

CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Centro Manuela Mezzelani è un'Associazione Onlus accreditata presso la Regione Lazio per la gestione di interventi di formazione e orientamento finanziati con risorse pubbliche (FSE – Regione Lazio). L'associazione è operativa dal 1997, ha un Consiglio Direttivo e un Collegio Sindacale quale organo sociale.

Ha come obiettivi:

- Valutare le esigenze dell'utente
- Progettare e realizzare corsi di formazione professionale per consentire l'acquisizione delle competenze necessarie a raggiungere professionalità competitive e di elevata spendibilità nel mercato del lavoro
- Riquilibrare risorse umane attraverso metodologie didattiche innovative, rispondendo in modo efficace ai continui mutamenti della realtà lavorativa
- Aumentare il numero e la qualità dei percorsi formativi, coinvolgendo, se necessario, anche altri partners
- Valorizzare le risorse interne promuovendo piani interni di aggiornamento e attuando un maggior coinvolgimento nelle decisioni
- Effettuare un continuo monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorarne il livello

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, Voucher, 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 e Accompagnamento al lavoro: Il Centro Manuela Mezzelani, fin dal 1998, gestisce un Centro di orientamento alla formazione e al lavoro destinato alle fasce deboli (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 (area dello svantaggio):

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 i servizi di orientamento alla formazione e al Lavoro, Il Centro Mezzelani si pone come obiettivo quello 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, Associazioni e Cooperative Sociali che si occupano di svantaggio sociale.

I settori di intervento

I settori di intervento sono quelli per i quali in Centro è accreditato presso la Regione Lazio: informatica, ambiente, grafica, lingue straniere, turismo, edilizia, lavori d'ufficio e servizi socio-educativi. Il Centro è altresì accreditato per svolgere attività di Orientamento al lavoro e alla formazione, nonché all'accompagnamento al lavoro.

Le attività svolte

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

Eroga formazione professionale accompagnata da fasi di orientamento al lavoro e accompagnamento più fase di stage c/o aziende operanti nel settore negli ambiti di Riciclo dei rifiuti urbani, innovazioni tecnologiche a basso impatto ambientale, grafica 3d e multimediale, applicazioni web, lingue straniere

DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO – STRUMENTALI

Per quanto concerne le risorse logistico-strumentali, il Centro dispone di una struttura stabile di 7 aule (tutte allocate nella sede di Roma sita Via Tuscolana, 388) informatizzate con collegamento internet, dotate ciascuna di 15/20 postazioni di computer desktop corredate di stampanti, TV LCD da 50 pollici, telecamere, scanner. Inoltre aree riservate al montaggio digitale, un Ced per i server, e locali dedicati ad attività di orientamento.

DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

Per poter fornire servizi personalizzati e di elevata professionalità il Centro Mezzelani si avvale di personale interno ed esterno in possesso di elevate competenze professionali, in grado di garantire la realizzazione di tutte le attività: analisi del fabbisogno, progettazione, erogazione corsi (segreteria organizzativa), docenza e tutoring.

Tutte le risorse professionali vengono preventivamente valutate ed inserite, in funzione del tipo di prestazione in grado di fornire, in un apposito albo interno.

Il Centro Manuela Mezzelani si avvale delle seguenti figure direttive

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.

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.

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.

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 Città Metropolitana di Roma Capitale 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.

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, di pubblicazioni sul sito internet dell'Ente e di 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.

Il Centro Mezzelani è certificato Rina Industry, si attiene a procedure standardizzate di progettazione, erogazione, gestione e rilevazione del livello di gradimento. Ciò consente di monitorare il livello di qualità e intraprendere eventuali azioni correttive qualora, attraverso gli strumenti di verifica definiti dal nostro sistema di qualità, si evidenzi un risultato non soddisfacente in riferimento allo standard stabilito in fase di definizione degli obiettivi annuali.

Sono previste una serie di procedure, a garanzia e tutela di committenti e beneficiari, volte a misurare, analizzare e migliorare il processo di erogazione del servizio.

In particolare si fa riferimento a:

- **Verifiche Ispettive Interne:** pianificate dal Responsabile Gestione Qualità con il preciso obiettivo di verificare l'efficacia del Sistema di Qualità e l'adeguatezza dell'intera struttura organizzativa.
- **Gestione dei Reclami:** attraverso la quale si registrano i reclami, le anomalie in modo da fornire la soluzione migliore al problema evidenziato, contribuire all'identificazione di azioni preventive e fornire una base di dati per avviare azioni correttive.
- **Azioni Correttive:** attraverso le quali, una volta definite le modalità e le responsabilità, si procede con l'adozione di provvedimenti atti a garantire la correzione delle tendenze negative o andamenti qualitativi anomali, legati a disservizi, carenze e altre non conformità comprese quelle organizzative.
- **Azioni Preventive:** scaturite dall'analisi dei Rapporti di Non Conformità, dei Reclami, dei risultati delle Verifiche Ispettive, etc. consentono di intraprendere azioni che contribuiscano a garantire e migliorare la qualità del servizio.

<i>Attività</i>	<i>Fattori di Qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard di Qualità</i>	<i>Strumenti di Verifica</i>
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	N. 7 GG. definiti come tempo target di risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta attraverso Audit interno
Progettazione e analisi del fabbisogno	Completezza	Numero di interventi di rielaborazione necessari		Rilevazione a campione attraverso Audit interno
	Tempistica	Data di consegna	Rispetto della scadenza indicata	Rilevazione attraverso Audit interno
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	N. 7 GG. definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento attraverso Audit interno
Erogazione offerta formativa	Efficacia Docenza e Tutoring	Percentuale risposte partecipanti	Giudizio Ottimo/buono/discretomaggiore di 75%	Questionario di gradimento
	Idoneità dei locali e attrezzature	Percentuale risposte partecipanti	Giudizio Ottimo/buono/discretomaggiore di 75%	Questionario di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Percentuale risposte partecipanti	Giudizio Ottimo/buono/discretomaggiore di 75%	Questionario di gradimento
	Adeguatezza Organizzazione	Percentuale risposte partecipanti	Giudizio Ottimo/buono/discretomaggiore di 75%	Questionario di gradimento
Rendicontazione dell'attività	Tempistica	Data di consegna	Rispetto della scadenza indicata	Rilevazione attraverso Audit interno
	Correttezza	Numero di interventi di rielaborazione necessari		Rilevazione a campione attraverso Audit interno

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

VALIDAZIONE

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile di Gestione della Qualità e dal Legale Rappresentante.

DIFFUSIONE AL PUBBLICO

La Carta di Qualità viene diffusa attraverso:

Affissione nella bacheca della sede operativa del Centro Manuela Mezzelani

Pubblicazione sul sito web: www.centromezzelani.com

Affissione del documento nelle aule e resa disponibile per i corsisti all'avvio del percorso formativo

La carta della qualità viene messa a disposizione e fatta visionare a tutte le risorse

REVISIONE PERIODICA

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente in occasione dei Riesami della Direzione, in modo da cogliere i cambiamenti eventualmente incorsi e da assicurare l'idoneità, l'efficacia e la piena rispondenza ai fabbisogni formativi realmente emergenti.

Roma, 10.04.2019

RGQ

Catia Bastianini



Il Rappresentante Legale

Mario Bastianini



