

CARTA DELLA QUALITA'



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

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

Il centro studi, infatti, in quanto tale, non realizza la sua piena funzione senza la presenza degli utenti che possono usufruire del patrimonio di esperienze, conoscenze e competenze di cui il centro stesso dispone e che, pertanto, devono ricevere il massimo

dell'attenzione organizzativa mediante opportune forme di partecipazione.

L'adesione alla Carta comporta l'impegno non solo a rispettare i principi informatori, ma a sviluppare le strutture per la verifica ed il miglioramento continuo del servizio offerto e per il controllo dei rapporti con tutti gli utenti, al fine di ovviare ad anomalie o disfunzioni e quindi di garantire un servizio efficiente.

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

- strategico (politica della qualità)
- organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta)
- operativo (obiettivi e standard specifici)

- preventivo (meccanismi di garanzia sia per i committenti che per i beneficiari).

Livello strategico

Il Centro Studi Minerva è un ente accreditato presso la Regione Marche per la formazione professionale (decreto n. 78/FOP del 03 aprile 2013) e autorizzato come soggetto formatore terzo dall'Ordine Nazionale dei Giornalisti (parere favorevole Ministero della Giustizia Prot n. m_dg. DAG.21/11/2014 0157086.U) si occupa da 15 anni di:

- Corsi (in sede e online) di perfezionamento per l'aggiornamento professionale di liberi professionisti (accreditandosi agli ordini di professionali)
- Attività di formazione professionale gestita con finanziamenti pubblici: Fondo Sociale Europeo - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - MIT Ministero Infrastrutture e Trasporti

- Attività di formazione continua a favore di aziende private, finanziata con Fondi Interprofessionali
- Attività di formazione finanziata attraverso il fondo FORMATEMP in collaborazione con le agenzie di lavoro interinali
- Attività di formazione autorizzata da Province/Regione rilasciando titoli ai sensi della Legge 845/78 e Legge 16/90

Minerva cura master e cicli di lezioni calibrati sulle necessità e sui settori di attività dell'utenza, fornendo una solida e aggiornata preparazione grazie un corpo docente di alta qualità ed esperienza professionale e didattica

In altre parole la missione del centro studi è di consentire ai soggetti in formazione di acquisire, con percorsi collettivi ed individuali, una professionalità in grado di inserirli nel mondo del lavoro e di far sviluppare loro strumenti e competenze che consentono ai singoli individui di aumentare la

possibilità di apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

Il centro studi si impegna a rifarsi strategicamente a modelli di riferimento quali:

- ottenere qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo, ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti.

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

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

Per realizzare questi obiettivi, Minerva srl:

- adotta intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata;
- sviluppa attività di prevenzione per la qualità;
- misura il grado di soddisfazione dell'utente attraverso opportune metodologie e strumenti;
- controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

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

Livello organizzativo

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

Area di formazione pubblica

La società Minerva srl intende ampliare il proprio impegno gestendo le attività formative con finanziamento pubblico, soprattutto in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi indicati dal programma operativo F.S.E. per le politiche della formazione e del lavoro.

I principali servizi consisteranno in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente alla formazione continua e alla formazione superiore, attraverso appunto l'organizzazione di corsi F.S.E.

Area di formazione privata

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

Il tal caso, Minerva srl :

- 1) opera nella preparazione agli esami di abilitazione professionale e formazione continua dei professionisti (Avvocati/Commercialisti). Il centro opera quindi a partire dall'università e oltre, con percorsi di formazione post-universitaria;

- 2) organizza workshop e corsi di formazione aziendale;
- 3) organizza corsi di lingue straniere informatica, contabilità e corsi in area giudico/legale.

Minerva srl, oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente delle competenze professionali e delle risorse logistico - strumentali di seguito riportate:

- Risorse professionali :
- n. 2 soci responsabili con competenze afferenti l'amministrazione, la commercializzazione, la progettazione e la gestione dei processi formativi;
 - n. 15 operatori con competenze di insegnamento;
 - n. 1 dipendente responsabile della contabilità, rendicontazione
 - La struttura si avvale personale altamente qualificato, in possesso, sia di una comprovata esperienza professionale e didattica, sia della certificazione delle competenze ai fini del Regolamento integrativo al Dispositivo di

accreditamento delle strutture formative (DGR n. 1071/05 e DGR n. 868/06).

- Risorse logistico - strumentali :
- aule attrezzate ad ospitare docenti, tutor, coordinatore didattico dotate di wifi, proiettore e tutte dotate di idoneità igienico/sanitarie

4 Livello operativo

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

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

4 Livello preventivo

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

➤ EGUAGLIANZA

Intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come uniformità di prestazioni rese senza tener conto delle condizioni personali e sociali.

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso,

razza, lingua, religione, ceto ed opinioni politiche.

➤ IMPARZIALITA'

Gli operatori del centro di formazione hanno l'obbligo di tenere comportamenti,

nei confronti degli utenti, improntati a criteri di obiettività, equità ed imparzialità.

➤ CONTINUITA'

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali ed aziendali.

Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il centro si

impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

➤ EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia intese come

economicità e come raggiungimento degli obiettivi di formazione definiti dalla

programmazione aziendali, in relazione ai bisogni espressi dalla popolazione.

IMPEGNI PARTICOLARI

Con l'adozione di questa Carta della Qualità, il centro studi Minerva srl si impegna a :

- verificare il rispetto degli standard indicati;
- riscontrare il grado di soddisfazione degli utenti;
- rispettare le normative;
- gestire i corsi in termini di efficacia ed efficienza;
- creare una struttura tecnico - direttiva, responsabile del coordinamento della gestione dei corsi finalizzata al sistema qualità.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

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

- 1) Per una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità

sarà allegata ai moduli di iscrizione alle attività formative. Nel modulo verrà predisposta un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente;

- 2) La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata ed inserita nel sito Internet di Minerva srl;
- 3) La Carta della Qualità verrà consegnata "una tantum" al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La revisione della Carta della Qualità di Minerva srl avverrà con cadenza triennale e si prenderanno in considerazione le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente. A meno che si presentino esigenze particolari che ne consiglino l'anticipazione, la prossima versione verrà pertanto redatta alla fine dell'anno 2018.

Macerata 30 dicembre 2015

MINERVA S.R.L.
Corso Cavour, 29 - 62100 Macerata
Tel. 0733 291437 Fax 0733 291437
Part. IVA 01444610438
N. REA 152758