



Sapienza S.r.l.

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

DI

Sapienza S.r.l.

www.sapienzasrl.it



Sapienza S.r.l.

Sommario:

1. Premessa.....	3
2. Livello strategico e politica della qualità.....	3-4-5
3. Livello organizzativo – Informazioni generali sui servizi formativi offerti.....	5-6-7
4. Livello organizzativo – Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali.....	8
5. Livello organizzativo – Impegni particolari.....	9
6. Livello operativo.....	9
7. Schema: fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica.....	10
8. Livello preventivo.....	11
9. Condizioni di trasparenza.....	12
10. Schema: Descrizioni delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi.....	13
11. Descrizione delle varie attività dei processi.....	14-15-16



Sapienza S.r.l.

Premessa

La Direzione dell'Ente Sapienza Srl, ha definito e approvato la seguente Carta della qualità dei servizi formativi e di orientamento in linea con i propri scopi statutari e i propri obiettivi.

La Carta della qualità è redatta con il fine di esplicitare e comunicare a committenti, beneficiari e operatori, gli impegni che l'Ente Sapienza Srl assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento.

La Carta della qualità dell'Ente Sapienza Srl viene annualmente verificata dalla Direzione.

La redazione e la pubblicazione della Carta della qualità rappresenta una dichiarazione concreta di impegno per instaurare un rapporto trasparente con i beneficiari e i committenti.

Gli impegni di seguito riportati sono riferiti alle attività formative e di orientamento gestite con finanziamenti pubblici e privati.

La Direzione dell'Ente Sapienza Srl si impegna ad attuare e sostenere la politica della qualità, a divulgarla e a verificarne periodicamente il grado di comprensione e attuazione.

Livello strategico

Politica della qualità:

L'Ente Sapienza Srl dichiara essere proprio intento il garantire, per le opere che realizza, un livello di qualità adeguato all'uso e alle attese dei propri Clienti e che intende basare la propria Politica per la Qualità sui sotto elencati punti fondamentali:

- individuare le attività ritenute rilevanti ai fini del rispetto dei requisiti qualitativi contrattuali, con lo scopo di mantenerle sotto controllo;



Sapienza S.r.l.

- mantenere un processo di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Gestione Qualità;
- migliorare il controllo dei processi produttivi e di conseguenza la qualità del prodotto ed il rispetto dei tempi contrattuali;
- promuovere attività di formazione e addestramento riguardanti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001 ed assicurare la piena attuazione di quanto descritto nel Manuale di Gestione per la Qualità;
- coinvolgere il personale aziendale a tutti i livelli per la discussione, le proposte e le verifiche di miglioramento della qualità aziendale;
- assicurare le conoscenze adeguate per l'espletamento delle verifiche ispettive.

E' precisa volontà della Direzione dell'Ente Sapienza Srl comunicare all'Organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti applicabili e definire ed attuare strategie di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Gestione Qualità, che consentano di raggiungere i massimi livelli di competitività.

La crescente competitività messa in atto dai concorrenti nel contesto di un mercato sempre più orientato al soddisfacimento del Cliente impone che vengano raggiunti i seguenti obiettivi strategici aziendali:

1. riduzione del rischio connesso alla responsabilità da prodotto;

2. mantenimento ed ampliamento della quota di mercato, attraverso:

- realizzazione di prodotti che soddisfino i requisiti, le **necessità e le aspettative** dei committenti a costi competitivi nei limiti di tempo stabiliti;
- processi che soddisfino i **requisiti cogenti** applicabili ed i criteri in materia di igiene, sicurezza ed ambiente;
- **miglioramento della comunicazione** interna ed esterna.



Sapienza S.r.l.

Per il conseguimento di tali obiettivi la Direzione ritiene indispensabile che la Politica per la Qualità sia comunicata e compresa all'interno della Organizzazione ed a tale scopo si impegna a:

- promuovere attività di formazione ed addestramento riguardanti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001:2000 ed assicurare la piena attuazione di quanto descritto nel presente Manuale di gestione per la Qualità;
- coinvolgere il personale aziendale, a qualsiasi livello, per la discussione, le proposte e le verifiche di miglioramento della qualità aziendale.

La presente Politica per la Qualità è oggetto di riesame almeno annuale da parte della Direzione per accertarne la continua idoneità.

Livello organizzativo

1. Informazioni generali sui servizi formativi offerti

I principali servizi FORMATIVI dell'Ente Sapienza Srl consistono in attività di analisi del contesto socioeconomico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati.

I servizi e i prodotti forniti ad aziende, privati ed enti di varie dimensioni sono così sintetizzabili:

- ☐ Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- ☐ Formazione del personale;
- ☐ Affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- ☐ Erogazione;
- ☐ Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo;



Sapienza S.r.l.

- ☐ Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.
- ☐ Formazione a vari livelli (BASE, INTERMEDIO ED ADVANCED) nelle aree della gestione aziendale;
- ☐ Consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- ☐ Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo

L'Ente Sapienza Srl realizza percorsi formativi nelle seguenti aree:

- a) **formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- b) **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 (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.
- c) **Orientamento:** Comprende interventi di carattere di consulenza, informativo e formativo finalizzati a promuovere e favorire l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi individualizzati per l'inserimento lavorativo,



Sapienza S.r.l.

al recupero della dispersione scolastica e alla sperimentazione di misure di supporto e accompagnamento nell'accesso al lavoro e promozione di autoimprenditorialità.

- d) **Servizi per il lavoro generali:** Servizi alla persona consistenti nella prima informazione, nell'orientamento di primo livello, nell'orientamento specialistico o di secondo livello, nell'incontro tra domanda e offerta e nell'accompagnamento al lavoro.
- e) **Servizi per il lavoro specialistici:** Assistenza intensiva mirata al lavoro attraverso la collocazione e ricollocazione professionale - Orientamento mirato alla formazione - progettazione e occupabilità di soggetti svantaggiati e di persone con disabilità - servizi per l'avviamento a un'iniziativa imprenditoriale - avviamento di un'esperienza di lavoro o formazione, in mobilità anche all'estero.
- f) Collaborazione con le imprese con lo scopo di formare personale qualificato in grado di rispondere alla nuova domanda di lavoro presente sul mercato;

Queste diverse attività vengono progettate e realizzate con particolare attenzione a:

- ☐ l'occupabilità;
- ☐ l'occupazione;
- ☐ la formazione continua e permanente quale aggiornamento individuale e contributo innovativo alle aziende;
- ☐ la sperimentazione di nuovi percorsi formativi;
- ☐ la collaborazione con aziende, enti, associazioni, università e organizzazioni per la migliore interazione dei diversi soggetti territoriali, con particolare attenzione nei confronti delle fasce più deboli.

Tali nostri servizi si rivolgono ad una utenza che risulta essere così articolata:

- ☐ Giovani disoccupati;
- ☐ Studenti delle scuole medie superiori;



Sapienza S.r.l.

- ☐ Diplomati;
- ☐ Laureati;
- ☐ Disoccupati.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

2. Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

Le risorse professionali interne sono quelle definite in organigramma, dunque da funzionari responsabili con competenze afferenti all'amministrazione, commercializzazione, progettazione, qualità, gestione e direzione dei processi formativi e professionisti con competenze di gestione aziendale con particolare specializzazione nell'informatica, programmazione, disegno tecnico, insegnamento, sistemistica ed e-services.

L'Ente Sapienza Srl si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le



Sapienza S.r.l.

norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.LGS. n°626 19/9/94 e D.LGS. n°494 14/8/96). Le ns aule di teoria sono attrezzate con la seguente dotazione minima standard:

Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, lavagna a parete e su richiesta del docente proiettore video e pc per visualizzazione di documenti informatizzati.

I ns. laboratori di informatica sono dotati di stazioni composte da PC che utilizzano software applicativi di ultima generazione, monitor, oltre ad una stampante connessa in rete ed un videoproiettore, lavagna a fogli mobili, lavagna a parete. I pc sono tutti collegati in rete e prevedono la connessione internet.

3. Impegni particolari

Nella realizzazione di tutte le attività formative l'Ente Sapienza Srl prevede a consegnare contestualmente alla carta della qualità, la Nota informativa (d'ora in poi: NOTINF) in cui vengono esplicitati i requisiti e modalità di accesso all'attività formativa e di valutazione finale, le modalità di fruizione, il programma didattico, la natura dell'eventuale titolo conseguito e la sua collocazione nel contesto socio-economico.

Livello operativo

La tabella allegata riporta i principali elementi che l'Ente Sapienza Srl identifica come FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel Sistema Qualità dell'Ente Sapienza Srl gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.



Sapienza S.r.l.

- * **Fattori di qualità:** elementi fondamentali da monitorare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari;
- * **Indicatori di qualità:** criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;
- * **Standard di qualità:** corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna a raggiungere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- * **Strumenti di verifica:** modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del committente/beneficiario.



Sapienza S.r.l.

Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica:

♣ Fattori di qualità	♣ Indicatori di qualità	♣ Standard di qualità	♣ Strumenti di verifica
Successo azione formativa	Adesione e grado di partecipazione ai corsi	Definito in base ai requisiti richiesti dalla committenza	Analisi delle registrazioni delle presenze
Tempestività di risposta alle richieste di committenti e beneficiari	Giorni intercorrenti tra la data di ricevimento richiesta e data di formulazione della risposta	10 gg. lavorativi	Registrazioni sul sistema gestionale
Grado di soddisfazione del servizio erogato clienti e beneficiari	Cooperazione indicatore % di risposte positive o negative	Prevalenza giudizi positivi 60%	Indagine customer satisfaction questionari di soddisfazione
Gestione delle segnalazioni e reclami	Numero di gg. Intercorrenti tra segnalazione di conformità e azione correttiva	10 gg. lavorativi	Canali di segnalazioni reclami
Livello di spesa	Livello di spesa rendicontato Livello di spesa pianificato	100%	Rilevazione dati
Livello di occupabilità	Percentuale di partecipanti occupati entro 6 mesi dalla fine del corso	25%	Test di monitoraggio



Sapienza S.r.l.

Livello preventivo

L'Ente Sapienza Srl prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e 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 ricorrenti) o potenziali. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

Le segnalazioni e/o i reclami possono essere effettuati:

- ✓ Per posta o direttamente al seguente indirizzo: Sapienza Srl – Viale XXIX maggio, 10 – 03035 Fontana Liri (FR);
- ✓ Per telefono o tramite fax al numero: 0776 539068;
- ✓ Per Email: sapienza67@libero.it.



Sapienza S.r.l.

Condizioni di trasparenza

La DEFINIZIONE della Carta della Qualità dell'Ente Sapienza Srl avviene grazie alla Direzione in collaborazione con il R.S.G.Q. Una volta redatta si provvede alla Verifica ed emissione del documento il quale viene affisso alla bacheca della sede operativa e distribuito in maniera cartacea ad ogni dipendente, ai docenti, ai tutor, all'amministrazione, agli studenti ed a tutti coloro che hanno a che fare con l'ente. Si fa inoltre circolare un elenco per firma di presa visione.

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità dell'Ente Sapienza Srl viene regolamentata come segue:

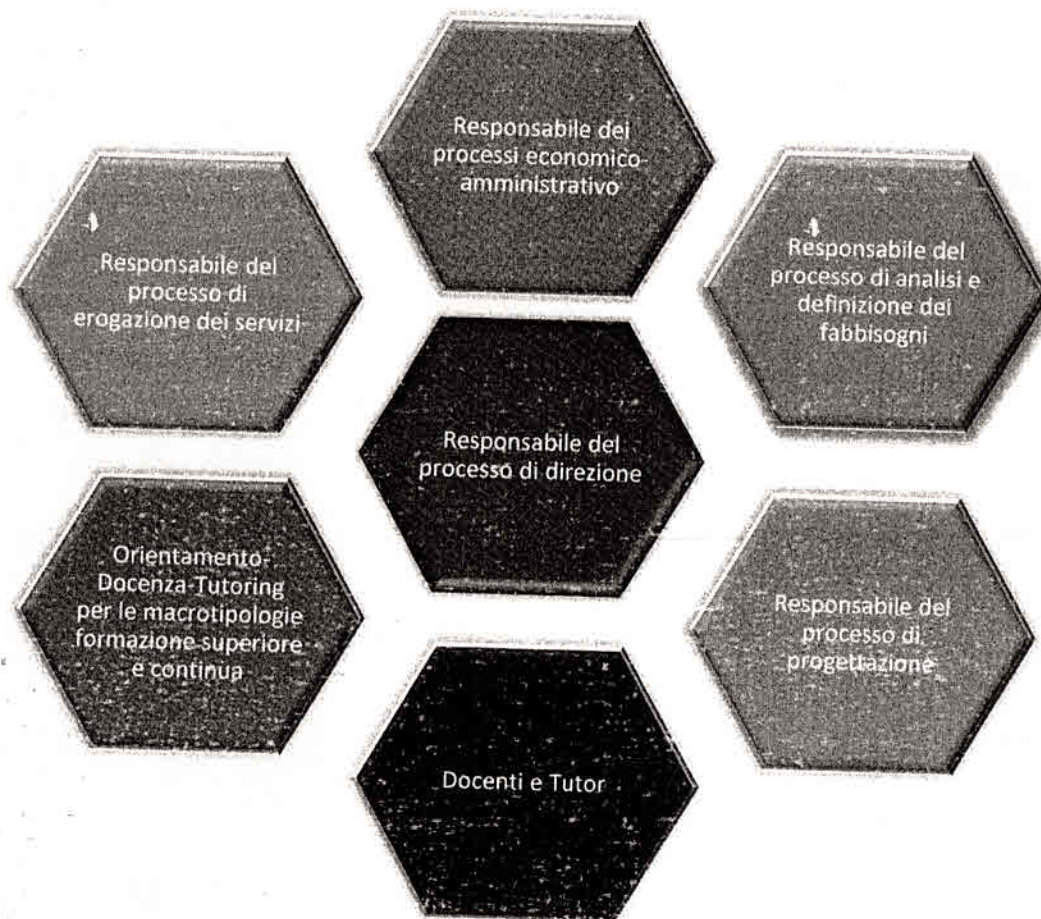
- I. Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.
- II. La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti Internet dell'Ente Sapienza Srl deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
- III. La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.
- IV. La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La REVISIONE della Carta della Qualità dell'Ente Sapienza Srl avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità del Legale rappresentante e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale.



Sapienza S.r.l.

Descrizioni delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi:





Sapienza S.r.l.

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e 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;
- Promozioni e Pubblicazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi:

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni:

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.



Sapienza S.r.l.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

- 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;
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per orientamento-docenza-tutoring per le macrotipologie formazione superiore e continua:

- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- Erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza);
- Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti;
- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale.

Docenti e Tutor:

- Erogano la formazione, attenendosi alle direttive del Responsabile Formazione.



Sapienza S.r.l.

La presente Carta di Qualità viene pubblicata sul sito dell'Ente Sapienza Srl e sarà diffusa al pubblico tramite affissione in bacheca nei locali dell'Ente Sapienza Srl e tramite consegna ai destinatari delle attività formative insieme ai documenti che specificano le caratteristiche del corso, le modalità di accesso, lo svolgimento della valutazione finale e il rilascio della documentazione comprovante l'attestato.

La carta della qualità dell'Ente Sapienza Srl viene elaborata e verificata ed approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione.

Fontana Liri, 03 Gennaio 2019

Firma del responsabile del processo
di analisi e definizione dei fabbisogni



Firma del Direttore

