



minerva

centro studi

carta della qualità

**ente di formazione
accreditato presso
la regione marche
con decreto n.187
del 06/04/2004**

Il presente documento è costituito al fine di comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che il centro studi Minerva srl assume nei confronti degli utenti.

La Carta della Qualità non deve essere tuttavia intesa come un'elencazione statica delle prestazioni rese, ma uno strumento dinamico che documenta il miglioramento continuo della qualità e della quantità delle attività, nonché della capacità di risposta ai bisogni dell'utenza.

Il centro studi, infatti, in quanto tale, non realizza la sua piena funzione senza la presenza degli utenti che possono usufruire del patrimonio di esperienze, conoscenze e competenze di cui il centro stesso dispone e che, pertanto, devono ricevere il massimo dell'attenzione organizzativa mediante opportune forme di partecipazione. L'adesione alla Carta comporta l'impegno non solo a rispettare i principi informatori, ma a sviluppare le strutture per la verifica ed il miglioramento continuo del servizio offerto e per il controllo dei rapporti con tutti gli utenti, al fine di ovviare ad anomalie o disfunzioni e quindi di garantire un servizio efficiente.

Minerva srl intende garantire qualità e trasparenza dei servizi formativi sotto i seguenti punti di vista :

- _strategico (politica della qualità)**
- _organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta)**
- _operativo (obiettivi e standard specifici)**
- _ preventivo (meccanismi di garanzia sia per i committenti che per i beneficiari).**

LIVELLO STRATEGICO

La società Minerva srl ha come propria missione :

- 1. attività di formazione professionale gestite con finanziamenti pubblici;**
- 2. supporto alla redazione delle politiche burocratiche e alla preparazione degli esami universitari;**
- 3. assistenza didattica nel servizio doposcuola;**
- 4. implementazione di competenze trasversali (organizzazione di corsi di informatica e di lingue straniere);**

In altre parole la missione del centro studi è di consentire ai soggetti in formazione di acquisire, copercorsi collettivi ed individuali, una professionalità in grado di inserirli nel mondo del lavoro e di far sviluppare loro strumenti e competenze che consentono ai singoli individui di aumentare la possibilità di apprendimento lungo tutto l'arco della vita. Il centro studi si impegna a rifarsi strategicamente a modelli di riferimento quali: _ottenere qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo, ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;

**_porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
_valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti.**

L'obiettivo principale è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso :

**_la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
_lo sviluppo delle capacità culturali e delle competenze attraverso lo studio dei percorsi didattici adattati ai singoli casi per tutti i livelli scolastici.**

Per realizzare questi obiettivi, Minerva srl:

**_adotta intensi rapporti ed scambi con istituzioni pubbliche e private per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata;
_sviluppa attività di prevenzione per la qualità;
_misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso opportune metodologie e strumenti;
_controlla costantemente la conformità delle proprie attività.**

Il presente documento rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Il centro studi Minerva srl intende proseguire la propria attività sviluppando le seguenti aree di lavoro:

_area di formazione pubblica

La società Minerva srl intende ampliare il proprio impegno gestendo le attività formative con finanziamento pubblico, soprattutto in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi indicati dal programma operativo F.S.E. per le politiche della formazione e del lavoro. I principali servizi consisteranno in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente alla formazione continua e alla formazione superiore, attraverso appunto l'organizzazione di corsi F.S.E.

_area di formazione privata

Si tratta della formazione rivolta a singoli privati e che non è soggetta a finanziamenti pubblici e che non rilascia titolo ai sensi della Legge 845/78.

Il tal caso, Minerva srl :

1. opera nell'assistenza didattica, nella preparazione degli esami universitari e nel servizio doposcuola. Il centro opera quindi a tutti i livelli scolastici a partire dalla scuola media inferiore fino all'università e oltre, con percorsi di formazione post-universitaria;
2. espleta tutte le pratiche burocratiche dello studente (iscrizione, prenotazione agli esami, presentazione di piani di studio, etc.);
3. organizza corsi di informatica e di lingue straniere.

Minerva srl, oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente delle competenze professionali e delle risorse logistico - strumentali di seguito riportate:
risorse professionali :
_n. 2 soci responsabili con competenze afferenti l'amministrazione, la commercializzazione, la progettazione e la gestione dei processi formativi;
_n. operatori con competenze di insegnamento;
_n. 1 collaboratore responsabile della contabilità.
risorse logistico - strumentali:
_aule e laboratori come da planimetria allegata.

LIVELLO OPERATIVO

La tabella A allegata al presente documento riporta i principali indicatori che Minerva srl identifica come fattori che assicurano la qualità delle attività di formazione professionale offerte dal centro studi. Attraverso l'osservazione di questi indicatori, il centro studi garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa, dalla progettazione all'erogazione del servizio, nonché dei processi di miglioramento.

Minerva srl sintetizza come segue gli impegni base per il rispetto della propria politica di qualità :

- aumentare l'efficienza dell'organizzazione;**
- offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste degli utenti;**
- migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno del centro e tra loro e l'esterno;**
- mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche (DAFORM).**

LIVELLO PREVENTIVO

Minerva srl prevede una metodologia e strumenti operativi che definiscono le modalità di gestione e controllo della conformità delle attività espletate e delle osservazioni/reclami da parte dei soggetti in formazione.

La stessa procedura definisce le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive, preventive e di miglioramento continuo, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti da Minerva srl, avviene nel rispetto dei seguenti principi:

_egualianza

Intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come uniformità di prestazioni rese senza tener conto delle condizioni personali e sociali. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, ceto ed opinioni politiche.

_imparzialita'

Gli operatori del centro di formazione hanno l'obbligo di tenere comportamenti, nei confronti degli utenti, improntati a criteri di obiettività, equità ed imparzialità.

_continuita'

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali ed aziendali. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il centro si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

_efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia intese come economicità e come raggiungimento degli obiettivi di formazione definiti dalla programmazione aziendali, in relazione ai bisogni espressi dalla popolazione.

IMPEGNI PARTICOLARI

Con l'adozione di questa Carta della Qualità, il centro studi

Minerva srl si impegna a :

_verificare il rispetto degli standard indicati;

_riscontrare il grado di soddisfazione degli utenti;

_rispettare le normative;

_gestire i corsi in termini di efficacia ed efficienza;

_creare una struttura tecnico

_direttiva, responsabile del coordinamento della gestione dei corsi finalizzata al sistema qualità.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità Minerva srl viene regolamentata come segue :

1. Per una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità sarà allegata ai moduli di iscrizione alle attività formative. Nel modulo verrà predisposta un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente;

2. La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata ed inserita nel sito Internet di Minerva srl;

3. La Carta della Qualità verrà consegnata "una tantum" al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La revisione della Carta della Qualità di Minerva srl avverrà con cadenza triennale e si prenderanno in considerazione le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente.

A meno che si presentino esigenze particolari che ne consiglino l'anticipazione, la prossima versione verrà pertanto redatta alla fine dell'anno 2006.

ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
progettazione dell'attività formativa	attenzione al contesto di riferimento	<p>parere positivo di almeno il 50% dell'amministrazione</p> <p>media annua di coloro che accedono alla formazione privata</p>
	successo della progettazione	incremento minimo del 10% annuo dei progetti ammessi al finanziamento
gestione dell'attività formativa	chiarezza dell'attività di informazione e di orientamento prima dell'esecuzione dei corsi	approvazione del bando da parte delle amministrazioni e lettura della Carta della Qualità da parte degli utenti
gestione dell'attività formativa	correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	rispetto dei tassi minimi previsti dal DAFORM
risultati dell'attività formativa	soddisfazione dei partecipanti	soddisfazione di almeno il 60% degli utenti

INDICATORI	STRUMENTI DI VERIFICA
<p>per la formazione finanziata da fondi pubblici: N° di amministrazioni che forniscono parere positivo al documento previsto;</p> <p>per la formazione rivolta ai privati non finanziata: N° di soggetti che contattano il centro studi</p>	<p>verbali di incontro con le amministrazioni</p> <p>relazione dell'amministratore unico</p>
<p>N° di progetti ammessi al finanziamento pubblico</p>	<p>comunicazioni di ammissione al finanziamento</p>
<p>diffusione di un bando e della Carta della Qualità</p>	<p>bando</p> <p>moduli di iscrizioni ai corsi</p>
<p>rispondenza ai requisiti previsti dal DAFORM</p>	<p>relazione dell'amministratore unico formulata sulla base dei moduli di controllo compilati per ogni corso</p>
<p>percentuale di partecipanti soddisfatti</p>	<p>questionari in itinere e finali</p>

Piazza Annessione 15
62100 Macerata
T 0733 291437
F 0733 268960
www.minervastudi.it
info@minervastudi.it