

Preparazione scolastica, Universitaria e Formazione Professionale

Carta di qualità dell'offerta formativa

O	16/01/2020	Aggiornamento
N	16/01/2019	Aggiornamento
M	16/01/2018	Aggiornamento
L	1/01/2017	Aggiornamento
I	13/01/2016	Aggiornamento
H	12/01/2015	Aggiornamento
G	13/01/2014	Aggiornamento
F	11/01/2013	Aggiornamento
E	11/01/2012	Aggiornamento
D	07/01/2011	Aggiornamento
C	01/02/2010	Aggiornamento
B	05/01/2009	Aggiornamento
A	07/01/2008	Prima emissione
Rev.	Data	Motivo della Revisione

Redazione

Massimiliano Ferri
Responsabile Qualità

Validazione

Cinzia Salera
Direzione Generale



Copia soggetta ad aggiornamento

Copia non soggetta ad aggiornamento

Il presente documento è strettamente riservato e non può essere divulgato nè riprodotto, ancorché parzialmente, senza espressa autorizzazione scritta della direzione - Nelle copie soggette ad aggiornamento la versione sostituita deve essere distrutta e la versione originale sostituita deve essere distrutta.



Titolo: *Presentazione della Società*

www.istitutosofia.it – istitutosofia@libero.it

Presentazione della Società

L'Istituto SOFIA è composto dall'unica unità operativa di seguito descritta:

Istituto SOFIA

- | | |
|------------------|---|
| - Sede Legale | Via Verdi 52 Cassino (FR) |
| - Sede Operativa | Via Verdi 52 Cassino (FR) |
| - Telefono | 077623577 |
| - fax | 077623577 |
| - web-site | www.istitutosofia.it |
| - e-mail | istitutosofia@libero.it –
istitutosofia@gmail.com – istitutosofia@pec.it |

Settori operativi

Di seguito sono elencati i principali settori in cui l'Istituto opera:

- ✓ Progettazione ed Erogazione di Corsi di Formazione specialistica:
 - Formazione di Base
 - Formazione Professionale
 - Formazione Continua
 - Formazione Superiore
 - Orientamento
- ✓ Obbligo Formativo

Istituto Sofia:

- ✚ è accreditato presso FORMA.TEMP (Fondo per la formazione dei lavoratori temporanei)
- ✚ è ente affiliato LRN per le certificazioni linguistiche
- ✚ è ente convenzionato ANFOS
- ✚ è Ei Center per le certificazioni informatiche Eipass
- ✚ è Centro PEKIT per le certificazioni informatiche
- ✚ è ECP Università Telematica Pegaso

Titolo: *Indice e stato di revisione*

Sezioni del Documento

#	Titolo	rev.	data
-	Presentazione della Società	O	16/01/2020
0	Indice e stato di revisione	O	16/01/2020
1	Politica della qualità	O	16/01/2020
	1.1 Mission	O	16/01/2020
	1.2 Modalità adottate per la politica della qualità	O	16/01/2020
	1.3 Obiettivi primari	O	16/01/2020
	1.4 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	O	16/01/2020
	1.5 Scopo e campo di applicazione	O	16/01/2020
2	Informazioni generali sui servizi formativi offerti	O	16/01/2020
	2.1 Aree di attività	O	16/01/2020
	2.2 Dotazione di risorse professionali	O	16/01/2020
	2.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali	O	16/01/2020
	2.4 Dichiarazione di impegno	O	16/01/2020
3	Fattori di qualità, Indicatori, Standard di qualità e strumenti di verifica	O	16/01/2020
4	Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	O	16/01/2020
5	Condizioni di trasparenza	O	16/01/2020
6	Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi	O	16/01/2020
7	Allegato 1 – Organigramma nominativo	O	16/01/2020

Titolo: *Politica della qualità*

1 Politica della qualità

1.1.Mission

La Direzione dell'Istituto SOFIA persegue gli obiettivi di raggiungimento e continuo miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti ai propri clienti.

Allo scopo definisce una propria politica per la qualità e, nel contempo, ha deciso di dotarsi di un Sistema di gestione per la Qualità per mezzo del quale realizzare, documentare, registrare tutte le proprie attività.

L'obiettivo dell'Istituto SOFIA è formare oggi, ma soprattutto trasmettere il concetto di formazione permanente e mutevole al mutare delle esigenze del futuro. Per far ciò Istituto SOFIA contribuisce allo sviluppo del sistema locale analizzando le esigenze del singolo e proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione delle stesse. Inoltre incoraggia i propri operatori all'aggiornamento continuo e ad un atteggiamento di collaborazione nei confronti del proprio sistema cliente

La Direzione, pertanto, per garantire, che tutti i processi aziendali avvengano in armonia con le politiche stabilite, ha istituito un apposito organismo aziendale, la Direzione Qualità, cui ha demandato il compito di far comprendere, attuare e sostenere a tutti i livelli aziendali quanto prescritto sia nel presente documento quanto prescrive il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) in conformità alla normativa ISO 9000:2001. La Direzione Qualità ha anche il compito di garantire che la politica per la qualità, attraverso il continuo riesame dei suoi principi sia:

- ✓ appropriata all'organizzazione
- ✓ tesa al miglioramento continuo ed al soddisfacimento dei requisiti, contrattuali e cogenti
- ✓ misurabile su obiettivi reali e concreti

Ciascuna persona identificata nell'organigramma, nel manuale e nelle procedure del SGQ è responsabile dell'applicazione delle disposizioni riportate. Eventuali divergenze che non possono essere risolte attraverso l'organizzazione in atto, devono essere sottoposte alla Direzione per una risoluzione definitiva in armonia al presente documento.

Si dispone che la politica aziendale per la qualità, unitamente all'organigramma nominativo aziendale, sia approvata dalla Direzione ed esposta alla pubblica attenzione in una bacheca. La Direzione dovendo garantire che la politica della qualità sia sempre efficace ed idonea al sistema adottato, provvederà ad un riesame della stessa ad intervalli prestabiliti ed almeno annualmente in occasione del riesame del SGQ.

1.2 Le modalità adottate per la politica della qualità

- ✓ attuare a tutti i livelli dell'organizzazione la politica della qualità in conformità a quanto prescritto nel presente documento;
- ✓ assicurare la continuità del sistema e dei suoi principi nel caso di mutamenti delle condizioni, interni ed esterni all'organizzazione;

Titolo: *Politica della qualità*

- ✓ aumentare la soddisfazione ed il coinvolgimento dei dipendenti (patrimonio strategico per il raggiungimento degli obiettivi), dei fornitori e dei clienti nella vita aziendale;
- ✓ perseguire il continuo miglioramento e la massima efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità

1.3 Obiettivi primari

La Direzione stabilisce periodicamente obiettivi per la qualità pertinenti a ciascuna funzione ed a ciascun livello dell'organizzazione; tali obiettivi sono misurabili e coerenti con la politica della qualità adottata e sono discussi e verificati con cadenza periodica. In particolare:

- ✓ aumentare la **competitività** nei confronti dei concorrenti ed acquisire maggiori quote di mercato, soprattutto nel settore dei clienti privati;
- ✓ introdurre **tecniche informatiche** di gestione e controllo, al fine di perseguire il contenimento dei costi ed il miglioramento delle prestazioni ;
- ✓ sviluppare la cultura della prevenzione per prevenire situazioni di non conformità;
- ✓ migliorare il servizio reso al Cliente ed aumentarne la **soddisfazione** in tutte le sue aspettative, espresse, implicite e cogenti, garantendo la massima tempestività e fornendo assistenza in maniera chiara ed esaustiva
- ✓ aumentare la **motivazione del personale**;
- ✓ aumentare il rispetto e la salvaguardia dell'**ambiente**.

1.4 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

La Direzione assume impegno formale affinché il sistema di gestione per la qualità adottato dall'organizzazione sia adatto al raggiungimento degli obiettivi fissati.

La manutenzione del sistema ed il conseguente aggiornamento a seguito di modifiche della struttura organizzativa e/o di revisioni di norme e leggi dovranno essere condotte nel rispetto della continuità e dell'integrità del sistema.

In eventuali momenti di transizione e/o trasformazione societaria potranno essere redatti specifici piani della qualità, a garanzia della continuità del sistema.

Per quanto riguarda gli obiettivi dell'organizzazione, periodicamente, con cadenza annuale, sono tutti definiti operativamente. Tali obiettivi – suddivisi per ciascuna area aziendale di riferimento - sono successivamente discussi e verificati dai soci e dal Responsabile della qualità con una frequenza almeno bimestrale in sede di riunione periodica.

Titolo: *Politica della qualità*

1.5 Scopo e campo di applicazione

Scopo della Carta della Qualità è quello di definire ed oggettivare gli impegni che l'Istituto Sofia assume nei confronti dei committenti e dei destinatari dei servizi formativi da essa erogati, a garanzia della loro qualità e trasparenza.

Il presente documento ha lo **scopo** di descrivere:

- ✓ gli impegni che l'Istituto Sofia assume nei confronti dei committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari)
- ✓ la Politica della Qualità e le risorse, materiali ed immateriali, messe a disposizione dalla Direzione per il raggiungimento degli obiettivi del sistema;
- ✓ le caratteristiche, le competenze e le responsabilità del personale;
- ✓ i criteri generali delle procedure predisposte dalla Direzione per il raggiungimento degli scopi societari e degli obiettivi.

Titolo: *Informazioni generali sui servizi offerti*

2. Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'offerta formativa dell'Istituto Sofia è orientata verso due direttive:

- A- promozione dell'individuo e delle sue potenzialità
- B- sviluppo delle potenzialità e delle opportunità collegate al territorio della Regione Lazio

2.1 Aree di attività

- ✓ Progettazione ed Erogazione di Corsi di Formazione specialistica:
 - Formazione di base: formazione finalizzata a fornire delle conoscenze di carattere generale collegate al mondo del lavoro.
 - Formazione Professionale: formazione che mira alla creazione di competenze o specializzazioni professionali nonché al trasferimento di competenze cosiddette "trasversali"; prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione e aggiornamento che mira a creare o specializzare conoscenze e capacità, rendendo la risorsa umana capace di inserirsi ed adattarsi proficuamente in differenti contesti produttivi ed organizzativi e collegata alle qualificazioni professionali emerse dall'analisi dei fabbisogni del settore.
 - Formazione Continua: formazione volta all'adeguamento delle qualificazioni con l'evoluzione delle professioni e dei contenuti delle mansioni, al miglioramento delle competenze e all'acquisizione di qualificazioni indispensabili per rafforzare la situazione competitiva delle imprese e del loro personale.
 - Formazione Superiore: formazione post obbligo formativo, Ifts, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.
- ✓ Orientamento: attività di supporto e di facilitazione alla presa di decisione di un soggetto che si trova a fronteggiare una transizione professionale (scuola/lavoro, disoccupazione/lavoro, lavoro/lavoro).

Titolo: *Informazioni generali sui servizi offerti*

2.2 Dotazione di risorse professionali

Presso la sede di Istituto Sofia operano 3 titolari (Soci amministratori) e personale docente reclutato secondo le esigenze Didattico/Formative.

Titolari:

Ferri Massimiliano: Laureato in Economia e Commercio

Salera Cinzia: Laureata in Economia e Commercio

Verrecchia Mara: Laureata in Lingue e Letterature straniere

Per tutte le attività descritte nel sistema di gestione per la qualità è utilizzato unicamente personale Laureato formato, qualificato e con esperienza nello specifico settore di almeno 3 anni. Le modalità per la qualifica del personale, oltre che i requisiti minimi in termini di formazione ed esperienza per la copertura di ciascuna funzione sono definiti in dettaglio:

<i>Posizione</i>	<i>Titolo di studio</i>	<i>Conoscenze tecniche specifiche</i>	<i>Esperienza min.</i>
Direttore Generale	Laurea	Tecniche e metodologie applicate nel settore dei servizi	3 anni
Resp.Qualità / Resp.Amm. / Resp.Tecnico /Resp.Personele /Resp.Commerciale	Laurea	Norme Qualità ISO 9000. Rapporti con i clienti e ambiti contrattuali. Norme igieniche generali. Requisiti di sicurezza D.lgs n.81/2008	3 anni
Docente	Laurea	Competenze professionali	3 anni

2.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

La Direzione per il raggiungimento degli obiettivi societari mette a disposizione le infrastrutture necessarie. Dette infrastrutture sono rappresentate principalmente da:

- ✓ locali adeguati ed ambienti di lavoro ampi per la sede societaria centrale amministrativa:
- ❖ Ingresso/reception di mq 13,3 dotato di 3 poltroncine per attesa clienti., scrivania, sedie, mobiletto e mensole

Titolo: *Informazioni generali sui servizi offerti*

- ❖ Aula multimediale e di pratica di mq 40,25 (con accesso al terrazzo) dotata di Personal Computer con collegamento stabile ad alta velocità ad Internet mediante rete Wireless, stampante in rete, lettori DVD, 1 scanner, 1 lavagna a muro, 1 lavagna luminosa, 1 proiettore, scrivanie modulari, sedie.
- ❖ Aula didattica e di colloqui/selezioni di mq 12,82 (con accesso al terrazzo) dotata di scrivania, sedie, mobiletto, lavagna a muro .
- ❖ Aula didattica e di consultazione banche dati di mq 13,43 dotata di scrivania, sedie, lavagna a muro e n.2 Personal Computer per accesso a Banche dati con collegamento stabile ad alta velocità ad Internet mediante rete Wireless.
- ❖ Aula didattica di teoria di mq 26,1 (con accesso al terrazzo) dotata di banchetti con sedie, mensole, cattedra, lavagna a muro, libreria.
- ❖ Ufficio di mq 11,73 dotato di scrivania, sedie, 2 poltroncine per i clienti, personal computer con stampante, 2 mobili a vetro, 1 cassettera porta documenti.
- ❖ Bagno di mq 6,8 a norma anche per le persone diversamente abili.
- ❖ Bagno di mq 3,6
- ❖ Corridoio disimpegno con angolo fotocopiatrice di mq 18,0
- ✓ hardware e software di lavoro, con collegamento in rete interna per la migliore comunicazione e scambio di informazioni tra le varie postazioni
- ✓ collegamento veloce ad INTERNET, wireless
- ✓ impianti centralizzati per la climatizzazione in ciascun ambiente: gli impianti centralizzati (elettricità, acqua, riscaldamento, condizionamento) e le attrezzature speciali in dotazione della struttura sono sottoposti ad un regime di manutenzione programmata preventiva, anche attraverso il coinvolgimento di ditte esterne specializzate secondo quanto prescritto da legge.

2.4 Dichiarazione di impegno

L'Istituto Sofia nella persona del suo Legale Rappresentante, del Responsabile della qualità e del Direttore Generale si impegna, contestualmente al presente documento (Carta della qualità dell'offerta formativa), a fornire le informazioni richieste dalla Regione Lazio sulle attività finanziate/riconosciute e a mettere a disposizione la presente carta della qualità in bacheca e sul sito internet (www.istitutsofia.it) a chiunque dei destinatari ne faccia richiesta.

Titolo: *Fattori di qualità, Indicatori, Standard di qualità e strumenti di verifica*

3. Fattori di qualità, Indicatori, Standard di qualità e strumenti di verifica

La Carta di qualità dell'offerta formativa, assume quali indicatori e standard dei servizi quelli previsti in sede di dispositivo di accreditamento nonché quelli già adottati dallo 08/03/2006 con riferimento alla normativa ISO 9001:2000 poiché Istituto Sofia p.s.c. a r.l. a tale data risultava certificata da BV Italia. Tali indicatori si intendono applicati a tutte le attività formative e di orientamento oggetto di accreditamento avviate a partire dal 07/01/2008 pur non rinnovando la certificazione con l'ente BV Italia.

Il modello proposto è per processi:

- Costruzione dell'offerta
- Progettazione
- Erogazione
- Gestione del cliente
- Risorse utilizzate
- Customer satisfaction

strutturato in:

- Fattori di qualità che rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
- Indicatori di qualità che esplicitano i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- Standard di qualità che corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- Strumenti di verifica che esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Relativamente ai vari processi, per ciascuno degli elementi sopra citati l'Istituto Sofia ha individuato indicatori e strumenti di rilevazione, di seguito esplicitati:

PROCESSO DI "COSTRUZIONE DELL'OFFERTA"

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
▪ Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente	▪ Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte dell'azienda committente	▪ 70% di verifiche positive/validazioni e rispetto alla totalità dei progetti	▪ procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
▪ Tempestività di risposta alla richiesta del committente	▪ N. gg.intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	▪ 7 gg. lavorativi	▪ Piano di progettazione

Titolo: *Fattori di qualità, Indicatori, Standard di qualità e strumenti di verifica*
PROCESSO DI “PROGETTAZIONE”

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Coerenza del progetto esecutivo di dettaglio all'offerta formativa	- Presenza di dispositivi interni di verifica della micro-progettazione N. gg. Intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	70% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti 15 gg. Lavorativi definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	- Procedura di verifica della progettazione - Piano di progettazione

PROCESSO DI “EROGAZIONE”

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
- Rispondenza del servizio formativo al progetto definito - Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)	- Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti N. gg 7 - intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive	70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche 5 gg. lavorativi	- scheda di verifica in itinere - scheda azioni correttive /preventive
Soddisfazione e gradimento dei committenti/destinatari	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento (valutazioni da 0 a 5)	Media dei punteggi non inferiore a 3	Questionario di gradimento finale
Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore ad 8	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 70% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina

Titolo: *Fattori di qualità, Indicatori, Standard di qualità e strumenti di verifica*

Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate	Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore a 5 per le NC valutate come critiche, e inferiore a 10 per le NC non critiche	Verbale di Non Conformità
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione consuntiva	Media del punteggio non inferiore a 3	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del coordinatore di corso/direttore di progetto.
▪ Fidelizzazione dei clienti	▪ N. azioni ore formazione per azienda o individualizzate negli ultimi 3 anni	▪ N. 2 azioni definite come "target di fidelizzazione"	▪ Data base clienti

“RISORSE UTILIZZATE”

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Competenze docenti	Titolo di studio specifico	Laureati; esperti del mondo del lavoro	Rilevazione dai documenti
Esperienze docenti	Anni di attività	Almeno 3 anni	Rilevazione da curriculum
Competenza esperti	Anni di esperienza	Almeno 3 anni	Rilevazione da curriculum
Idoneità dei locali alle norme di igiene e sicurezza		Idoneità al 100%	Rilevazione dai documenti

“CUSTOMER SATISFACTION”

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza dei requisiti alle attese del beneficiario	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore a soddisfacente/molto soddisfacente	Apposito questionario
Percezione della cortesia del personale	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore a soddisfacente/molto soddisfacente	Apposito questionario
Percezione della professionalità del personale	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore a soddisfacente/molto soddisfacente	Apposito questionario
Percezione complessiva sulla efficacia delle comunicazioni	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore a soddisfacente/molto soddisfacente	Apposito questionario

Titolo: *Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e beneficiari*

4. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito CONTRATTO FORMATIVO, che riporta in dettaglio gli impegni che Istituto Sofia e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto va firmato per accettazione dall'utente. A garanzia della qualità dei servizi erogati dall'Istituto Sofia ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionario di gradimento, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna) report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso, colloqui effettuati dal coordinatore /direttore di corso con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore /direttore di corso) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche e, coerentemente con quanto previsto dal Manuale di Qualità, per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi. Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, viene aperta una Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva (RACP) su apposito modulo in cui vengono pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate. I verbali di Non Conformità ed i moduli RACP sono disponibili in visione agli utenti dei servizi. Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme vigenti.

Titolo: *Condizioni di trasparenza*

5. Condizioni di trasparenza

La presente Carta di qualità dell'offerta formativa è validata dalla Direzione generale nella persona della Dott.ssa Cinzia Salera e redatta dal Responsabile della Qualità Dott. Massimiliano Ferri in data 07/01/2008 (rev.A) ed aggiornata in data 05/01/2009 (Rev.B), 01/02/2010 (Rev.C), 07/01/2011 (Rev.D), 11/01/2012 (Rev.E), 11/01/2013 (Rev.F), 13/01/2014 (Rev.G), 12/01/2015 (Rev.H), 13/01/2016 (Rev.I), 13/01/2017 (Rev.L), 16/01/2018 (Rev.M), 16/01/2019 (Rev.N), 16/01/2020 (Rev.O).

La presente carta verrà diffusa, a cura dall'Istituto Sofia quale Ente erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

La consegna avverrà attraverso le seguenti modalità:

- ✓ personale interno Istituto Sofia:
la Carta verrà consegnata dal TITOLARE, in appositi incontri, individuati preventivamente a livello semestrale, ma, ove si ritenesse necessario, anche con più frequenza, in cui vengono anche illustrate le strategie e gli impegni assunti.
- ✓ personale esterno con prestazioni a tempo determinato:
la Carta verrà allegata al contratto o lettera d'incarico, ad ogni accensione di rapporto professionale.
- ✓ potenziali clienti:
la Carta verrà consegnata in allegato all'offerta di servizi o di predisposizione di progetti, facendone esplicita menzione nel testo della stessa. In caso di assegnazione di attività, la Carta costituirà parte integrante del contratto.
- ✓ beneficiari dei servizi formativi:
la Carta verrà consegnata all'avvio dell'erogazione del servizio.

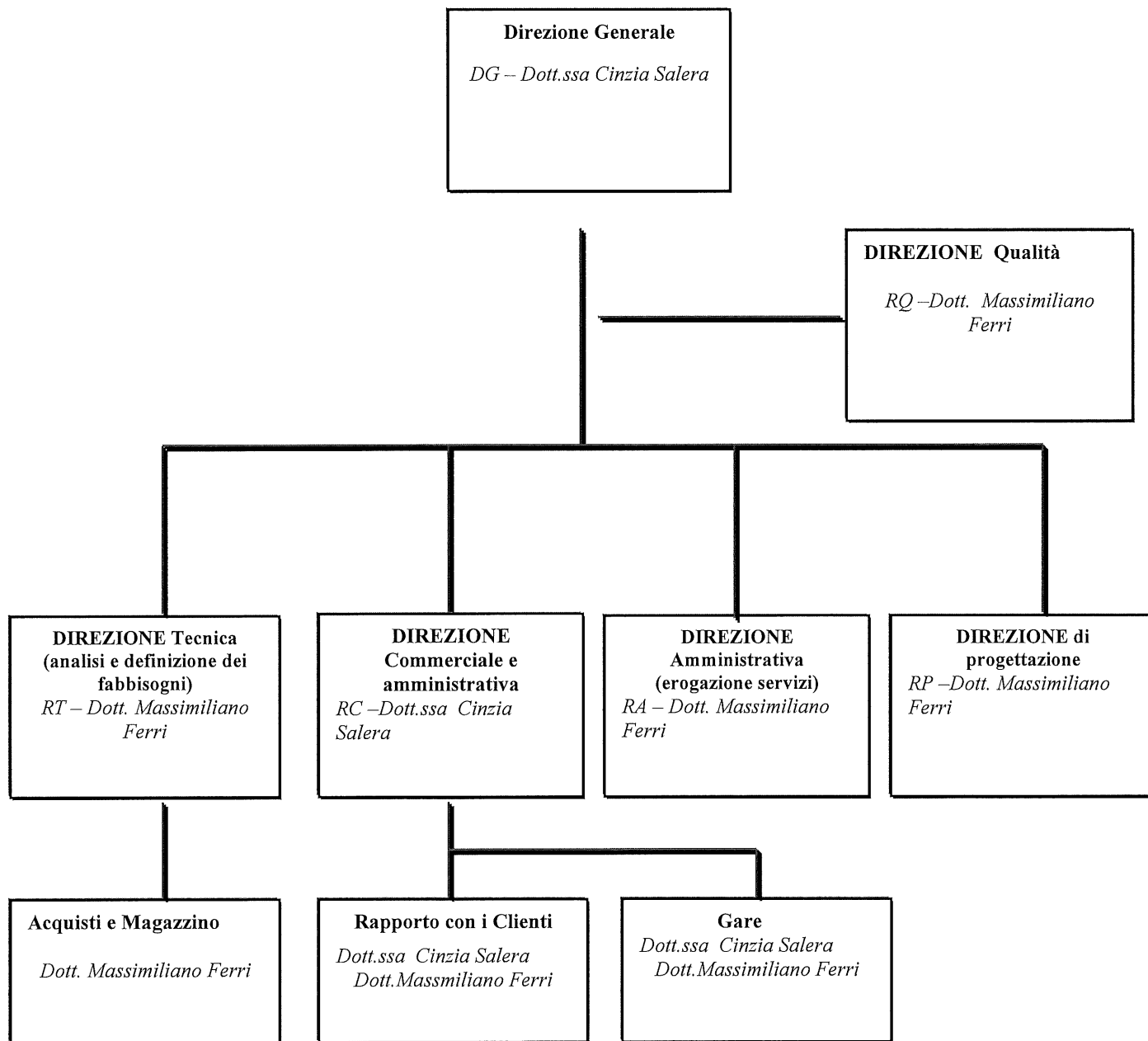
Titolo: *Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi*

6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

La presente carta di qualità dell'offerta formativa prevede delle figure con compiti di responsabilità poste a presidio dei processi e sono:

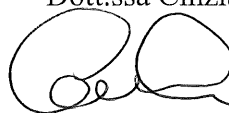
- ❖ Responsabile del processo di direzione:
 - Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
 - Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
 - Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
 - Gestione 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;
 - Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
 - Gestione della qualità inerente tutti i processi.
- ❖ Responsabile dei processi economici-amministrativi:
 - Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
 - Controllo economico;
 - Rendicontazione delle spese;
 - Gestione amministrativa del personale;
 - Gestione della qualità inerente il processo.
- ❖ 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;
 - Definizione della strategia formativa;
 - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
 - Gestione della qualità inerente il processo.
- ❖ Responsabile del processo di progettazione:
 - Progettazione di massima di un'azione corsuale;
 - Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
 - Progettazione di un intervento individualizzato;
 - Gestione della qualità inerente il processo.
- ❖ Responsabile del processo di erogazione dei servizi:
 - Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
 - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
 - Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
 - Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
 - Gestione della qualità inerente il processo.

Titolo: *Organigramma nominale*



Cassino 16/01/2020

Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Cinzia Salera



ISTITUTO SOFIA p.s.c. a.r.l.
Via Verdi, 52 - Cassino (FR)
P.I. 02272300605

www.istitutosofia.it - Tel. 0776 23577