



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus



CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Sede operativa:

Via Tagliamento s.n.c.- Piazza Unicef

64020 SCERNE DI PINETO (TE)- Tel 085 9463098 - Fax 085. 9463199

www.ibambini.it – centrostudi@ibambini.it

Sede legale:

Via Oberdan, N. 26 - 64020 SCERNE DI PINETO (TE) - Tel 085/9462495 - Fax 085/9462496

Revisioni				
Rev.	Data	Descrizione	Redatto: (Direzione)	Approvato: (Presidente)
01	04/11/09	Redazione iniziale	Andrea Bollini	Santa Pepe

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

La **Carta della Qualità del Centro Studi Sociali sull'Infanzia e l'Adolescenza**, più in breve denominato **Centro Studi Sociali**, è concepita per essere uno strumento esplicativo e di comunicazione degli impegni assunti dall'organismo nei confronti del sistema committente/beneficiari.

Essa si pone a presidio del principio di trasparenza e mira a contribuire al raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi formativi.

Il documento illustra l'articolazione dei processi nei suoi aspetti strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

A. Livello strategico

Il Centro Studi Sociali è una struttura per la ricerca, la formazione, la progettazione sociale, realizzata dall'Associazione "Focolare Maria Regina onlus", eretta in Ente Morale dal Ministero dell'Interno con decreto del 5 maggio 1993, al fine di attuare uno degli scopi principali della mission dell'ente, la formazione di operatori laici e religiosi in materia di infanzia ed adolescenza e della formazione dei giovani. Il Centro Studi è, inoltre, la prima istituzione formativa italiana specializzata nel campo della formazione sul maltrattamento dei minori.

Dall'anno 2004 a tutt'oggi, ha svolto, annualmente, un'intensa attività di formazione e di progettazione, quali i convegni annuali, i corsi di formazione per operatori di contrasto alla violenza, convegni, workshop e seminari in materia sociale, corsi di formazione per gruppi svantaggiati, collaborazione come partner a progetti europei. Il sito web del Centro Studi Sociali è rintracciabile all'indirizzo: www.ibambini.it, dove vengono pubblicate tutte le sue attività.

Accreditato dal giugno 2007 presso la Regione Abruzzo e dal luglio 2008 presso il Ministero della Pubblica Istruzione, convenzionato con la Pontificia Facoltà di Scienze dell'Educazione Auxilium di Roma, elabora le proprie attività attraverso una fase preliminare di ricerca, calibrata su un impianto metodologico collaudato e volta ad analizzare le possibilità di sviluppo nel campo delle politiche sociali, sanitarie ed educative a livello regionale, nazionale ed europeo.

Obiettivo strategico importante del Centro Studi Sociali è quello di raggiungere e garantire un **elevato livello di qualità dei servizi formativi**, mediante la competenza dei dipendenti e dei collaboratori e un insieme organizzato di strutture, regole e comportamenti, consapevole, che la possibilità di accreditamento presso i *clienti*, Pubbliche Amministrazioni e privati, ed il suo mantenimento, sono strettamente legati alla qualità del servizio offerto.

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199
e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

La misura più efficace della qualità dei servizi erogati è data dalla **soddisfazione dei clienti** che deriva in primo luogo dalla competenza e dalla professionalità degli operatori, ma dipende anche da un insieme di "fattori di qualità" quali:

- semplicità delle procedure e degli adempimenti amministrativi;
- capacità di risposta ai bisogni formativi e professionali degli utenti;
- tempestività nell'erogazione dei servizi e rispetto dei programmi;
- informazione costante e completa agli utenti;
- adeguato rapporto costo/benefici dell'offerta formativa;
- riconoscimento delle attività formative svolte da parte di enti terzi, anche con l'attribuzione di crediti;
- cordialità e cortesia nei rapporti umani;
- coinvolgimento del cliente, per quanto necessario;
- apertura ad affrontare problematiche di interesse del cliente, anche se non strettamente incluse negli accordi contrattuali.

Per realizzare e tenere sotto controllo questo modo di fare qualità, il Centro Studi Sociali si è dotato nel corso del 2008 di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2000 per lo scopo "Progettazione ed erogazione di servizi di formazione" ottenendone la relativa certificazione.

Recentemente il Sistema di Gestione Qualità è stato aggiornato e certificato secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001: 2008 e ciascun processo è gestito rispettando le procedure stabilite.

L'applicazione puntuale e convinta delle regole del Sistema di Gestione per la Qualità e l'impegno, da parte di tutti, verso il miglioramento dei processi interni e dei servizi erogati, sono il presupposto indispensabile per raggiungere gli obiettivi strategici indicati.

B. Livello organizzativo

Are di attività

Il Centro Studi Sociali offre i propri servizi a Enti Pubblici (Regioni, Comuni, Province, Comunità Montane, Azienda A.S.L., Unione Europea, Ministeri, Istituzioni scolastiche), Enti Privati (Fondazioni, associazioni e cooperative sociali, ecc...) e Privati (operatori, educatori, insegnanti, Organizzazioni datoriali, etc.).

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

Servizi formativi offerti

Il Centro Studi Sociali opera nel settore della Progettazione e della Erogazione di Servizi per la Formazione e si occupa principalmente di:

- **Analisi dei bisogni formativi e professionali,**
- **Progettazione della Formazione,**
- **Progettazione formativa sociale ed europea,**
- **Erogazione della formazione superiore, attraverso corsi di specializzazione, perfezionamento, workshop, etc.,**
- **Erogazione della formazione continua e dell'aggiornamento professionale, attraverso corsi di specializzazione, perfezionamento, workshop, etc.;**
- **Erogazione di Formazione mirata ai gruppi svantaggiati e per utenze speciali,**
- **Orientamento professionale,**
- **Realizzazione di prodotti e servizi didattici,**
- **Affitto di sale per lo svolgimento di iniziative formative condotte da altri organismi di formazione,**
- **Consulenza alle Pubbliche Amministrazioni in materia di politiche sociali e formative.**

Dotazione di risorse professionali

Il Centro Studi Sociali garantisce un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e di consulenza facendo ricorso a risorse, interne ed esterne, in possesso di elevate competenze professionali per le attività di formazione, ricerca e analisi dei fabbisogni, progettazione, orientamento, docenza e tutoring.

Le figure chiave dell'organizzazione sono le seguenti:

- 1 Presidente e Legale rappresentante responsabile generale del Centro Studi;
- 1 Direttore per il coordinamento generale e la supervisione di tutte le attività formative;
- 1 Responsabile amministrativo finanziario per la gestione di tutti gli aspetti amministrativi, contabili e finanziari;
- 1 Progettista, addetto alla progettazione ed alla rimodulazione dei percorsi formativi e dell'offerta formativa annuale;
- 1 Responsabile per l'analisi dei fabbisogni, responsabile dell'analisi sui fabbisogni professionali territoriali, locali e nazionali, nelle materie tipiche del Centro;
- 1 Responsabile del Coordinamento e dell'Erogazione dell'attività formativa, nonché della valutazione;
- 1 Responsabile dell'Orientamento.

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

Il Sistema di Gestione Qualità del Centro prevede un albo professionisti formatori collaboratori e tutor, che comprende i migliori esperti italiani in materia di **professioni socio-sanitarie, educative e legali, comunque afferenti alle scienze umane** e di servizi alla persona che vengono valutati periodicamente secondo le procedure previste dal sistema qualità.

Il Centro Studi Sociali dispone delle competenze necessarie a far fronte ai bisogni di orientamento, di alta formazione e di formazione continua in materia di **professioni socio-sanitarie, educative e legali, comunque afferenti alle scienze umane**.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

La sede operativa (Direzione e Uffici) del Centro Studi Sociali è ubicata presso una struttura dedicata che occupa una superficie totale di mq. 1.851, articolata su un piano terra ed un primo piano, e comprende i seguenti locali:

- Atrio con relativa *reception*;
- Aula Magna attrezzata con n. 300 posti a sedere;
- Uffici di Direzione, Segreteria, Consiglio di Facoltà, Sala Professori;
- Biblioteca;
- N. 4 Aule didattiche;
- N. 1 sala Polivalente per incontri, mostre, buffet;
- N. 1 Aula multimediale con n. 16 postazioni.

Il Centro Studi Sociali si impegna, inoltre, a consegnare ai clienti ed agli allievi dei suoi corsi, 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.

C. Livello operativo

Il Centro Studi Sociali, sulla base delle aspettative e dei bisogni del sistema committenti/beneficiari, ha individuato nell'articolazione dei processi formativi una serie di fattori di qualità da privilegiare.

Si riportano, di seguito, tali fattori ed i relativi indicatori (che descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati), standard di qualità (gli specifici obiettivi che il Centro Studi Sociali si impegna a raggiungere) e strumenti di verifica (modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari).

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



**Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto**



**Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus**

Fattori di qualità

Il Centro Studi Sociali ha definito e implementato processi di monitoraggio, misurazione e analisi dei dati, per garantire la soddisfazione dei requisiti e per stimolare il processo di miglioramento continuo.

In particolare si è dotata di:

- strumenti per accertare la rispondenza delle prestazioni erogate alla normativa applicabile, ai requisiti dei *clienti* e agli standard di qualità prefissati;
- strumenti per valutare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, basati sulla valutazione della Soddisfazione dei Clienti, sull'esecuzione degli Audit interni e sul calcolo di un adeguato numero di Indicatori relativi all'efficacia ed efficienza di tutti i principali processi;
- procedure per l'individuazione e la gestione di azioni correttive e preventive e per la gestione di programmi di miglioramento.

Il Centro Studi Sociali effettua il monitoraggio della soddisfazione del cliente al fine di verificare il raggiungimento del principale obiettivo indicato nella Politica della Qualità aziendale.

A tale scopo ha predisposto un questionario, che contiene una serie di domande "chiuse", per la valutazione "quantitativa" dei diversi aspetti del prodotto/servizio, e alcune domande "aperte", per la segnalazione dei punti di forza e dei punti di debolezza.

Il Questionario viene proposto, entro un mese dal termine dell'intervento di formazione, ai Committenti/Clienti che:

- richiedono il progetto e l'erogazione dell'intervento di formazione,
- iscrivono i propri rappresentanti ai corsi programmati.

Durante l'erogazione del corso diversi sono i momenti di verifica della soddisfazione e del gradimento dell'Allievo/Utente che prendono in considerazione aspetti puntuali e specifici quali logistica, modalità di erogazione, professionalità della docenza, orari, livello della documentazione, etc.

Modalità di verifica, tempi, questionari utilizzati, analisi dei dati dipendono dalla tipologia dell'intervento e dalla documentazione specificatamente richiesta dai bandi di gara o dai committenti.

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



**Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto**



**Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus**

Il Centro Studi Sociali effettua Audit interni per valutare la conformità del proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) alla normativa di riferimento, il suo livello di attuazione e di aggiornamento e la sua efficacia.

Il processo di Verifica comprende:

- la Programmazione annuale degli audit;
- la Pianificazione e la Preparazione dell'audit;
- l'Esecuzione dell'audit;
- l'Emissione di un Rapporto di Audit;
- l'Attuazione delle Azioni Correttive o Preventive.

Per ciascun processo sono stati definiti uno o più fattori di qualità riportati in tabella 1

Indicatori

Il Centro Studi Sociali monitorizza e, dove possibile, misura i principali processi mediante un adeguato set di indicatori, volti a valutare:

- l'efficacia e l'efficienza dei processi;
- la conformità dei servizi alle esigenze, aspettative e requisiti dei clienti.

Per ciascun importante processo aziendale viene utilizzato un determinato insieme di Indicatori che ha lo scopo di "misurare" in maniera opportuna l'efficacia e l'efficienza del processo stesso.

Per ciascun fattore di qualità del processo vengono associati uno o più indicatori, che vengono misurati semestralmente.

Gli Indicatori definiti sono riportati in Tabella 1.

Standard di qualità

Sono rappresentati dagli obiettivi che il Centro Studi Sociali si impegna a raggiungere in corrispondenza a ciascun fattore di qualità in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

Gli standard di Qualità, definiti per ogni annualità formativa e misurati semestralmente, sono riportati in tabella 1.

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

Strumenti di verifica

La conformità dei servizi erogati ai requisiti del cliente, viene tenuta sotto controllo lungo tutto il processo di erogazione.

Nel corso della erogazione dei Servizi, i Responsabili delle Funzioni effettuano verifiche in regime di autocontrollo al fine di accertare che le proprie attività siano svolte nei tempi concordati e siano conformi a quanto richiesto e definito dagli accordi, dai contratti e dalle Leggi e Norme vigenti.

Il Centro Studi Sociali segue delle regole ben definite per la gestione delle Non Conformità allo scopo di :

- tutelare i Clienti rispetto a comportamenti che precludano o limitino la Qualità delle prestazioni, intese come Servizi forniti dal personale del Centro;
- assicurare l'analisi ed il trattamento di tutti i problemi segnalati, sia dai Clienti che dal personale interno, ai fini della prevenzione e del miglioramento.

Tali regole si applicano:

- alla gestione dei reclami (formali ed informali) e delle Non Conformità inoltrate dai Clienti;
- alla segnalazione di problemi e disfunzioni (definiti genericamente "non conformità" da parte del personale interno del Centro).

Nel corso del processo di erogazione di un servizio sono previsti ispezioni e controlli che possono evidenziare l'esistenza di non conformità rispetto alle specifiche e ai requisiti di qualità, in ordine ai contenuti del servizio e/o alle sue modalità di erogazione.

E' inoltre possibile che i clienti facciano dei reclami e/o contestino dei servizi erogati.

La gestione della Non Conformità comprende:

- la segnalazione della Non Conformità;
- l'identificazione della cause e verifiche interne;
- la decisione sul trattamento della Non Conformità;
- l'attuazione e verifiche;
- l'archiviazione e l'elaborazione dei dati.

Il rilevamento di non conformità rispetto ai requisiti di qualità di un servizio può essere segnalato dai Responsabili del Centro, dagli incaricati o dal cliente a fronte dei seguenti casi:

- esito negativo di un controllo o ispezione, quando non seguiti da interventi di ripristino immediato;

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199
e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

- inconvenienti riscontrati nel corso di un processo, rilevati dal personale interessato;
- reclamo o contestazione del cliente.

La non conformità viene segnalata dall'incaricato, che compila la sezione "Segnalazione" del modulo– **Segnalazione di Non Conformità e Reclami** – in cui vengono riportati:

- i dati identificativi del cliente o della funzione interna che segnala;
- la descrizione della Non Conformità;
- gli eventuali riferimenti documentali;
- data, nome e firma del compilatore.

Il suddetto modulo va fatto pervenire al Responsabile Gestione Qualità.

Nel caso di reclamo o contestazione da parte del cliente, il Settore interessato provvede alla compilazione del modulo, a cui allega l'eventuale segnalazione dello stesso cliente.

Il RGQ coordina il processo interno di verifica interessando la Direzione e/o la Funzione di competenza allo scopo di accertare:

- l'effettiva presenza di una NC;
- le responsabilità interne e/o del cliente;
- le eventuali cause.

Il RGQ, qualora necessario, riporta brevemente sul modulo sopra menzionato le cause o le condizioni che hanno determinato la non conformità segnalata.

Le decisioni conseguenti alle verifiche eseguite sono prese dalla Direzione con il concorso del Settore operativo interessato e dal RGQ che in ogni caso coordina il processo decisionale interno.

IL RGQ si fa carico di registrare sul modulo i seguenti dati:

- descrizione della correzione necessaria per rimuovere la NC;
- eventuali iniziative verso il cliente (comunicazioni, sospensione lavori, etc...);
- eventuale ricorso a consulenza esterna;
- tempi previsti per l'attuazione della correzione;
- eventuale avvio di azione correttiva;
- firme dei responsabili delle decisioni e delle attuazioni.

L'avvio dell'eventuale Azione Correttiva è compito del RGQ che attivando il relativo processo annota sul modulo la data e il numero dell'Azione Correttiva. I responsabili indicati dalla Direzione attuano le azioni decise, nei tempi e nei modi stabiliti.

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

E' compito del RGQ tenere sotto controllo lo stato di avanzamento delle azioni intraprese, verificandone il rispetto dei tempi di attuazione e l'efficacia e di registrare verifiche ed esiti sul modulo utilizzato.

L'esito soddisfacente di tutte le azioni intraprese chiude definitivamente la gestione della NC.

L'esito non soddisfacente di una sola delle azioni decise determina il riavvio, dal punto più appropriato, del processo appena descritto che viene documentato mediante un nuovo modulo *Gestione delle Non Conformità*.

Le Segnalazioni di Non Conformità sono archiviate dal RGQ, insieme a tutte le altre documentazioni pertinenti ed associate.

Il RGQ elabora periodicamente le Segnalazioni, al fine di individuare situazioni che richiedano l'apertura di un'azione correttiva o preventiva.

Le Segnalazioni di Non Conformità sono anche utilizzate:

- per il report sugli Indicatori della Qualità ed il loro andamento nel tempo, come previsto al paragrafo 8.2.3.;
- in occasione della riunione di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Per ciascun indicatore del singolo processo viene definito lo strumento di verifica che viene sinteticamente riportato in tabella 1.



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

TABELLA 1

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi dei bisogni	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza e accuratezza dell'Analisi dei bisogni 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero incontri con Enti/associazioni. • N° di partecipazioni del responsabile del processo a seminari, convegni e riunioni col territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • N ≥ 5 incontri anno • N ≥ 6 incontri anno 	Rilevazione dei dati attraverso report, verbali, relazioni
Offerta Formativa	<ul style="list-style-type: none"> • puntualità nella elaborazione ed approvazione del programma annuale 	<ul style="list-style-type: none"> • N° giorni di ritardo per l'approvazione del programma, rispetto a quanto programmato 	<ul style="list-style-type: none"> • N ≤ 0 	Rilevazione dei tempi pianificati e dei tempi a consuntivo
	<ul style="list-style-type: none"> • Efficacia nella diffusione dei bandi e degli avvisi sui corsi 	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di consultare o scaricare in rete l'opuscolo • Contatti mensili sul sito internet del Centro 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì • N ≥ 3000 	Controllo di presenza sul sito Internet
Gestione del Cliente	Interesse della clientela per l'offerta formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Numero Clienti (enti) attivi nell'anno; • Numero Clienti (individuali) attivi nell'anno; • Numero di potenziali clienti individuali raggiunti dalle attività di mailing; • Numero dei contatti sul sito Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • N ≥ 5 • N ≥ 406 • N ≥ 60.000 • N ≥ 40.000 	Rilevazione dei dati su base annua e per singola iniziativa
Formazione del personale	Impegno del Centro Studi Sociali nella Formazione e aggiornamento professionale	<ul style="list-style-type: none"> • N° medio di ore di formazione per dipendente • N° medio di giornate formative di aggiornamento frequentate dai 	<ul style="list-style-type: none"> • N ≥ 30 ore anno • N ≥ 5 	Rilevazione dei dati su base annua e per singola iniziativa

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
		collaboratori		
	Efficacia della Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • % media di presenze agli incontri formativi • % media di superamento del test finale 	<ul style="list-style-type: none"> • N ≥ 80%. • N ≥ 95% 	Rilevazione dei dati su base annua e per singola iniziativa
Manutenzione	Affidabilità del parco macchine	N° di interventi annui di manutenz. correttiva (riparazioni)	• N ≤ 6	Rilevazione dei dati su base annua
	Rispetto del Piano di manutenzione	% di interventi effettuati rispetto a quelli previsti dal piano	• N ≥ 100%	Rilevazione dei dati su base annua
Progettazione	Impegno del Centro Studi Sociali per l'innovazione	Numero complessivo di progetti presentati	• N ≥ 9	Rilevazione dei dati su base annua
	Qualità della progettazione	Indice di successo dei progetti (rapporto fra progetti approvati e progetti presentati)	• N ≥ 66 %	Rilevazione dei dati su base annua
Erogazione del servizio	Efficacia del processo formativo	Indice di presenza (% media dei presenti al Corso, rispetto agli iscritti)	• N ≥ 80 %	Rilevazione dei dati su base annua e per singola iniziativa attraverso i registri
		Indice di successo (% di partecipanti che hanno dichiarato una ricaduta positiva)	• N ≥ 80 %	Rilevazione dei dati su base annua e per singola iniziativa attraverso i questionari erogati
		Indice di Massima soddisfazione (% di partecipanti "molto soddisfatti")	• N ≥ 60 %	Rilevazione dei dati su base annua e per singola iniziativa attraverso i questionari erogati
		Indice di Valenza (utenti che tornerebbero a servirsi del Centro Studi Sociali)	• N ≥ 80 %	Rilevazione dei dati su base annua e per singola iniziativa attraverso i questionari erogati

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Soddisfazione del cliente	Impegno del Centro Studi Sociali nelle attività di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> N° di questionari distribuiti Esistenza e completezza delle elaborazioni statistiche 	<ul style="list-style-type: none"> A tutti i partecipanti: 100% Sì 	<p>Rilevazione dei dati su base annua e per singola iniziativa</p> <p>Presenza dei report di elaborazione dati</p>
	Interesse degli utenti per la valutazione	% di questionari restituiti compilati	<ul style="list-style-type: none"> N ≥ 100 % 	Rilevazione dei dati su base annua e per singola iniziativa attraverso il rientro dei questionari erogati
	Grado di Soddisfazione	Soddisfazione minima del singolo Cliente	<ul style="list-style-type: none"> N ≥ 70 % 	Questionario
		Soddisfazione media dell'insieme dei Clienti	<ul style="list-style-type: none"> N ≥ 80 % 	Questionario
		Valutazione indiretta	<ul style="list-style-type: none"> Positiva 	Griglia di autovalutazione
Acquisti	Affidabilità dei fornitori	Percentuale di Fornitori Eccellenti	<ul style="list-style-type: none"> N ≥ 80 % 	Scheda di valutazione
	Qualità degli acquisti	Numero di reclami ai Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> N ≤ 0 	Rilevazione dei dati su base annua
Audit Interno	Adeguatezza del Sistema di Gestione Qualità	<ul style="list-style-type: none"> Rispetto del Programma Annuale di Audit % di Azioni Correttive/Preventive annue scaturite da Audit Interni 	<ul style="list-style-type: none"> Sì N ≥ 15 % 	<p>Rapporti di audit</p> <p>Rilevazione dei dati su base annua</p>
Azioni Correttive e Preventive	Efficacia delle iniziative di correzione/prevenzione	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio gestione azioni correttive e preventive chiuse nell'anno Percentuale delle azioni correttive che sono risultate efficaci 	<ul style="list-style-type: none"> N ≤ 60 gg N ≥ 100 % 	Rilevazione dei dati su base annua

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Miglioramento	Efficacia delle iniziative di miglioramento	<ul style="list-style-type: none">• Tempo medio gestione azioni miglioramento chiuse nell'anno• Percentuale delle azioni miglioramento che sono risultate efficaci	<ul style="list-style-type: none">• $N \leq 12$ mesi• $N \geq 50\%$	Rilevazione dei dati su base annua
Non Conformità e Reclami	Tempestività nella gestione dei reclami	<ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di risposta ai reclami• Tempo max di risposta ai reclami	<ul style="list-style-type: none">• $N \leq 3$ gg• $N \leq 7$ gg	Rilevazione dei dati su base annua
	Efficacia nella gestione delle non conformità	<ul style="list-style-type: none">• Risoluzione della Non Conformità	<ul style="list-style-type: none">• Sì	Valutazione del risultato

D. Livello preventivo

Condizioni di trasparenza

Validazione

La Carta di Qualità dell'Offerta Formativa è validata dalla Direzione e dal Presidente e Legale Rappresentante, che ne autorizzano l'emissione ed appongono entrambe le firme sulla prima pagina.

Diffusione

Il Centro Studi Sociali assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.ibambini.it;
- affissione nella bacheca della sede accreditata e nelle aule;
- consegna agli allievi dei corsi.

Aggiornamento

La Carta di Qualità dell'Offerta Formativa viene analizzata annualmente, in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Gestione della Qualità, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento.

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199
e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

*Attività previste per il **Responsabile della Direzione:***

- Dirigere tutte le attività del Centro,
- Progettare e sovrintendere all'organizzazione di percorsi formativi, di ricerca e di orientamento,
- Pianificare e gestire i rapporti con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali,
- Curare le relazioni inter-istituzionali con le pubbliche amministrazioni e con gli altri centri di formazione e gli accordi con la committenza,
- Definire le strategie organizzative, commerciali e standard del Centro,
- Supervisionare e curare i progetti del Centro a livello regionale, nazionale ed europeo,
- Dare alle varie Funzioni le direttive generali, garantendo le risorse necessarie, coordinando il corretto svolgimento di tutte le attività,
- Coordinare le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del Centro,
- Valutare le risorse umane e coordinare il piano di formazione e sviluppo professionale,
- Selezionare i docenti del Centro coinvolti nei diversi percorsi formativi,
- Controllare l'andamento delle varie Funzioni, valutare gli scostamenti rispetto agli standard e disporre le eventuali azioni correttive,
- Coordinare l'attività di pubblicizzazione e comunicazione dei bandi e delle attività formative in genere,
- Concorrere a definire, promuovere e sostenere la Politica per la Qualità, dando un adeguato supporto alla funzione Qualità, con la quale stabilisce gli Obiettivi annuali da raggiungere,
- Supervisionare i Servizi di manutenzione delle strutture e delle attrezzature,
- Effettuare un controllo dell'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità, del suo stato di applicazione e il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso controlli diretti e mediante un riesame periodico,
- Garantire un adeguato ambiente di lavoro ed un livello di sicurezza rapportato alla pericolosità ed al grado di rischio presenti in sede e nei luoghi di erogazione servizi,
- Determinare le politiche di gestione del personale, stabilendo le condizioni economiche e le esigenze di formazione ed addestramento,
- Operare una supervisione del Sistema Qualità e del suo stato di attuazione attraverso controlli diretti o mediante il proprio rappresentante,
- Coordinare le politiche commerciali e gli accordi commerciali,
- Riesaminare almeno una volta l'anno il Sistema di Gestione per la Qualità,
- Gestire l'elenco dei Fornitori qualificati relativamente ai Fornitori dei Servizi Professionali ed attuare direttamente od indirettamente un controllo sul loro operato,

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

- Garantire il rispetto delle leggi e delle norme applicabili in materia di sicurezza del lavoro e di rispetto dell'ambiente,
- Nominare il Responsabile Gestione Qualità per le fasi di processo;
- Vigilare sull'applicazione delle norme in materia di privacy e di sicurezza.

Attività previste per il Responsabile dei processi economico-amministrativi:

- Curare la gestione contabile, amministrativa, finanziaria e fiscale del Centro e di tutte le attività connesse, in particolare la redazione del Bilancio secondo le norme CEE,
- Curare tutti gli adempimenti previsti in materia di lavoro e di assicurazione;
- Predisporre tutta la documentazione amministrativa necessaria per il rilascio di autorizzazioni ed accreditamenti e successivi aggiornamenti e variazioni;
- Assicurare la corretta rendicontazione delle spese secondo le indicazioni della committenza e l'osservanza di norme e regolamenti applicabili,
- Curare la gestione amministrativa del personale,
- Curare l'audit economico ed il controllo di gestione,
- Monitorare gli stati di avanzamento della spesa dei progetti formativi attuati.

Attività previste per il Responsabile del processo di analisi fabbisogni:

- Definire annualmente le strategie formative del Centro,
- Curare l'attività di diagnosi generale e specifica, di ricerca, di analisi del mercato del lavoro, di analisi dei fabbisogni formativi e professionali, di figure e competenze professionali dei sistemi produttivi e dei servizi territoriali e delle imprese, a livello nazionale e regionale,
- Selezionare, catalogare e rendere disponibili banche dati aggiornate degli studi e delle statistiche di settore presso la Biblioteca del Centro;
- Curare l'aggiornamento della documentazione sui fabbisogni sul sito internet del Centro;
- Redigere periodicamente report sull'attività di ricerca dei fabbisogni, secondo gli standard di osservazione richiesti dalla Regione o dagli Enti committenti;
- Curare l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento degli allievi del Centro.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione :

- Progettare e sovrintendere all'organizzazione delle azioni corsuali, dei percorsi formativi e di orientamento,
- Monitorare i bandi e gli avvisi per la presentazione di offerte e progetti con finanziamento a carico di enti terzi,
- Seguire la progettazione esecutiva e le rimodulazioni progettuali dei progetti finanziati ed in corso di realizzazione,
- Curare le progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione e dell'orientamento.

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -



Centro Studi Sociali
Scerne di Pineto



Associazione "Focolare Maria Regina"
Ente Morale - Onlus

Attività previste per il *Responsabile del processo di erogazione dei servizi*:

- Pianificare e controllare tutto il processo di erogazione della formazione e dell'orientamento,
- Gestire le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione, d'intesa con il Responsabile amministrativo finanziario,
- Coordinare le attività didattiche e formative,
- Coordinare ed erogare l'attività di orientamento,
- Predisporre i calendari didattici ed i bandi di accesso,
- Curare ed aggiornare i dossier individuali di tutto il personale del Centro,
- Curare i contatti con i docenti e con gli allievi,
- Gestire i rapporti inter-istituzionali con la committenza per la fase di erogazione,
- Curare i rapporti con i servizi sociali per la gestione delle azioni formative individualizzate per utenze speciali,
- Svolgere l'attività informativa sui corsi e di comunicazione generale sull'offerta formativa del Centro,
- Curare la tenuta e l'aggiornamento delle banca-dati per l'orientamento,
- Curare l'accensione di abbonamenti e di documentazione della biblioteca per l'orientamento,
- Curare l'organizzazione dei Congressi svolti nell'ambito del Centro Studi,
- Curare le funzioni da provider ECM,
- Curare l'aggiornamento del sito internet per la diffusione delle attività,
- Progettare e gestire il monitoraggio e la valutazione delle azioni formative, nonché la Gestione Qualità legata alla funzione,
- Valutare i risultati conseguiti e proporre azioni di miglioramento,
- Rilasciare gli attestati di frequenza ai corsi,
- Curare le pratiche amministrative per il riconoscimento dei corsi,
- Curare l'aggiornamento della Carta di Qualità del Centro.

Centro Studi Sociali - Associazione "Focolare Maria Regina onlus"

Piazza Unicef - 64020 SCERNE DI PINETO (TERAMO) - ITALIA - tel. (+39) 085.9463098 - fax (+39) 085.9463199

e-mail: centrostudi@ibambini.it - web: www.ibambini.it -