

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA DEL GRUPPO MCS ”

Mission

Il Gruppo MCS si occupa di progettare e gestire corsi di formazione a catalogo ed ad hoc individua nell'adozione di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', conforme alla norma ISO 9001:2008, lo strumento utile al perseguimento di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo tra il cliente/utente e l'organizzazione, ponendo al centro della propria attenzione il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei destinatari della propria attività.

La linea strategica di base de Gruppo MCS srl nell'ottica della qualità si articola sui seguenti principi:

- Contribuire allo sviluppo professionale delle persone e facilitare l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro;**
- Contribuire allo sviluppo occupazionale ed economico del sistema produttivo territoriale;**

- Promuovere la creazione, attraverso una didattica pluridisciplinare, di una formazione che unisca all'acquisizione dei saperi di base la conoscenza dei processi ideativi, dei processi operativi e dei processi tecnologici;**
- Promuovere l'integrazione e la socializzazione, favorendo lo sviluppo di un percorso formativo adeguato e fornendo occasioni di crescita culturale e umana;**
- alla volontà di operare nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti in materia di tutela ambientale, sicurezza, igiene del lavoro ed antinfortunistica;**
- alla valorizzazione e al coinvolgimento del personale, per un ampio utilizzo delle capacità attuali e potenziali;**
- L'idoneità della politica della qualità è rivalutata dalla Direzione in occasione dei riesami e della ridefinizione delle strategie aziendali.**

Gli obiettivi della qualità:

Gli obiettivi che il Gruppo MCS intende raggiungere sono:

- 1. Responsabilizzare tutti i componenti dell'organizzazione e valorizzare le risorse umane, sia per le attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali, anche attraverso la valutazione periodica degli esiti delle attività di formazione; Nell'ultimi tre anni la percentuale degli allievi che ha valutato i corsi svolti con il voto massimo (ottimo) è stato dell'oltre 95%**
- 2. Migliorare il livello di efficienza ed efficacia interno, monitorando, isolando ed eliminando cause di oneri derivanti dalla "non qualità" e privilegiando, in tale modo, la prevenzione rispetto ad interventi di rimedio ai problemi;**
- 3. Monitorare continuamente l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantirne la piena soddisfazione;**
- 4. Ampliare l'offerta di servizi attraverso l'individuazione di nuovi bisogni formativi (formazione avanzata, nuove**

professionalità, richieste individuali);

5. Consolidamento e miglioramento della posizione sul mercato di riferimento;

6. Raggiungimento di una competitività economica che soddisfi le esigenze di una buona gestione e un giusto rapporto prezzo/qualità nei servizi forniti;

A tal fine la Direzione Generale si impegna per:

- Introdurre un SQ documentato ed implementato;*
- Migliorare compiti e responsabilità in seno all'organizzazione aziendale;*
- Sostituire e/o migliorare le attrezzature aziendali;*
- Formare ed addestrare il personale;*
- Operare nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti in materia di tutela ambientale, sicurezza, igiene del lavoro ed antinfortunistica; Operare*

Livello strategico

Politica della qualità

Gruppo MCS SRL unipersonale si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato

Gruppo MCS SRL unipersonale si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;*
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;*
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.*

Gruppo MCS SRL unipersonale ,garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento. In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione*
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi*
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)*
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento*
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all' interno dell' Ente e l'ambiente esterno*
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio*

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dall'Accademia Superiore di Estetica è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;**
- 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. Le attività**

formative riguardano:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs.

276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.

Formazione privata a pagamento

Le risorse professionali del Gruppo MCS SRL unipersonale

Gruppo MCS Srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

Il Gruppo MCS srl 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.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, Gruppo MCS SRL unipersonale --- dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (Piano annuale di sviluppo professionale).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dall'Gruppo MCS SRL unipersonale ----per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- **spazi destinati alle funzioni di governo (direzione amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.**
- **spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:**
- **1 aula didattica mq 23**
- **1 aula didattica mq 13**
- **Direzione**
- **Segreteria**
- **Spazi per l'accoglienza**

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, Gruppo MCS SRL un personale intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

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 o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema
cliente***

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
<i>Progettazione, ricerca e sviluppo</i>	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.</i>
	<i>Conformità della progettazione alla Carta della Qualità</i>	<i>Numero di non conformità rilevate.</i>	<i>Numero di non conformità annuo minore del 10%</i>	<i>Relazione del Responsabile del processo di progettazione</i>
	<i>Successo della progettazione</i>	<i>Numero di progetti realizzati</i>	<i>Incremento dei progetti per attività formative finanziati</i>	<i>Amissione a finanziamento</i>
<i>Gestione dell'attività formativa</i>	<i>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</i>	<i>Diffusione dei corsi attivati con media e web</i>	<i>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</i>	<i>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</i>
	<i>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>7 giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
	<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>3giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
<i>Gestione dell'attività formativa</i>	<i>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative</i>	<i>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo</i>
<i>Risultato finale delle azioni formative</i>	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>90% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
<i>Risultato finale delle azioni formative</i>	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>90% definita come percentuale target di di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>70X% definita come percentuale target di di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
<i>Tutte le attività</i>	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet</i> <i>Controllo su diffusione altri media</i>	<i>1% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media</i>	<i>Analisi visitatori sito.</i> <i>Analisi redemption altri media</i>

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Gruppo MCS SRL unipersonale ----- assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Gruppo MCS SRL unipersonale si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per posta Piazza Tuscolo 13 00183 Roma

→ per fax al 0692913927

→ per email all'indirizzo: info@gruppomcs.net

→ direttamente al coordinatore del corso: dr. Mario Criscuolo

Entro 30 gg successivi alla segnalazione Gruppo MCS SRL unipersonale comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (www.accademiasuperioredestetica.it.)

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al **momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna**

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione <i>Dr. Mario Criscuolo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio</i> • <i>coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative</i> • <i>supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio</i> • <i>gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</i> • <i>valutazione e sviluppo delle risorse umane</i>
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa <i>Dr.ssa Simona Mesiti</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali</i> • <i>controllo economico</i> • <i>rendicontazione delle spese</i> • <i>gestione amministrativa del personale</i> • <i>gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</i>
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni <i>Dr.ssa Elena Rovitti</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali</i> • <i>diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese</i> • <i>analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento</i>
Responsabile del processo di progettazione <i>Dr.ssa Elena Rovitti</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale</i> • <i>progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</i>
Responsabile del processo di erogazione dei servizi <i>Dr.ssa Simona Mesiti</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>pianificazione del processo di erogazione;</i> • <i>gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</i> • <i>gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</i> • <i>monitoraggio delle azioni o dei programmi;</i> • <i>valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione,</i>

Roma, 31/10/2017

Il Responsabile del processo di Direzione
dr. Mario Criscuolo