco Modelli

#### **Strumenti di verifica:**

Griglie di verifica e aggiornamento SAL

- **processo di autovalutazione:** scopo del processo di autovalutazione è far acquisire all'Ente piena consapevolezza dei propri punti di forza e delle aree da migliorare, effettuare una analisi critica al fine di promuovere il miglioramento della qualità, fornire un'informazione completa e corretta sul livello di qualità raggiunto. L'autovalutazione è dunque uno strumento di monitoraggio di tutti i processi formativi coinvolti al fine di svilupparne il miglioramento. In concreto l'autovalutazione deve concludersi con la stesura periodica (annuale) di un rapporto di autovalutazione, che rappresenta il documento base attraverso il quale l'Ente valuta la sua organizzazione e la qualità delle sue attività in riferimento ad obiettivi futuri. Il Rapporto di autovalutazione (Riesame della direzione) è redatto a seguito di una riunione annuale della Direzione della Presidenza e dei cinque direttori di Presidio.

#### **e) COMMERCIALE - PO\_05-01**

All'interno del processo di qualità del Centro Mezzelani si inserisce la verifica costante dei processi che si riferiscono al rapporto domanda – offerta e alla rispondenza di tale rapporto con l'utente/committente di riferimento. La procedura di riferimento viene identificata con la denominazione: **obiettivo della procedura** è quello di assicurare che tutte le attività che portano alla stesura di un'offerta o all'acquisizione di un contratto siano svolte in modo da rendere chiari i rapporti fra l'utente-committente e il Centro Mezzelani in modo che:

- i requisiti da osservare risultino opportunamente definiti e documentati,
- eventuali scostamenti rispetto a quanto indicato nelle richieste siano stati risolti,
- la verifica della capacità di soddisfare i requisiti contrattuali sia stata effettivamente eseguita

I documenti di riferimento sono: **Allegati: 05.01.A** "Riesame dell'offerta"; **05.01.B** "Registro Contratti"; **05.01.C** "Riesame del Contratto"; **05.01.D** "Riepilogo Modifiche Progetto"

#### **Fattori di qualità:**

1. Fattibilità del contratto sulla base di parametri specifici
2. Riesame del contratto sulla base di parametri specifici
3. Eventuali modifiche da apportare al contratto approvato

#### **Indicatori di qualità:**

1. Rispondenza del contratto ai parametri identificati in sede di riesame
2. Rielaborazione del contratto sulla base di parametri specifici indicati in sede di riesame
3. Identificazione delle eventuali modifiche necessarie per la effettiva realizzazione del contratto costituito
4. Tempistica: rigoroso rispetto degli adempimenti contrattuali

#### **Standard di qualità:**

1. 100% di corrispondenza tra i parametri specifici identificati e le caratteristiche del contratto
2. 100% di corrispondenza tra i parametri specifici identificati e le caratteristiche del contratto approvato
3. Nessuna modifica sostanziale da apportare al contratto già approvato

#### **Strumenti di verifica:**

1. Griglie di verifica per la rilevazione ex ante delle caratteristiche del contratto
2. Griglie di verifica di rilevazione ex post delle caratteristiche del contratto approvato
3. Griglie di verifica per la identificazione di eventuali modifiche da apportare al contratto approvato

#### **f) FORMAZIONE: PO\_05-03**

Obiettivo della seguente procedura è quella di descrivere e monitorare i criteri e le modalità adottati dal Centro Manuela Mezzelani per un corretta gestione, erogazione e controllo delle attività produttive di formazione professionale.

**Allegati: 05.03.A** "Modulo di iscrizione"; **05.03.B.a** "Colloquio orientamento"; **05.03.B.b** "Griglia di colloquio"; **05.03.C** "Elenco supporti didattici"; **05.03.D** "Elenco supporti logistici"; **05.03.E** "Questionario di gradimento del partecipante"; **05.03.Ea** "Verbalizzazione riunione preliminare dei docenti"; **05.03.Eb** "Definizione compiti del tutor"; **05.03.Ec** "Questionario di gradimento del partecipante rispetto alle attività di tutoraggio"; **05.03.F** "Registrazione comportamento ed apprendimento del partecipante"; **05.03.G** "Questionario di gradimento Stage di formazione"; **05.03.H** "Orario settimanale docenti"; **05.03.I** "Richiesta rimborso abbonamento mezzi pubblici"; **05.03.L** "Consegna documenti in contabilità"; **05.03.M** "Dati commissione d'esame"; **05.03.N** "Dati anagrafici dipendenti aziende"; **05.03.O** "Permesso Entrata/Uscita"; **05.03.P** "Dichiarazione di

abbandono di frequenza"; **05.03.Q** "Registro Ritiro Attestati"; **05.03.R** "Registro controllo assenze"; **05.03.S** "Richiesta Uditoria"; **05.03.T** "Graduatoria idonei"; **05.03.U** "Graduatoria non idonei"; **05.03.V** "Graduatoria idonei ammessi alla frequenza"; **05.03.Z** " Riepilogo per invio alla rendicontazione"; **05.03.Za** " Marche da bollo consegnate per attestato"; **05.03.Zb** "Modello ritiro attestati"; **05.03.Zc** " Riepilogo personale impiegato per invio alla rendicontazione"; **05.03.Zd** "Allegato A"

#### **Fattori di qualità:**

- Pianificazione del calendario dei progetti da attuare
- Pianificazione delle attività di pubblicizzazione
- Individuazione di criteri e risorse umane per la gestione delle attività di selezione formale dei partecipanti.
- Programmazione dei corsi da attivare ed individuazione delle assegnazioni di ruoli compiti e mansioni
- Promozione riunione iniziale con il corpo docente e quello tutorio
- Presentazione documentazioni richieste per l'avvio dei corsi
- Verifica ed aggiornamento (eventuale) degli elenchi dei supporti didattici e logistici, curricula formatori
- Consegna materiali didattici e registrazione su appositi registri
- Verifica presenza formatori/allievi ed eventuali modifiche-sostituzioni contatto con gli eventuali assenti.
- Redazione giornaliera, settimanale e mensile delle presenze degli allievi esercitazioni intermedie
- Sommistrazione questionari di gradimento del partecipante e registrazione del comportamento ed apprendimento del partecipante (interfase/finale) esame di fine corso
- Elaborazione ed archiviazione dei risultati provenienti dalla somministrazione, in aula, del questionario di gradimento del partecipante
- Elaborazione ed archiviazione dei risultati provenienti dalla compilazione della scheda comportamento e apprendimento partecipante
- Riepilogo per invio in rendicontazione

#### **Indicatori di qualità:**

1. Rispondenza del progetto con gli obiettivi formativi e lavorativi così come indicati in sede di progettazione.
2. Rispondenza del progetto alle esigenze formative del target indicato in sede di progettazione.
3. Rielaborazione di una fase progettuale qualora in itinere cambiano o si verificano cambiamenti strutturali rispetto al progetto iniziale.
4. Adeguatezza del materiale didattico rispetto agli obiettivi formativi
5. Analisi strutturale della occupabilità prodotta attraverso le attività formative, di stage e tirocini

#### **Standard di qualità:**

- 100% di corrispondenza tra le esigenze espresse dall'avviso pubblico e le azioni esplicitate nel progetto i risultati attesi i risultati raggiunti
- Significativa percentuale di corrispondenza di gradimento della operatività delle risorse umane impiegate : ( docenti, codocenti, tutor, amministrativi , coordinatore ecc.)
- Significativo indice di livello di apprendimento degli utenti coinvolti nelle attività formative
- Significativo indice di gradimento dell'utilizzo di attrezzature e nuove tecnologie
- 100% di adeguatezza tra il materiale didattico somministrato e gli obiettivi didattici previsti
- Riduzione significativa del numero di abbandoni dovuti a carenze del sistema formativo adottato.
- Tempistica come da progetto

#### **Strumenti di verifica**

- Griglie di verifica e aggiornamento dello SAL



## **g) VALUTAZIONE FORNITORI - PO\_05-06**

### **Obiettivo della procedura**

Scopo di questa procedura è quella di illustrare le attività e le modalità operative per assicurare che i prodotti ed i servizi acquistati dal Centro Manuela Mezzelani siano conformi ai criteri ed ai requisiti richiesti. Ciò sarà assicurato tramite la costituzione di un parco di fornitori che verrà costantemente monitorato in relazione al conseguimento degli obiettivi funzionali e produttivi.

**Allegati: 05.06.A** "Scheda valutazione fornitore"- **05.06.B** "Scheda valutazione docente" **05.06.B1** "Scheda valutazione tutor"- **05.06.C** "Scheda val. cons. di produz.-ammin-organiz-progettaz., orient.-ricercatori"-**05.06.D** "Scheda val. Formatori (coord-tutor-dir.progetto)"

### **Fattori di qualità:**

1. Ripristino o destituzione dall' incarico a fornitori sperimentati o storici (già utilizzati alla data di entrata in vigore del presente Manuale) di beni o servizi,
2. Formalizzazione nuovi fornitori di beni o servizi,
3. Ripristino o destituzione dall' incarico di fornitori sperimentati o storici (già utilizzati alla data di entrata in vigore del presente Manuale) erogatori di prestazioni (docenze, ricerca, orientamento, consulenze, etc.),
4. Formalizzazione Nuovi fornitori erogatori di prestazioni.

### **Indicatori di qualità:**

4. Rispetto e rispondenza degli accordi contrattuali: tempistica, professionalità ecc. dei fornitori sperimentati o storici
5. Rispetto e rispondenza degli accordi contrattuali: tempistica, professionalità ecc degli erogatori di prestazioni (docenze, ricerca, orientamento, consulenze, etc.)

### **Standard di qualità**

- 100% di corrispondenza tra gli accordi contrattuali e l'erogazione delle prestazioni di beni o servizi
- 15 giorni max tra ordine e consegna materiali e/o attrezzature

### **Strumenti di verifica**

Il monitoraggio sui fornitori avviene attraverso il controllo delle singole forniture. Eventuali esiti negativi delle stesse (Non Conformità) devono essere annotate sulle schede fornitori.

Nel caso in cui ad un fornitore siano ascrivibili un numero maggiore di 5 (cinque) Non Conformità deve essere informata la Direzione per le decisioni del caso (Azioni Correttive, depennamento dall'elenco fornitori qualificati).

In assenza delle situazioni di cui sopra, in occasione del Riesame della direzione, viene effettuata un'analisi sull'andamento dei fornitori.

Relativamente ai fornitori erogatori di prestazioni la sorveglianza è effettuata attraverso le schede 05.06.B "Scheda valutazione docente",05.06. B1" Scheda valutazione tutor", 05.06.C "Scheda valutazione consulente di produz-ammin-organiz-progettaz, orient-ricercatori", 05.06.D "Scheda valutazione formatori (coord-tutor-dir progetto)" di fine corso/progetto che devono dare un risultato per lo meno sufficiente per determinare il mantenimento del fornitore stesso.

## **h) VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE – P.O. 06.01**

### **Obiettivo della procedura:**

Lo scopo di questa procedura è quello di tracciare le linee guida per stabilire i criteri adottati dal RGQ per la programmazione e l'attuazione di un idoneo Sistema di audit, attraverso il quale sia possibile riscontrare la corretta applicazione del SGQ implementato valutandone l'adeguatezza rispetto ai requisiti prefissati.

La verifica ispettiva (audit) può essere definita come il controllo dell'esistenza del perfetto accordo tra le modalità di svolgimento delle attività del Centro Manuela Mezzelani e la relativa pianificazione descritta e richiamata attraverso il MQ.

### **Allegati:**

06.01.A "Programma di Verifica Ispettiva"

06.01.B "Rapporto di Verifica Ispettiva"

### **Fattori di qualità:**

1. Attuazione delle procedure del sistema di qualità
2. Correzione tempestiva delle eventuali raccomandazioni/non conformità segnalate nelle verifiche precedenti presenti all'interno delle procedure

### **Indicatori di qualità:**

1. Efficacia nella attuazione del sistema di qualità
2. Significativa celerità nel gestire le raccomandazioni/non conformità emerse in sede di verifica ispettiva

### **Standard di qualità:**

1. Controllo e monitoraggio costante e puntuale delle procedure
2. 1-2 gg necessari per l'identificazione e la correzione delle raccomandazioni/non conformità

### **Strumenti di verifica:**

2. Griglie di verifica e aggiornamento dello SAL

## **i) NON CONFORMITA' E RECLAMI – P.O. 06.02**

### **Obiettivo della procedura**

La presente procedura definisce le prescrizioni in merito al trattamento di materiali/servizi/processi risultati non conformi ai requisiti stabiliti, individuati internamente (non conformità) o comunicati dal cliente (reclami).

L'attività di trattamento delle non conformità-reclami ha due obiettivi principali:

1. assunzione sistematica di decisioni in merito al materiale/servizio/processo ritenuto non conforme
2. creare e fornire una base di dati utile per avviare azioni correttive/preventive in modo da evitare il ripetersi di non conformità-reclami

### **Allegati:**

06.02.A "Rapporto di Non Conformità"

06.02.B "Informazioni di ritorno dai clienti"

06.02.C "Elenco Rapporti di non conformità"

06.02.D "Registro informazioni di ritorno dai clienti"

### **Fattori di qualità:**

1. Gestione efficace delle non conformità/reclami verificati
2. Monitoraggio e registrazione delle non conformità/reclami

### **Indicatori di qualità:**

1. Identificazione e risoluzione delle non conformità/reclami
2. Puntualità nel monitoraggio e nella registrazione delle non conformità e reclami individuate all'interno del processo

### **Standard di qualità:**

1. 1-2 gg. Utili per l'identificazione e la risoluzione delle non conformità/reclami
2. 1-2 gg. Utili per il monitoraggio e la successiva registrazione delle non conformità e reclami

### **Strumenti di verifica:**

Griglie di verifica e aggiornamento dello SAL

## I) AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE – P.O. 06.03

### **Obiettivo della procedura**

Scopo delle presente procedura è quello di definire le modalità e le responsabilità per l'adozione dei provvedimenti atti a garantire la correzione delle tendenze negative o andamenti qualitativi anomali legati a disservizi, deficienze, deviazioni, e altre non conformità comprese quelle organizzative.

Tali provvedimenti devono garantire inoltre, l'individuazione di azioni preventive che migliorino, in ogni modo possibile, il Sistema Gestione Qualità prescindendo da conoscenze pregresse di anomalie negative avvenute.

### **Allegati:**

06.03.A "Richiesta di azione correttiva-preventiva"

06.03.B "Registro richieste di azioni correttive-preventive"

### **Fattori di qualità:**

1. Gestione delle richieste di azione correttiva – preventiva
2. Monitoraggio e registrazione delle eventuali azioni correttive – preventive

### **Indicatori di qualità:**

1. Identificazione della richiesta di azione correttiva – preventiva
2. Puntualità nella registrazione delle eventuali azioni correttive – preventive

### **Standard di qualità:**

1. Evasione della richiesta di azione correttiva – preventiva
2. 1-2gg utili per la registrazione delle eventuali azioni correttive – preventive

### **Strumenti di verifica:**

Griglie di verifica e aggiornamento dello SAL

## LIVELLO PREVENTIVO PROCEDURE DI FEEDBACK

Il Centro prevede una apposita procedura in riferimento alla gestione delle non conformità, effettive o potenziali, riguardo prodotti, processi ed attività, al fine di assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati, oltre che la loro eliminazione. Strumenti utilizzati sono la somministrazione di questionari per la misurazione della qualità in itinere ai beneficiari dell'azione formativa ed una a termine della medesima. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Ai fini della trasparenza suddetta carta della qualità trova ampia diffusione mediante pubblicazione sul sito internet [www.mezzelani.it](http://www.mezzelani.it) e mediante affissione nei locali della segreteria del Centro medesimo e di ogni aula didattica o laboratorio. La redazione e la pubblicazione della Carta della Qualità, è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e con i committenti un rapporto trasparente. Suddetta carta verrà aggiornata con periodicità almeno annuale sotto la direzione del Responsabile del Processo di gestione della qualità.

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Il Responsabile del Processo di Direzione è preposto alla gestione e al coordinamento delle risorse umane nella loro globalità e di tutte le risorse strutturali a disposizione dell'Ente nel loro complesso, (impianti tecnologici ed informatici), rapportati nel più ampio contesto delle risorse finanziarie. A questo proposito il direttore definisce tutte le strategie commerciali, quali la selezione dei bandi di partecipazione e la successiva definizione delle linee guida nella fase di progettazione. I termini di questa, infatti, vengono identificati in base alle specialità conseguite dal Centro Mezzelani nel corso dei più dieci anni di attività e dalle risorse a disposizione in termini di strutture, laboratori ed impianti.

### ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

Il Responsabile dei processi Economico-amministrativi si occupa della supervisione di tutta la gestione contabile e fiscale del Centro, attraverso l'ausilio di strumenti informatici quale il software di contabilità T-System, garantendo così il pieno controllo della vita economica e di tutti gli obblighi fiscali dell'Ente. La scelta di tenere la contabilità interna al Mezzelani, senza avvalersi dell'ausilio di società esterne, facilita l'attività di rendicontazione basata su centri di costo, oltre a garantire una maggiore trasparenza.

### ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

Il Responsabile del Processo di analisi e definizione dei fabbisogni si occupa essenzialmente dell'individuazione dei fabbisogni formativi sia in chiave nazionale che regionale, al fine di garantire servizi che siano sempre in linea con i tempi e l'evoluzione del mercato del lavoro. Gli strumenti utilizzati sono quelli che passano attraverso il monitoraggio diretto del mondo del lavoro e della domanda da questi proveniente. Il Mezzelani, nel corso della sua esperienza, ha infatti instaurato importanti rapporti con le aziende che operano su tutto il territorio regionale, per le quali offre, oltre

a programmi di qualificazione e riqualificazione del personale, attività di intermediazione per quanto riguarda la selezione di nuove risorse umane. Ciò ha permesso al Mezzelani di essere sempre all'avanguardia per quanto riguarda la richiesta dei fabbisogni formativi.

#### ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

Il Responsabile del processo di progettazione, di concerto con le linee direttive evidenziate dal direttore del processo di Direzione coordina lo staff preposto alla progettazione in base ai bandi emanati da Enti erogatori quali Provincia di Roma e Regione Lazio. Il Responsabile delinea gli elementi di massima di un intervento formativo, per poi sviluppare, con i propri collaboratori, gli elementi di dettaglio. Tale processo si avvale di strumenti standard come i formulari, nei quali si procede alla identificazione del soggetto destinatario dell'intervento e a tutte le strategie didattiche che saranno messe in opera, oltre alla evidenziazione delle risorse umane, economiche e strutturali necessarie

#### ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi gestisce la fase preparatoria delle attività mediante la procedura di pubblicizzazione dell'offerta formativa, al fine di individuare e reclutare i soggetti destinatari del servizio medesimo. Tale fase si avvale di strumenti quali, pubblicazioni sul sito internet dell'Ente e uscite pubblicitarie sui più importanti quotidiani a tiratura nazionale. Il Responsabile del Processo di erogazione dei Servizi si occupa poi della pianificazione di tutta l'attività, individuando sia il personale amministrativo preposto alla gestione che il personale addetto alle attività di formazione vera e propria (docenti, codocenti, tutor. Ecc.) . pianifica tutti gli accordi con i fornitori per l'allestimento delle aule e dei laboratori, stipulando di volta in volta apposite convenzioni. Si avvale poi di importanti strumenti di monitoraggio delle attività, per valutarne il livello in termini di qualità, efficacia ed efficienza. Tali strumenti si sostanziano in appositi questionari che vengono sottoposti in corso d'opera ai destinatari del processo formativo.

Roma lì 17/02/2015



Il Legale Rappresentante

*Bastianin MAZID*