

“CARTA DI QUALITÀ PER LA FORMAZIONE”



PREMESSA

La pluralità dell'offerta formative e il conseguente crescere della competizione globale ha fatto nascere e accrescere la necessità, per chi si trova ad operare una scelta sulla propria formazione, di riuscire facilmente ad orientarsi e trovare sia il tipo di servizio formativo che ricerca sia un organismo di formazione serio e affidabile, che gli garantisca effettivamente la Qualità del servizio offerto e non inutili promesse.

Un organismo di formazione per essere serio e competitivo non può e non deve organizzarsi unicamente nell'ottica della massimizzazione del profitto bensì deve studiare una politica della qualità semplice ed efficace, predisporre un'informazione chiara e completa, descrivere obiettivi e fissare degli standar – qualitativi specifici, prevedendo strumenti di verifica, nonché di prevenzione a garanzia dei propri beneficiari.

Per offrire ancora più garanzie ai propri Clienti circa la Qualità e la trasparenza del servizio formativo che la Complesso Scolastico Seraphicum offre e continua ad offrire da vent'anni, con la convinzione che non può esserci qualità senza trasparenza, è doveroso, nei confronti di quanti dall'esterno e dall'interno ad essa si rivolgono, si sono rivolti e si continuano a rivolgere delineare con l'utilizzo della Carta di Qualità, gli aspetti gestionali delle relazioni tanto a livello strategico, che organizzativo, operativo e preventivo, per un continuo e crescente miglioramento.

-LIVELLO STRATEGICO- Politica della qualità

MISSION, OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Complesso Scolastico Seraphicum è un'azienda che opera nel campo della formazione ed istruzioni a diversi livelli dal gestire istituzioni scolastiche, dal grado preparatori alla scuola secondaria di primo e secondo grado, alla gestione di corsi post- universitari di psicoterapia e di formazione superiore per permettere un rapido ed efficace inserimento nel mondo del lavoro anche grazie l'utilizzo di strumenti di comunicazione integrata innovativi ed efficaci.

Nell'ambito del servizio formativo la Mission diventa quella di garantire ai propri utenti un adeguato livello di "competenze e conoscenze" affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

Affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace, ed il suo livello di progettazione ed organizzazione sia al passo con le esigenze formative degli utenti, in considerazione della Mission sopra espressa, la carta di qualità diviene per la Complesso Scolastico Seraphicum lo strumento idoneo con il quale far conoscere gli obiettivi stabiliti e che da sempre persegue:

- Ricerare linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- miglioramento continuo del Patrimonio aziendale attraverso ottimizzazioni del processo del personale e del prodotto risultante.
- Approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie e esigenze sociali;
- Favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsoleto";
- Applicare la formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro;
- Impegnarsi al rispetto dei requisiti ed al miglioramento continuo;
- Sviluppare una politica appropriata agli scopi dell'organizzazione e che sia segnalata e compresa ai pertinenti livelli dell'organizzazione.

MODALITÀ E STRUMENTI PER FAR COMPRENDERE, PER ATTUARE E SOSTENERE LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Per il perseguimento dei propri obiettivi, della propria Mission, e per mantenere l'impegno assunto la Società Complesso Scolastico Seraphicum ritiene indispensabile l'adozione delle seguenti strategie:

- Applicare le metodologie di un Sistema Qualità per poter gestire in forma continua e controllata le attività produttive interne e di assistenza verso il Cliente;

- Tenere sotto controllo le attività operative onde consentire il mantenimento di standard tali da rendere il nostro prodotto affidabile nel tempo.
- Coinvolgere in maniera attiva e partecipata tutto il personale che svolge attività aventi rilevanza sulla Qualità del prodotto realizzato

A tal fine la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il personale, nel corso delle quali si individuano le eventuali carenze che si sono presentate durante le attività operative e si elaborano strategie che consentano una più valida propensione ad operare. Le registrazioni di tali attività vengono formalizzate sulla scheda personale a cura dell'amministrazione.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità, per monitorare il corretto svolgimento dell'impegno assunto.

Tutta l'organizzazione e tutti i collaboratori e le collaboratrici in tutte le funzioni, sono coinvolti nel controllo e nello sviluppo della qualità, con l'obiettivo di ottimizzare efficacemente i processi organizzativi attraverso il loro coinvolgimento e la loro motivazione.

La direzione ha definito ed attuato un sistema di gestione per la qualità capace di garantire che l'organizzazione della società sia in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate.

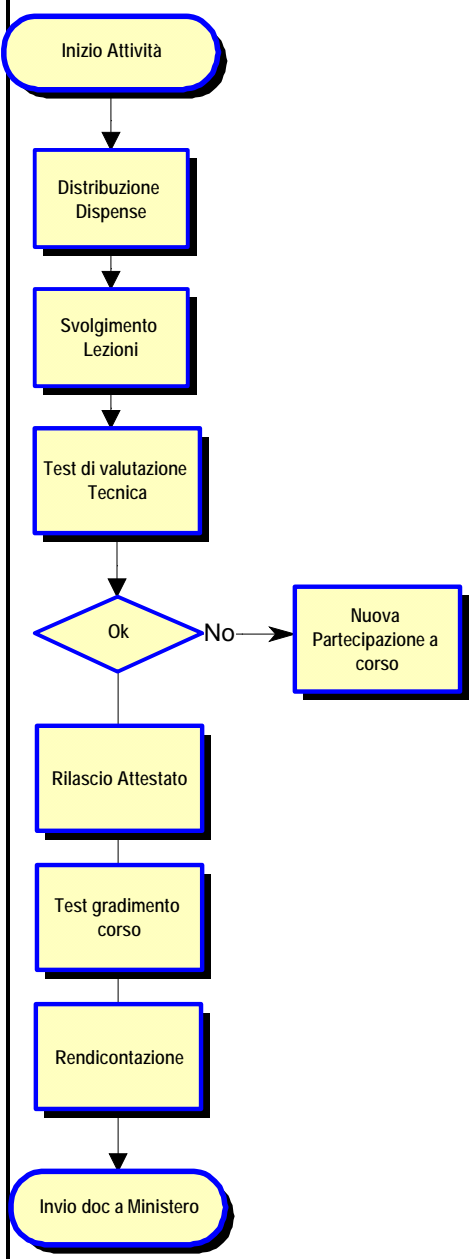
-LIVELLO ORGANIZZATIVO- Predisposizione d erogazione dell'offerta

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

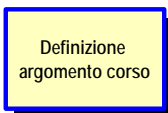
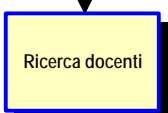
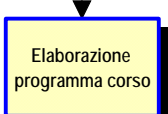
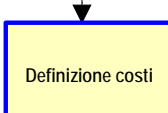
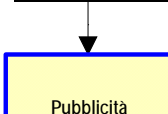
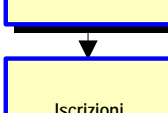
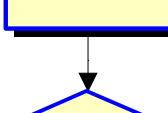
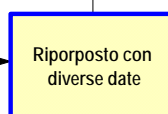
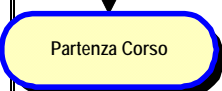
L'attività formativa svolta è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Esecuzione del corso di formazione

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
SEQUENZA ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORA	DA UTILIZZARE
	<p>Si iniziano le attività del corso con la compilazione della Scheda anagrafica</p> <p>Vengono distribuite le dispense e la documentazione per seguire il corso</p> <p>Vengono svolte le lezioni con la registrazione delle presenze dei partecipanti</p> <p>Alla fine del corso viene effettuato un test di valutazione</p> <p>Nel caso in cui il risultato del test è negativo il partecipante è tenuto a partecipare nuovamente al corso</p> <p>A tutti i partecipanti con esito finale positivo viene rilasciato l'attestato</p> <p>Prima della conclusione del corso viene consegnato un questionario di valutazione dello svolgimento del corso</p> <p>I documenti vengono archiviati presso la sede e nel caso del personale interno la certificazione di frequenza corso viene inserita nel fascicolo personale</p> <p>Nel caso di corsi con il rilascio di crediti formativi i documenti vengono inviati al Ministero /Regione</p>	<p>FOR</p> <p>FOR</p> <p>Docente</p> <p>FOR</p> <p>FOR</p> <p>FOR</p> <p>FOR</p> <p>Partecip.</p> <p>FOR</p> <p>FOR</p> <p>FOR</p>	<p>DIR</p> <p></p> <p>FOR</p> <p></p> <p></p> <p>FOR</p> <p></p> <p>FOR</p> <p></p> <p>FOR</p> <p></p>	<p>Scheda Anagrafica</p> <p>Dispense</p> <p>Foglio Presenze</p> <p>Questionario</p> <p></p> <p>Attestato</p> <p>Valutazione Corso</p> <p>Formulario Rendicontazione</p> <p>Relazione Risultati Valutazione</p>

Esecuzione del corso di acquisizione competenze informatiche

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
SEQUENZA ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORAZIONE	DA UTILIZZARE
	Viene definito l'argomento del corso in riferimento alle esigenze espresse dal personale e dalla Direzione	FOR	DIR	
	Si procede alla ricerca dei docenti per l'esecuzione del corso	FOR		Lista Docenti - CV
	Viene elaborato il programma del corso	FOR		Programma Corso
	Si procede alla definizione dei costi del corso	DIR	FOR	
	Il corso viene pubblicizzato	FOR		
	Viene dato il via alle iscrizioni	AMM		Modulo Iscrizioni
	Nel caso non si raggiunga il minimo di iscrizioni il corso viene posticipato e riproposto con diverse date	FOR		
				
	Il corso può partire	FOR		

Le attività formative riguardano:

La Formazione superiore che comprende la formazione post obbligo formativo, IFTS, Voucher, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

La Formazione continua che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Per quanto riguarda l'Area dello svantaggio, la Società attraverso una attività di ricerca e richieste di informazione agli enti preposti (in particolare con i Centri per l'Impiego della Provincia) si aggiorna sulla condizione dei soggetti svantaggiati (soggetti disoccupati, inoccupati, extracomunitari ecc..) per conoscere così le loro attuali esigenze e orientare al meglio la propria offerta formativa.

RISORSE PROFESSIONALI

La Società si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, sia di personale dipendente o a collaborazione, che di professionisti dei diversi settori di riferimento. Oltre a docenti universitari, ogni docente che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura è abilitato all'insegnamento secondario o comunque muniti di titolo idoneo all'insegnamento e riconosciuti da enti accreditati.

Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, anche attraverso dei questionari di gradimento.

La Complesso Scolastico Seraphicum si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Solo attraverso il costante aggiornamento culturale, metodologico e professionale dei collaboratori e delle collaboratrici è possibile controllare e sviluppare la qualità delle attività di formazione degli adulti. Pertanto è politica della Complesso scolastico Seraphicum mettere il personale operativo e di controllo in condizioni di avere un'adeguata istruzione, addestramento e/o esperienza tali da fornire le necessarie garanzie di base sulla Qualità delle attività assegnate e conseguenti risultati

Nel momento in cui dovesse verificarsi l'esigenza di assumere del nuovo personale, la Direzione effettua una ricerca nel settore per stabilire le qualifiche del personale. Viene effettuato un colloquio con il candidato sulla base delle esperienze dello stesso e sulla conoscenza delle lingue, e nel momento in cui il risultato è positivo si effettua un periodo di prova per verificare nella pratica le capacità della persona.

In base alle risultanze che emergono dai rapporti relativi alla resa operativa del personale, Piano annuale di addestramento, Schede personale e matrice di polivalenza, viene elaborato annualmente un piano di addestramento commisurato ai livelli di formazione dimostrati per ogni anno trascorso.

LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la società per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono in tutti i locali nei quali viene erogato il servizio formativo sono facilmente accessibili, con abbattimento delle barriere architettoniche e dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate, continuamente aggiornate e monitorate.

La Complesso Scolastico Seraphicum effettua le sue attività presso la sede di Via del Serafico, 3 – 00142 Roma. Qui sono ubicate le aule delle Scuole gestite dall'organizzazione, gli uffici della Direzione, gli uffici Amministrativi, Bar, Mensa, Palestre, Sala Multimediale, Laboratori Informatici, Laboratorio scientifico, Biblioteca, Videoteca, Sala Video.

Se richiesto dalla tipologia del corso si utilizzano i laboratori specializzati.

E' cura della società mantenere ogni struttura sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

Per quanto riguarda la mensa gestita da Società esterna, viene richiesto l'adeguamento a quanto previsto dal DLvo 155/97 per il controllo delle attività svolte in ambito alimentare.

Quando richiesto, La Complesso Scolastico Seraphicum si impegna a consegnare 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.

-LIVELLO OPERATIVO- Fattori, indicatori, standard e verifica di qualità

Alla pianificazione degli obiettivi, in linea con quanto stabilito nella Politica della qualità, deve seguire una valutazione costante e regolare, questa è diretta ad accertarne l'effettivo raggiungimento e il grado di soddisfazione dei Clienti, per permettere un miglioramento continuo della qualità del servizio formativo.

Pertanto nella sua azione la società adotta procedure sistematiche di valutazione dei dispositivi di formazione organizzati, misurando i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi generali dei progetti, per evitare che possano crearsi nel cliente aspettative poi disattese.

Inoltre, sempre In coerenza al miglioramento della qualità del servizio offerto e dell'efficacia delle azioni formative, al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali la società cura costantemente la gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti attraverso un sistema di misurazione del *customer*

satisfaction.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **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 ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	Tempo target di intervento Non superiore ai 15 giorni lavorativi	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Flessibilità gestionale e organizzativa	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni ovvero di non conformità e la attuazioni di azioni propositivi ovvero correttive	Tempo target di intervento non superiore ai 15 giorni	Sistema di registrazione del corretto rispetto della procedura "gestione segnalazioni clienti"
Soddisfazione del cliente	Percentuale dei clienti soddisfatti	Percentuale target do customer satisfaction 80%	Questionari scritti e orali. Registro segnalazione reclami

-LIVELLO PREVENTIVO-

Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli clienti

La Complesso Scolastico Seraphicum assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei Clienti garantendogli un ascolto costante.

A tal fine si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione, richiesta e reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela avviene costantemente attraverso un monitoraggio continuo dei bisogni che il cliente comunica attraverso un colloquio con la Società, ovvero attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo della sede legale della società, in Roma, Via del serafico n. 3;
- per fax al numero 065190427;
- per e-mail all'indirizzo info@seraphicum.it;
- per comunicazione telefonica al numero 065190102
- direttamente al responsabile della qualità.

Di seguito in maniera più dettagliata vengono analizzate le modalità e gli strumenti per la gestione delle non conformità, dei reclami, per la realizzazione di azioni correttive e le clausole di garanzia.

Gestione delle non conformità

L’obiettivo prefissato è quello di poter rilevare e segnalare quanto più presto possibile prodotti non conformi, sia per correggere quanto prima possibile l’errore o la carenza riscontrata, sia per evitarne il ripetersi, sia per prevenire che prodotti giudicati non rispondenti ai requisiti richiesti, possano, per errore, essere consegnati al Cliente.

Modalità e responsabilità

Tutte le Non Conformità emerse durante le lavorazioni vengono trattate con i seguenti criteri:

Individuazione

L'individuazione della Non Conformità durante la lavorazione o su segnalazione del Cliente rappresenta la fase d’avvio del trattamento.

L'identificazione della carenza o del difetto viene fatta mediante apposita segnalazione sul registro.

In presenza di anomalie significative o di un certo livello vengono registrati su apposito modulo (Rapporto di Non Conformità) i dati significativi di dette anomalie, quindi, viene avviata una richiesta di azioni correttive e preventive.

Accertamenti

L'addetto dell'area operativa dove è stata riscontrata la NC, ha la responsabilità di informare il responsabile della Qualità per l'avvio dell'iter correttivo.

Il responsabile Qualità valuta e classifica le Non Conformità segnalate.

L'intervento della Qualità, oltre a risolvere la situazione, mira ad estrapolare la causa che ha generato la Non Conformità, ma soprattutto, con la collaborazione di Direttore Tecnico e, qualora implicato, con il Cliente, mira ad estrapolare le azioni correttive necessarie ad evitarne il ripetersi.

DT ha la responsabilità di eseguire le decisioni proposte e il Responsabile Qualità ha il compito di verificarne la corretta attuazione.

Decisioni

L'oggetto della Non Conformità, può subire queste decisioni:

- Accettare tal quale poiché la Non Conformità non è stata giudicata pregiudizievole ai fini della Qualità del risultato finale.
- Correggere o regolare/modificare in modo da uniformarsi con i requisiti richiesti.
- Scartare informando il responsabile produzione ed il responsabile qualità.

Trattamento dei Reclami del Cliente

Vengono raccolte dal Responsabile della Qualità e seguite dalla Direzione tutte le segnalazioni che pervengono sia dall'addetto all'assistenza che da segnalazioni telefoniche, via fax o lettera del Cliente stesso.

Il Responsabile della Qualità effettua una raccolta ordinata sia per cronologia di segnalazione che per importanza del problema e ne informa la direzione.

Una casistica dei reclami viene archiviata automaticamente dal Responsabile della Qualità nel registro per le elaborazioni statistiche di fine anno ed anche per fornire le opportune segnalazioni alla produzione dopo la necessaria informativa alla direzione.

Un'altra casistica viene tenuta da QUA attraverso i rapporti di intervento tecnico che precisano le casistiche di difettosità riscontrate ed i tipi di correzione effettuati.

QUA mantiene aggiornata la lista delle domande che compongono il questionario che periodicamente viene fatto compilare ai clienti.

Azioni correttive e preventive

Dalle suddette informazioni ne derivano una serie di azioni preventive che si possono riassumere nei seguenti documenti:

Effettuare l'analisi sistematica delle Non Conformità e l'accertamento di potenziali errori al fine di determinare Azioni Correttive necessarie ed utili per correggere la causa che ha generato il problema.

Ovviamente dette azioni sono mirate ad eliminare le condizioni pregiudizievoli ai fini della Qualità del processo produttivo e del risultato finale, con l'obiettivo di evitare che tali condizioni possano ripetersi in futuro.

Trattamento delle Azioni Correttive

Metodo di intervento

L'azione correttiva viene adottata per correggere condizioni pregiudizievoli ai fini della Qualità del risultato atteso dal Cliente e per evitare che tali condizioni possano ripetersi.

In particolare si segue la seguente linea guida:

- analisi della richiesta e prima decisione;
- interfaccia con enti eventualmente coinvolti (Cliente/Direzione);
- raccolta dati relativi alle condizioni pregiudizievoli per la Qualità;
- analisi dati disponibili e determinazione delle cause;
- pianificazione, attuazione e documentazione delle azioni correttive;
- verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle stesse.

Procedimento

La Gestione delle Azioni Correttive è affidata al Responsabile della Qualità.

Il destinatario della Richiesta di Azione Correttiva definisce il tipo di intervento formalizzando le

attività da svolgere, la data di attuazione ed eventuali altre notizie importanti ai fini del buon esito della Azione Correttiva interfacciando con Responsabile della Qualità.

Il Responsabile della Qualità è tenuto a verificare l'avvenuta applicazione della Azione Correttiva nei modi prescritti, nonché l'efficacia dei risultati ottenuti.

Le Azioni Correttive che comportano modifiche permanenti al sistema od al processo operativo comportano l'aggiornamento della documentazione relativa a cura del Responsabile della Qualità, dopo eventuale analisi e convalida del Cliente.

Qualora l'effetto conseguito dall'applicazione di un'Azione Correttiva non sia sufficiente a correggere la condizione pregiudizievole, si considera chiusa tale Azione e viene originata un'altra Richiesta, con nuova azione da applicare.

Una situazione periodica delle Azioni Correttive emesse, viene inoltrata dal Responsabile Qualità alla Direzione, mentre i casi urgenti, che riguardano carenze di Sistema e/o di processo, vengono segnalati alla stessa di volta in volta e con la massima celerità consentita.

Archiviazione

Tutte le Richieste di Azioni Correttive sono archiviate in ordine cronologico a cura del Responsabile della Qualità, dopo la conferma dell'avvenuta effettuazione della relativa correzione.

-CONDIZIONI DI TRASPARENZA-

La trasparenza della qualità delle attività di formazione della società è assicurata anche attraverso l'esame di certificatori esterni, infatti in data 25 Agosto 2008 alla Complesso Scolastico Seraphicum è stata rinnovata la certificazione in base alla normativa ISO 9001:2000 del Sistema di gestione per la qualità.

Inoltre, per garantire ulteriormente la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Società pubblica la presente carta sul proprio sito www.seraphicum.com, e si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che ne richiedano una e ad affiggerla in aula.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità con il visto per la validità dalla direzione.

La verifica periodica (annuale) del sistema qualità viene eseguita sulla base di criteri ben precisi, in particolare si fa riferimento ai documenti di registrazione della qualità, ai dati statistici, alle informazioni di ritorno dai Clienti e soprattutto alla Verifica ispettiva interna.

Con il riesame del sistema qualità da parte della direzione vengono messi in evidenza gli eventuali punti di debolezza del sistema stesso.

Viene inoltre verificata l'efficacia del sistema qualità per quanto riguarda il compimento degli obiettivi fissati.

Sulla base di ciò vengono determinati i nuovi obiettivi aziendali secondo un approccio orientato al miglioramento continuo della qualità e del processo produttivo.

Il completamento del riesame viene raccolto in una comunicazione da parte della direzione dove vengono evidenziate azioni relative a:

miglioramento del sistema di gestione per la Qualità;

miglioramento dei processi connessi ai requisiti richiesti dal Cliente;

Questi risultati vengono raccolti e documentati su un'apposita relazione emessa a cura della direzione con collaborazione del responsabile della Qualità.

Viene sviluppato da parte del responsabile della Qualità, un controllo costante sugli andamenti ed avvenimenti della società per consentire l'impostazione di efficaci interventi sia preventivi che correttivi atti a migliorare l'andamento produttivo della stessa.

Dalle analisi emerse nella riunione e nel relativo rapporto sullo "Stato della Qualità", sono desunti degli obiettivi misurabili che, attraverso i riesami periodici della direzione, sono evidenziati e corretti e/o migliorati gli eventuali scostamenti dal raggiungimento degli obiettivi prefissati.

-DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI-

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Il Vertice Aziendale assicura la pianificazione ed il presidio:

– delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio

– il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative

- il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- della valutazione e sviluppo delle risorse umane

La Direzione è responsabile del funzionamento del Sistema qualità ed esercita attraverso il coordinamento del responsabile della qualità le seguenti attività strategiche:

- assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati;
- riferire al vertice sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, incluso le esigenze per il miglioramento;
- sensibilizzare l'organizzazione sui requisiti del cliente da rispettare e sugli obiettivi della Direzione da raggiungere.

La Direzione ha definito ed attivato dei criteri per comunicare i requisiti, gli obiettivi ed i risultati relativi alla qualità delle attività operative per il miglioramento e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi per la qualità.

Mezzi fondamentali per queste comunicazioni sono le riunioni sullo stato di avanzamento lavori e la documentazione della qualità, quale Manuale, procedure, istruzioni operative e di controllo, modulistica operativa.

Inoltre nei rapporti con i clienti sono definite le seguenti alcune procedure di comunicazione:

- Procedure comunicazione clienti (telefoniche, colloqui personali trimestrali ed intertrimestrali)
- Procedura reminder clienti (opuscolo informativo su attività del mese o trimestre, affissione in bacheca di messaggi per ricordare eventi)

Il vertice aziendale ha deciso di attivare un processo che gli consenta di riesaminare periodicamente il sistema di gestione della qualità per assicurarsi della continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Attraverso questo riesame la direzione si mette nelle condizioni di poter valutare le esigenze di cambiamenti al sistema di gestione per la qualità, politica ed obiettivi inclusi.

Questa azione di controllo da parte della direzione sulle attività della società e sull'andamento del relativo Sistema Qualità si esplica attraverso tre meccanismi fondamentali:

- riunioni periodiche, con frequenza almeno semestrale, per il controlling del Sistema;
- riunione di fine anno con i responsabili della struttura per valutare la situazione di quanto accaduto nell'anno trascorso (elementi in ingresso per il riesame), ed impostare conseguentemente il programma e relativo budget per l'anno nuovo in funzione degli obiettivi che ci si propone (elementi in uscita del riesame)
- Resoconti delle valutazioni emerse dai rapporti di cui alla tabella dei criteri di valutazione ed analisi dei dati.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

L'Area Amministrazione assicura gli adempimenti relativi :

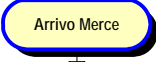
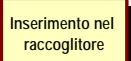


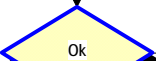
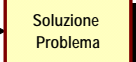
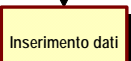
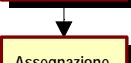
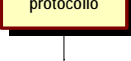
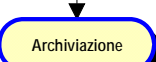
- alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- il controllo economico;
- la rendicontazione delle spese;
- la gestione amministrativa del personale;
- la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

L'ufficio Amministrativo gestisce le attività di supporto quali:

- a) Controllo Fatture
- b) Emissione Bolle
- c) Controllo Scadenario

In riferimento alle attività di controllo fatture ed emissione bolle sono stati definiti i seguenti diagrammi di flusso:

Controllo Fatture

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLAB ORA	DA UTILIZZARE
	La merce giunge presso la sede del Seraphicum	AMM		Bolla
	La bolla viene inserita all'interno del raccoglitore "DEFINIRE"	AMM		Bolla
	All'arrivo della fattura essa viene allegata alla bolla	AMM		Fattura
	Viene effettuato il controllo della corrispondenza Bolla/ordine/fattura	AMM	DT	Ordine/Bolla/Fattura
	Nel caso che si evidenzino dei problemi viene contattato chi ha effettuato l'ordine ed il fornitore per la soluzione del problema	AMM		Non Conformità
		AMM		
	Vengono inseriti i dati sul programma di contabilità	AMM		
	Viene assegnato il numero di protocollo	AMM		N°Protocollo
	Sui documenti viene apposto il timbro con il numero di protocollo	AMM		Bolla Fattura
	Bolla e Fattura vengono inserite nel raccoglitore "Fatture Acquisto Anno XX"	AMM		Archivio

Emissione bolle

DIAGRAMMA DI FLUSSO		RESPONSABILITÀ		DOCUMENTAZIONE
ATTIVITÀ IN SEQUENZA CRONOLOGICA	DESCRIZIONE	ESEGUE	COLLABORAZIONE	DA UTILIZZARE
<pre> graph TD Start([Ordine cliente]) --> A[Inserimento dati] A --> B[Emssione bolla] B --> C[Preparazione bolla e imballo] C --> D{Controllo} D -- No --> E[Soluzione Problema] E --> C D --> F[Spedizione] F --> G([Fattura differita]) </pre>	<p>Il cliente effettua un ordine</p> <p>Vengono inseriti su PC i dati con i prezzi</p> <p>Esatto fornisce la bolla con il Numero Progressivo</p> <p>Viene preparato l'imballo per il cliente al quale viene allegata la bolla</p> <p>Viene effettuato un controllo finale per verificare integrità imballo e corrispondenza con bolla</p> <p>L'imballo viene spedito al cliente o consegnato direttamente in sede</p> <p>Viene emessa successivamente la fattura differita</p>	<p>AMM</p> <p>AMM</p> <p>AMM</p> <p>AMM</p> <p>AMM</p> <p>AMM</p> <p>AMM</p>	<p></p> <p>DT</p> <p></p>	<p>Ordine</p> <p>Bolla</p> <p>Bolla</p> <p>Non Conformità</p> <p>Bolla</p> <p>Fattura Differita</p>

Controllo scadenziario

Viene stampato lo scadenziario. Le scadenze sono ordinate per codice cliente. Le fatture scadute sono precedute dalla voce "Scaduto".

Successivamente vengono effettuate le telefonate per sollecitare e nei casi di recidività viene effettuato un sollecitato via fax. Al momento del pagamento vengono evidenziate le righe sullo scadenziario e successivamente eliminate dal file informatico

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

La Complesso Scolastico Seraphicum ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta.

Il processo definisce le attività finalizzate ad assicurare una continua analisi del mercato e delle aziende clienti allo scopo di rilevarne tempestivamente le esigenze, le modalità di riesame dei requisiti dei servizi oggetto dell'offerta e le modalità di riesame del contratto.

L'Area Sviluppo Mercato assicura:

– la valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale con specifico riferimento di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese in ambito

regionale e/o di Pubbliche Amministrazioni.

- l'analisi individuale dei bisogni formativi

- una sistematica azione di scouting presso le aziende clienti sia presso altre aziende potenzialmente interessate ai prodotti/servizi della Complesso Scolastico Seraphicum allo scopo di individuarne le esigenze.

Le esigenze dei singoli clienti vengono tradotte in requisiti di prodotto/servizio a cura di Project Manager, individuati nell'ambito dell'Area Sviluppo Progetti, che predispongono gli elaborati progettuali.

Le Aree di Mercato assicurano la proposizione dell'offerta tramite Account Manager.

Prima dell'emissione dell'offerta, viene assicurato il riesame sistematico di tutti i requisiti dei servizi richiesti dal cliente, in modo da verificarne sia l'adeguatezza che la capacità di soddisfarli, garantendo elevati standard qualitativi.

L'Account Manager di competenza, per ogni ordine/contratto ricevuto dai Clienti, ne accerta la corrispondenza con la relativa offerta, risolvendo in questa fase eventuali disallineamenti.

Qualora, su richiesta dell'azienda cliente oppure su proposta della Complesso Scolastico Seraphicum, si manifesti la necessità di apportare variazioni rilevanti ad un ordine esistente, viene predisposta una nuova offerta che recepisca le suddette variazioni.

I rapporti con le Aziende Clienti vengono curati dall'Account Manager di competenza assicurando efficaci modalità di comunicazione nelle fasi di analisi delle esigenze formative, definizione dell'offerta, fornitura del servizio, gestione dei reclami e consuntivazione. Tutte le comunicazioni sono finalizzate ad assicurare la corretta identificazione delle esigenze e delle aspettative delle Aziende Clienti e la loro traduzione in requisiti per tutta l'organizzazione.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

La Complesso Scolastico Seraphicum, allo scopo di garantire la conformità dei prodotti/servizi, ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di progettazione dei prodotti/servizi.

Le attività di progettazione e sviluppo sono assicurate da Project Manager individuati nell'ambito dell'Area Sviluppo Progetti e prevedono specifici momenti di riesame, verifica e validazione.

I Project Manager, sulla base di quanto previsto dai documenti contrattuali e dalle esigenze del cliente, assicurano la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione.

Il Progetto definisce i requisiti del servizio richiesto dall'Azienda Cliente: obiettivi, contenuti, articolazione, modalità di erogazione, metodologie, sede e periodo di erogazione risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione con i relativi planning, nonché altri requisiti aggiuntivi richiesti dall'azienda cliente.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Complesso Scolastico Seraphicum ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/servizi.

Le specifiche di erogazione sono definite dai Project Manager tramite:

- Il Piano di Progetto che individua, per ogni fase in cui risulta articolato il servizio, il codice di identificazione e le risorse logistiche e tecnologiche necessarie per l'erogazione.

- La pianificazione delle prestazioni professionali previste per l'erogazione del servizi

Il Project Manager presidia il processo di erogazione di ciascun servizio assicurando .

- la disponibilità delle prestazioni professionali pianificate;

- la gestione delle iscrizione dei partecipanti;

- la disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste;

- l'assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio;

- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;

- la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

- la valutazione dei risultati ed l'identificazione delle proposte di miglioramenti.