

Carta della Qualità
Centro Culturale Pontino srl

INDICE DEGLI ARGOMENTI

1	INTRODUZIONE	4
1.1	Mission.....	4
1.2	Obiettivi	4
2	POLITICA DELLA QUALITÀ	5
3	LIVELLO STRATEGICO	7
3.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	7
3.2	PIANIFICAZIONE.....	7
3.2.1	Obiettivi per la qualità	7
3.2.2	Pianificazione della Qualità.....	8
4	LIVELLO ORGANIZZATIVO	9
4.1	Area formazione privata.....	9
4.2	Area formazione pubblica.....	11
4.2.1	RISORSE LOGISTICHE.....	12
4.2.2	Risorse Strumentali.....	12
5	LIVELLO OPERATIVO	14
6	LIVELLO PREVENTIVO	16
7	CONDIZIONI DI TRASPARENZA	17
8	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI 18	

Tabella delle Abbreviazioni

Num.	Sigla	Descrizione
1	SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
2	RPD	Responsabile del Processo di Direzione
3	RPAF	Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
4	RSGQ	Responsabile del sistema di Gestione della qualità
5	RPE	Responsabile del processo di erogazione del servizio
6	RPP	Responsabile del processo di Progettazione

1 Introduzione

La qualità è il fattore individuato dalla nostra struttura come importante elemento competitivo e strategico per affrontare il mercato di riferimento e per dare fondate garanzie di organizzazione, efficacia ed efficienza dei nostri servizi. In questa ottica, il Centro Culturale Pontino considera fondamentale il perseguimento della soddisfazione e fidelizzazione dei Clienti.

Tenendo conto di questo obiettivo di fondo, il Centro Culturale Pontino ha sviluppato il proprio Sistema Qualità, avendo cura di strutturarlo in modo dinamico così da cogliere le eventuali nuove esigenze del mercato della formazione e adattarvisi adeguatamente.

La Direzione è impegnata in “prima persona” nel sostegno di tale Sistema e nella diffusione della cultura della qualità e dell’attenzione ai Clienti, intendendo per clienti nel nostro caso:

- gli utenti delle attività formative gestite dalla Società,
- gli enti finanziatori degli eventi formativi.

Impegni prioritari del Centro Culturale Pontino sono pertanto:

- tenere sotto controllo le aspettative dei Clienti privati
- definire e diffondere la Politica della Qualità aziendale e gli obiettivi di miglioramento
- monitorare l’andamento della gestione
- fornire risorse adeguate all’intera struttura
- rispettare i requisiti dettati dal regolamento di accreditamento regionale.

1.1 Mission

La mission di Centro Culturale Pontino è favorire lo sviluppo concreto delle competenze oggi richieste dal mercato del lavoro, accompagnando i giovani dalla scuola dell'obbligo all'ingresso nel mondo del lavoro ed orientare alla scelta del miglior percorso formativo personale, con il supporto delle imprese, degli enti formativi e scolastici del territorio e di tutti i soggetti competenti presenti sul territorio. La formazione costituisce la prima finalità di **CCP** e viene realizzata mediante la progettazione e realizzazione di un sistema di azioni formative che vanno dai corsi di formazione in senso stretto, alle iniziative di sostegno all’avvio d’impresa, dai progetti di sistema, ai programmi per l’orientamento formativo.

1.2 Obiettivi

Obiettivi primari di Centro Culturale Pontino sono:

- arginare il fenomeno della dispersione scolastica nelle sue varie forme, attraverso un'azione educativa mirata al recupero psicologico, culturale e scolastico, in una vasta area di disagio giovanile;
- dare agli studenti lavoratori, con i corsi serali, l'opportunità di reinserirsi nel circuito formativo, migliorando le proprie capacità culturali e professionali;
- promuovere e offrire iniziative formative mirate e di elevato livello qualitativo, progettate con particolare riferimento al mercato del lavoro e al miglioramento della qualità della vita della persona;
- agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro per le persone disoccupate o in cerca di prima occupazione;
- valorizzare le risorse interne alle aziende offrendo servizi formativi con competenza e professionalità;
- supportare gli studenti nel loro percorso universitario;
- applicare i principi della qualità per aumentare la capacità di soddisfare le aspettative dei fruitori del servizio.

2 Politica della Qualità

La Politica della Qualità è parte integrante della strategia aziendale, definisce le linee guida specifiche della qualità che prevedono l'erogazione di servizi nei tempi prestabiliti secondo quanto previsto dal bando, dagli accordi, dalle vigenti leggi e norme cogenti.

Risulta necessario pertanto promuovere e mantenere una strategia imperniata sulla soddisfazione del Cliente/utente, quale elemento necessario al fine di consentire la continuità di una qualsiasi realtà aziendale.

Il Sistema Qualità è lo strumento organizzativo indispensabile per il raggiungimento di quanto sopra esposto. Esso definisce responsabilità, procedure, risorse fisiche e quant'altro necessita per un'adeguata gestione aziendale.

I principi base su cui si fonda il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda sono i seguenti:

- ELEVARE la cultura della Qualità nelle persone che operano in Azienda e per l'Azienda;
- SVILUPPARE, razionalizzare e controllare i propri processi aziendali di gestione, produzione ed erogazione dei Servizi in modo da perseguire costantemente il miglioramento continuo ed il superamento dei risultati progressivamente conseguiti;
- OTTENERE, per ogni prodotto, processo, attività e/o servizio eseguito, uno standard di qualità *in*

modo da poter soddisfare i requisiti espressi dal Cliente in forma sia esplicita sia implicita;

- OPERARE nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti in vigore;
- GARANTIRE, attraverso un'attenta politica commerciale, i necessari margini di profitto.

In sede di riesame del SGQ, la Direzione individua gli obiettivi di qualità da perseguire corredandoli di indicatori misurabili allo scopo di permettere una costante verifica e/o ri-proponimenti migliorativi, assicurando la messa a disposizione delle risorse necessarie.

3 Livello Strategico

3.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire e si impegna a assicurare il mantenimento e il miglioramento del SGQ attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGQ.
- la diffusione all'interno dell'azienda degli obiettivi di qualità e miglioramento;
- la formazione al SGQ di tutto il personale;
- la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti /utenti;
- la misurazione del livello di soddisfazione del cliente e dell'utente;
- l'effettuazione periodica del riesame sul SGQ.

L'organizzazione comunica a tutto il personale l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti, applicabili attraverso la diffusione della Politica della qualità attuata mediante apposite sedute di addestramento.

La Direzione assicura la disponibilità di risorse dopo averne valutato la necessità in sede di Riesame della Direzione ed al momento dell'acquisizione di nuovi corsi.

3.2 PIANIFICAZIONE

3.2.1 Obiettivi per la qualità

La Direzione, in relazione ai processi aziendali, e in relazione ai requisiti stabiliti dalla norma definisce gli obiettivi da perseguire e monitorare nel corso dell'anno.

Questi obiettivi, da misurare e raggiungere prima del Riesame del SGQ annuale, comportano un impegno e un aggiornamento continuo sia nel modo di comprendere e soddisfare le esigenze dei Clienti, sia per accrescere l'efficienza dei processi in un'ottica di "miglioramento continuo".

Gli obiettivi tengono conto delle esigenze dell'azienda e del mercato in cui opera o intende operare. Essi vengono assegnati ai vari responsabili e comunicati a tutto il personale aziendale affinché possa partecipare, per competenza, al loro raggiungimento.

Le informazioni di ritorno saranno utilizzate per l'impostazione di piani di miglioramento adeguati, nonché come spunto oggettivo per gli aggiornamenti della Politica in sede di riunione del Riesame del Sistema di Gestione della Qualità.

3.2.2 Pianificazione della Qualità

Il SGQ è lo strumento che consente alla Società di attuare la politica della qualità e di perseguirne gli obiettivi determinati, compreso il costante controllo di tutti i processi produttivi.

Il SGQ interviene nelle diverse aree aziendali secondo uno schema di pianificazione che consente di ottemperare ai requisiti del punto 4.1 della Norma attraverso:

- l'assegnazione ai responsabili delle varie funzioni del compito di raccolta dati per permettere al RSGQ di monitorare l'andamento degli indicatori di performance allo scopo di tenere sotto controllo i processi aziendali attuando eventuali azioni necessarie per conseguire gli obiettivi fissati ed il miglioramento continuo dei processi;
- la programmazione delle attività lavorative allo scopo di monitorare l'andamento delle attività formative nel rispetto dei tempi concordati con l'ente erogatore;
- l'esecuzione di VI pianificate allo scopo di individuare eventuali carenze organizzative e formative ed individuare le risorse necessarie per colmare le lacune rilevate e per supportare il funzionamento dei processi;

Inoltre, nel caso in cui in sede di Riesame della direzione si decida di modificare la documentazione del SGQ per adeguarla a nuovi obiettivi o per fronteggiare situazioni pregiudizievoli per la qualità, viene comunque conservata l'integrità del sistema di gestione garantendo il rispetto di tutti i punti e sottopunti della Norma.

La qualità viene pianificata attraverso i seguenti strumenti:

- il MSGQ;
- le Procedure e Modulistica;
- riesame SGQ;

4 Livello Organizzativo

I servizi offerti dal centro nell'ambito della formazione possono essere suddivisi in due aree: l'area della formazione privata e pubblica.

4.1 Area formazione privata

Si tratta della formazione rivolta alle aziende o a singoli privati e che non è soggetta a finanziamento pubblico o che non rilascia titolo ai sensi della L.845/78. I servizi erogati sono:

Gestione aziendale

- Facilitatore dell'innovazione ICT nelle Piccole Imprese
- La certificazione per il Project Manager
- Business plan
- Time management
- Bilancio e analisi di bilancio
- Problem management e problem solving - "I segreti del Dragone" Orientamento e alfabetizzazione alla lingua e alla cultura cinese

Marketing e comunicazione

- Presentazione efficace ed elaborazione del CV
- Comunicazione aziendale
- Comunicazione gestionale
- Introduzione al marketing

Qualità

- Tecniche di controllo della qualità e certificazione VISION 2000:9001

Privacy

- Corso di Privacy - formazione di una figura professionale interna all'azienda che si dedichi a seguire tutte le questioni relative alla privacy
- Privacy - corsi per la formazione e l'aggiornamento costante e continuo, modulati sulle diverse figure presenti in azienda

- Privacy - corsi mirati alla specializzazione di una figura, prevista dalla legge, che si occupi degli aspetti delle privacy in materia di sicurezza informatica, back up dei dati, integrità dei sistemi operativi adottati dall'azienda, antivirus, ecc.

Sicurezza

- La sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro
- Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- Addetto antincendio
- Addetto primo soccorso
- Responsabile del servizio antincendio
- Responsabile del servizio di primo soccorso

Corsi per la certificazione ECDL Core

INFORMATICA PROFESSIONALE:

- OOP Objects Oriented Programming in Java
- OOP Objects Oriented Programming in C#
- Creazione e gestione database con MySQL
- Programmazione avanzata in Access
- Creazione e gestione siti web dinamici: PHP e MySQL
- Corso base con Photoshop – Strumenti per il fotoritocco professionale
- Assemblatore di PC
- Teoria e Gestione delle Reti VPN
- Amministratori di piccole reti
- Sistemisti/amministratori di rete
- Centralini telefonici VoIP
- Introduzione all'openSource
- Pianificazione Aziendale
- Corso base Linux
- Videoscrittura, Foglio elettronico, Presentazioni con OpenOffice

LINGUE

- Level A1 Preliminary Contatto
- Level A2 Access Sopravvivenza

- Level B1 Achiever Soglia
- Level B2 Communicator Progresso
- Level C1 Expert Efficacia
- Level C2 Mastery Padronanza
- Extra Level Proficiency Certificato Universitario
- Tailor made courses for specific purposes (Su misura per obiettivi specifici)
- Tourist english course (Inglese per viaggiare)
- One to one for you! (Corso individuale)
- Business Course (Inglese Commerciale)
- Business Conversation level one
- Business Conversation level two

4.2 Area formazione pubblica.

In questa area si gestiscono le attività formative con finanziamento pubblico (comprese quelle afferenti ai programmi comunitari) e/o a quelle che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78 (anche quelle autorizzate dagli enti delegati ma non finanziate con fondi pubblici). I principali servizi consistono in attività di progettazione, gestione e valutazione dei risultati relativamente a

- Formazione continua
- Formazione superiore
- Orientamento

secondo progetti presentati e approvati presso la regione Lazio o altri enti Erogatori.

L'Azienda, per l'erogazione dei servizi in oggetto, si avvale stabilmente delle competenze professionali e delle risorse logistico-strumentali di seguito riportate e che numericamente possono variare di anno in anno.

4.2.1 Risorse Professionali

Le risorse professionali dell'azienda possono essere enucleati nelle seguenti:

- n. 1 Responsabile del Processo di Direzione
- n. 1 Responsabile del Processo di Progettazione
- n. 1 Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei fabbisogni
- n. 1 Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio

n. 1 Responsabile del Processo di gestione Economico-Amministrativo

n. 1 Responsabile del Sistema di Gestione della qualità

n. 38 unità di personale docente

n. 2 unità di personale ausiliario

n. 2 unità addette ad attività segretariali.

n. 3 Tutor per i corsi

Inoltre l'Istituto si avvale di collaborazioni con qualificati professionisti esterni selezionati in base alle competenze ed esperienze maturate.

4.2.2 Risorse Logistiche

L'azienda CCP dispone complessivamente delle sottoindicate risorse logistiche:

- n. 2 Laboratori di Informatica
- Gabinetto scientifico
- Palestra
- Sala riunioni
- Sala Professori
- Biblioteca e Sala Lettura
- Ufficio Segreteria
- Uffici amministrativi
- Ufficio Presidenza
- Ufficio Accoglienza
- Ufficio Analisi, Progettazione e Coordinamento
- Bar interno
- n. 6 Aule

4.2.3 Risorse Strumentali

Le risorse strumentali a disposizione dell'ente sono :

- 33 computer destinati alla didattica
- 10 Computer destinati alle attività di gestione
- 1 stampante di Rete Laser a Colori
- 1 server con storage in alta affidabilità
- 3 switch gigabit
- 1 Network Attached Storage (NAS) da 1 TB
- 1 Router per il collegamento a internet
- 1 scanner ad alta risoluzione
- 2 Videoproiettori
- 10 Stampanti Laser B/N
- 1 Sito internet con posta elettronica aziendale
- 1 Piattaforma di formazione FAD
- Software per l'office automation e la produttività personale
- 2 Televisori
- 1 videoregistratore
- 1 fotocopiatrice con funzione di stampante di rete e scanner
- 1 LIM: lavagna multimediale
- 2 notebook destinati alle attività di formazione

5 Livello Operativo

FATTORI DI QUALITÀ	CAMPO DI APPLICAZIONE	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI COMMITTENTI / BENEFICIARI	Certificati di frequenza e Iscrizione al corso	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rilascio entro 3 giorni Dalla richiesta	Rilevazione a campione dei Tempi di risposta
	Certificati di qualifica, certificati di diploma di corsi che prevedano il superamento di esami	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rilascio entro 5 giorni Dalla richiesta	Rilevazione a campione dei Tempi di risposta
	Pubblicazione del bando Pubblicitario del Corso	Numero di giorni intercorrenti tra la data di approvazione e la data di pubblicazione	5 giorni dalla data di approvazione definitiva	Controllo di ogni bando
	Inserimento nel sito del Programma del corso	Numero di giorni intercorrenti tra la data di pubblicazione e la data di inserimento	10 giorni dalla data di pubblicazione	Controllo di ogni corso
FLESSIBILITÀ ORGANIZZATIVA - GESTIONE	Non conformità relative a disfunzioni che ostacolano l'attuazione del corso (es. orario aule, cattivo funzionamento attrezzature, ..)	Tempo intercorrente tra il rilievo della non conformità minori e l'intervento correttivo	Nell'arco della lezione in corso o prima della successiva	Controllo della documentazione del corso (registro corso e moduli per il trattamento delle NC ad esso allegati)

	Frequenza delle non conformità ed azioni correttive formali	Soglia minima oltre la quale aprire un'azione correttiva o preventiva formale	5 non conformità dello stesso tipo/corso	Controllo su tutti i corsi attuati nell'anno e sintesi delle ricorrenze da parte del RSGQ
	Frequenza dei reclami ed azioni correttive formali	Soglia minima oltre la quale aprire un'azione correttiva o preventiva formale	Ad ogni reclamo adeguatamente documentato/azione e correttiva	Controllo che ogni reclamo abbia dato seguito ad una adeguata azione correttiva
SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI	Percentuale di beneficiari soddisfatti	Target di customer satisfaction	Percentuale di Soddisfazione >70%	Rilevamento mediante questionario

6 Livello Preventivo

Il SGQ del Centro Culturale Pontino prevede un'apposita procedura (QUA-02-PRD) per la gestione delle non conformità definendo a tal fine responsabilità, criteri e modalità di registrazione e trattamento dei prodotti, dei processi e delle attività che non soddisfano i requisiti specificati.

Vengono inoltre definite le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o frequenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

In particolare il centro è disponibile per ogni chiarimento e osservazione individuando quali interlocutori dell'utente il RPD, il RPE ed il Responsabile della Qualità.

7 Condizioni di Trasparenza

- a) La Carta della Qualità è disponibile nella Home Page del sito del centro.
- b) Copia conforme all'originale viene fornita all'atto dell'iscrizione a chiunque ne faccia richiesta anche verbale.
- c) Nel modulo di iscrizione di ogni corso verrà indicata la dislocazione della Carta della Qualità secondo quanto predetto nei punti a e b.
- d) L'ubicazione della Carta della Qualità viene comunicata al personale docente e non docente attraverso riunioni ed incontri appositamente predisposti.
- e) Un estratto della carta della qualità viene esposta nella bacheca del centro, a indicazione della politica seguita dall'ente.
- f) La **revisione** della Carta della Qualità del Centro Culturale Pontino avviene sotto la responsabilità del Dirigente scolastico e del Responsabile del Sistema di Gestione Qualità, ogni qualvolta il Riesame annuale da parte della Direzione ne suggerisca l'opportunità.

8 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Processi	Aree di attività	Responsabile di processo
Direzione	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione 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 • Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali; • Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura; • Gestione della qualità inerente tutti i processi 	Prof. Brancatelli Annibale Aurelio
Gestione economico-amministrativa	<p>Coordinamento e supervisione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – contabili –fiscali • del controllo economico • della rendicontazione delle spese • della gestione amministrativa del personale • Gestione della qualità inerente il processo 	Rag. Puzella Michele
Analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali • Diagnosi specifica (regione) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese • Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento; • Definizione della strategia formativa; • Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; • Gestione della qualità inerente il processo 	Dott.ssa Brancatelli Laura
Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione di massima • Progettazione esecutiva e di dettaglio • Progettazione percorsi individualizzati • Gestione della qualità inerente il processo 	Dott.ssa Brancatelli Laura
Erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione del processo di erogazione • Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione • Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza • Monitoraggio delle azioni o dei programmi • Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento 	Prof. Brancatelli Annibale Aurelio

Processi	Aree di attività	Responsabile di processo
	• <i>Gestione della qualità inerente il processo</i>	