

*CARTA DELLA QUALITA  
DEI SERVIZI*



## SOMMARIO

	<i>pag</i>
<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<i>Cos'è la carta della Qualità</i>	<b>3</b>
<b>1. CHI SIAMO</b>	<b>4</b>
<b>2. LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>5</b>
2.1 <i>Politica per la Qualità</i>	<b>5</b>
2.2 <i>Missione Obiettivi e impegni</i>	<b>6</b>
2.3 <i>Obiettivi nel settore della formazione finanziata e autorizzata</i>	<b>8</b>
2.4 <i>Modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione</i>	<b>10</b>
<b>3. LIVELLO ORGANIZZATIVO</b>	<b>11</b>
3.1 <i>Aree di attività</i>	<b>11</b>
3.2 <i>Dotazione di risorse professionali</i>	<b>13</b>
3.3 <i>Dotazione di risorse logistico-strumentali idonee all'erogazione dei servizi</i>	<b>13</b>
3.4 <i>Dichiarazione d'impegno</i>	<b>14</b>
<b>4. LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>16</b>
4.1 <i>Fattori di Qualità</i>	<b>16</b>
<b>5. LIVELLO PREVENTIVO</b>	<b>19</b>
5.1 <i>Non conformità e Reclami</i>	<b>19</b>
5.2 <i>Segnalazioni e Richieste</i>	<b>20</b>
<b>6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b>	<b>21</b>
6.1 <i>Validazione, diffusione e aggiornamento</i>	<b>21</b>
<b>7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI</b>	<b>22</b>

## PREMESSA

### *Cos'è la carta della Qualità*

Il CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa ha l'obiettivo di operare nel settore della formazione professionale autorizzata e nel settore della formazione professionale finanziata, in tale ambito intende ottimizzare e qualificare le proprie capacità e vuole "mettere a sistema" le procedure interne ed esterne, per migliorarne la qualità e la soddisfazione finale degli utenti/clienti.

3

Il primo passo di questa "messa a sistema" è la predisposizione di una "Carta della qualità" che a partire da questo primo anno, viene annualmente elaborata, verificata e approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.

Attraverso la predisposizione della "Carta della qualità" la cooperativa intende introdurre al proprio interno, un efficace metodo di valutazione del sistema formativo che interessi tutte le aree educative e che consentirà di raggiungere i seguenti risultati di lungo periodo:

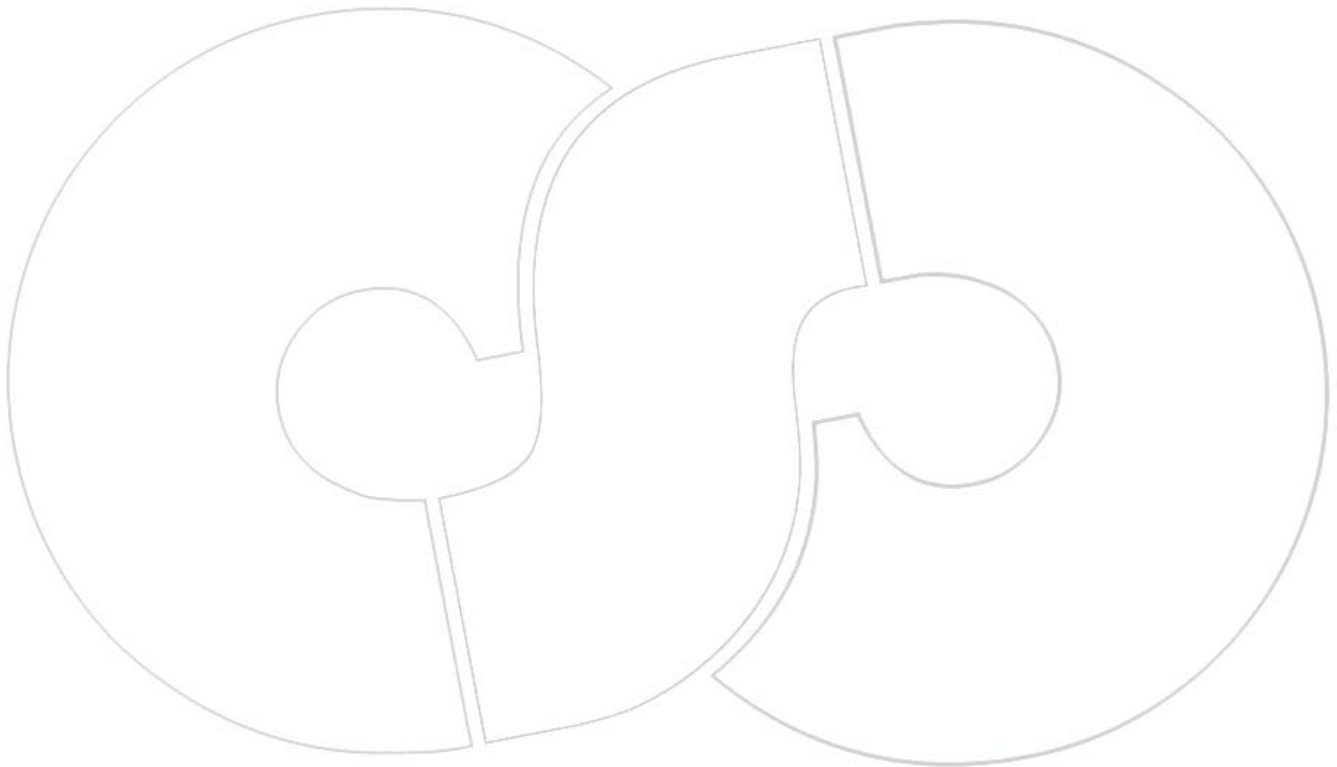
- ✓ garantire una formazione tecnica capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura pratica anche nella prospettiva dell'accesso alla formazione professionale e al mondo del lavoro;
- ✓ garantire un approccio informato e consapevole delle prospettive di studio, di formazione professionale e di opportunità occupazionali;
- ✓ garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione e della specializzazione;
- ✓ fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile che partendo dall'analisi dei mutamenti economici della società e dell'economia laziale sia in grado di formulare proposte formative e di orientamento efficaci e rispondenti alle necessità reali del territorio del Comune di Viterbo alla luce dei nuovi scenari di crisi economica internazionale;
- ✓ coinvolgere più soggetti pubblici e privati nel cambiamento;
- ✓ fornire servizi formativi e di orientamento che considerino il cliente/utente al centro del processo progettuale di ogni fase, garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire l'apprendimento e di crescita personale;
- ✓ attuare un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.);
- ✓ potenziare la qualità delle risorse professionali interne, come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.



## 1. CHI SIAMO

<b>DENOMINAZIONE</b>	<i>CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa</i>
<b>LEGALE RAPPRESENTANTE</b>	<i>CEVOLI MARCELLO</i>
<b>SEDE LEGALE</b>	<i>PIAZZA SAN FRANCESCO, 2 - 01100 Viterbo</i>
<b>TELEFONO</b>	<i>0761/1711448</i>
<b>FAX</b>	<i>07611718520</i>
<b>E-MAIL</b>	<i>direzione@criminologi.com</i>
<b>SITO WEB</b>	<i>www.criminologi.com</i>
<b>C.F. / P.IVA</b>	<i>02079270563</i>

4





## 2. LIVELLO STRATEGICO

### 2.1 Politica per la Qualità

La Direzione, ha formalizzato per la prima volta la propria Politica per la Qualità, che prevede gli obiettivi sottoscritti.

1. ottenimento dell'accreditamento presso la regione Lazio e relativo mantenimento.

2. monitoraggio costante e miglioramento del sistema, attraverso:

1. l'analisi della soddisfazione del cliente;
2. il monitoraggio degli indicatori di efficienza, efficacia e performance;
3. la promozione delle risorse umane, in particolare di quelle interne;
4. la qualificazione e l'aggiornamento tecnico e professionale di tutti i collaboratori;
5. l'erogazione di servizi formativi specialistici e di qualità;
6. la misurazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi resi e della soddisfazione della clientela, anche tramite il monitoraggio della qualità degli stessi;
7. l'aggiornamento costante del sito internet;
8. efficace soluzione dei problemi e della gestione delle non conformità.

3. favorire il radicamento in nuovi ambiti territoriali e in nuovi segmenti di mercato.

4. contribuire alla qualificazione professionale dei giovani, trasmettendo una mentalità positiva ed operosa, in modo tale da integrare professionalità e condizione di vita, lavoro personale e partecipazione attiva al sistema sociale;

5. offrire un supporto educativo e realizzare iniziative specifiche per le famiglie degli allievi in fase adolescenziale.

6. contribuire allo sviluppo del territorio attraverso la crescita delle persone ed il monitoraggio delle aspettative del tessuto sociale-economico, per meglio coniugare i ruoli professionali ed i percorsi formativi, oltre ad offrire servizi di supporto alle esigenze specifiche.

7. svolgere una funzione sociale attraverso la diffusione della cultura ed il supporto alla occupazione.

8. presidiare lo sviluppo della sede operativa in accordo con una corretta gestione economica.

9. utilizzare al meglio le risorse economiche nel rispetto delle norme e delle procedure.

10. implementare azioni di partnership con realtà formative e/o di ricerca e con realtà produttive nell'ambito territoriale.

## 2.2 Missione Obiettivi e impegni

Per capire meglio quali saranno le modalità e gli strumenti affinché la politica della qualità sarà attuata a tutti i livelli organizzativi è necessario analizzare qual è la missione e quali sono gli obiettivi didattici pluriennali prefissati e approvati dalla società.

Il "CSC" - Centro per gli studi Criminologici, giuridici e sociologici è una Soc. Coop. rl. (per brevità "CSC") realizza Master, corsi specialistici, seminari, convegni, progetti di studio e ricerca, iniziative di rilievo culturale e sociale per favorire l'acquisizione di competenze professionali specifiche in ambito criminologico, giuridico, psichiatrico e psicologico - forense, giornalistico e più in generale della comunicazione, sociologico, della sicurezza e per la tutela dei beni archeologici ed artistici.

Le attività formative sono strutturate, per contenuti e modalità didattiche, in modo da rispettare i criteri stabiliti per il conseguimento dei crediti formativi obbligatori, o di riconoscimenti spendibili nel mondo del lavoro.

La formazione è rivolta in particolare a coloro che operando, a vari livelli e con diverse specificità, in una società complessa ed in continua evoluzione sono chiamati, in virtù delle loro future o attuali professioni, a fronteggiarne le molteplici problematiche, e in particolare quelle connesse alle trasformazioni - anche in senso multiculturale - dei fenomeni sociali e criminali che insistono sul territorio. Con approccio interdisciplinare e multidisciplinare, e con elevati standard qualitativi le attività formative del CSC consentono l'acquisizione di strumenti culturali idonei a conseguire una conoscenza approfondita ed accurata dei fenomeni su richiamati da spendere nel mondo delle professioni.

Il know how scientifico del "CSC" infatti fonda le sue basi sullo studio e l'analisi degli eventi e dei fenomeni criminali e di devianza, nonché dell'impatto degli stessi a livello sociale e mediale che si estrinsecano nelle competenze dei singoli Dipartimenti, all'interno dei quali collaborano numerosi professionisti, esperti ed accademici. Le modalità operative vedono la costante integrazione ed osmosi creativa tra practice e research al fine di fornire un set di strumenti utili alla conoscenza, comprensione e management della complessità dello scenario contemporaneo.

La vision del "CSC" è fondata sulla cultura della sicurezza e della legalità, della valorizzazione ed interconnessione professionale, nonché sull'intercettazione delle istanze neomediali soprattutto dei giovani professionisti. L'attività del "CSC" è integrata e condivisa a livello digi-mediale grazie alla propensione "social" dello stesso, testimoniata dal sito [www.criminologi.com](http://www.criminologi.com) e dalla presenza massiccia sui social network.

Il CSC è iscritto all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca con n. 60949UXU

Il CSC ha stretto convenzioni con :

- 1) UNITUS - Dipartimento DISTU - al fine di consentire agli studenti universitari di poter svolgere tirocini formativi presso la propria sede.

- 2) CASA CIRCONDARIALE DI VITERBO - per consentire agli allievi dei Corsi e/o Master del CSC di poter effettuare tirocini formativi presso la struttura .
- 3) I.U.R.S. Scuola Superiore Internazionale di Studi Universitari di Ricerca e Formazione Santa Rita.
- 4) Istituto Internazionale di Formazione METAFORM quale sede distaccata del CSC su Roma

Nel "CSC" operano i seguenti dipartimenti, la cui responsabilità scientifica è demandata ai componenti del Comitato Scientifico:

- Criminologia applicata alle Investigazioni/Sicurezza, Sociologia della Devianza e Comunicazione
- Giuridico Penale e Civile
- Psicologia clinica e forense
- Beni Culturali e Archeomafie
- Accademia del Giornalismo d'Inchiesta,

### 2.3 Obiettivi nel settore della formazione finanziata e autorizzata

Tenuto conto della propria missione e per operare in modo adeguato anche nel settore della formazione finanziata e autorizzata, il "CSC" intende promuovere e realizzare le seguenti azioni:

- a) interventi di formazione professionale a favore dei disoccupati, degli immigrati, dei giovani in cerca di occupazione e nei riguardi di coloro che hanno perso lavoro e hanno necessità di una riqualificazione professionale;
- b) interventi di sviluppo e miglioramento professionale dei lavoratori di tutte le categorie, elevandone la loro formazione culturale generale;
- c) interventi di formazione, qualificazione e riqualificazione professionale relativa al lavoro autonomo e al lavoro dipendente;
- d) interventi di ideazione e la creazione di nuove opportunità occupazionali;
- e) interventi di orientamento volti a favorire l'incontro tra domanda e offerta del mercato del lavoro.

Per la realizzazione delle iniziative di formazione professionale e per dare una risposta adeguata alle nuove esigenze che stanno emergendo nel comune di Viterbo (crisi aziendali, nuove figure professionali richieste dal mercato, obsolescenza di figure professionali tradizionali, potenziamento delle politiche attive da parte della regione), il "CSC" intende essere un punto di riferimento per gli operatori del settore e intende promuovere ed attivare:

- o una rete di interazione e rapporti stabili con gli altri operatori della formazione specialistica sia pubblici che privati presenti a Viterbo e consentire un immediato e più rapido trasferimento delle buone prassi che possano permettere il miglioramento della qualità delle metodologie formative;
- o la sperimentazione e la diffusione di nuovi modelli di eccellenza formativa;
- o il coinvolgimento diretto degli Enti Locali territoriali sia in fase di programmazione che di



erogazione;

- o un canale di dialogo privilegiato con gli operatori degli SPI - Sportelli Provinciali per l'Impiego e con gli operatori degli Uffici Informagiovani al fine di attivare azioni di informazione e di animazione territoriale, azioni di orientamento al lavoro (ingresso/reingresso), azioni itineranti di promozione della cultura d'impresa azione diretta di incontro tra domanda e offerta di lavoro (almeno per quei giovani diplomandi che non hanno intenzione di proseguire gli studi), azioni di politiche attive del lavoro a supporto della crisi economica dell'ultimo biennio;
- o un rapporto di collaborazione stabile con Operatori dei Servizi Sociali al fine di promuovere innovative azioni di sostegno a favore di utenze speciali (disabili fisici, psichici e sensoriali, detenuti ed ex detenuti, minori a rischio e minore in ristrettezza, tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, alcolisti ed ex alcolisti, immigrati, nomadi, soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani) per consentire loro di acquisire una professionalità spendibile nel mercato del lavoro.

Attraverso l'attivazione di tali rapporti, il "CSC" si attende di raggiungere nel medio/lungo periodo, adeguati risulta in termini di:

- 1) *creazione una rete di operatori della formazione capace di soddisfare le nuove richieste professionali nella provincia di Viterbo;*
- 2) *creazione di un efficiente sistema di orientamento (nella selezione e nell'apprendimento degli strumenti di incentivazione e sostegno di auto impiego, nella individuazione di opportunità a favore di giovani in fase di ingresso nel mercato del lavoro, nella riallocazione di lavoratori disoccupati o a rischio di occupazione, a tutti coloro che vogliono riconvertirsi e riqualificare la propria posizione professionale);*
- 3) *costituzione di una rete sinergica di stretta collaborazione tra gli attori economici e gli attori istituzionali (coinvolgimento di attori politici, amministrativi ed economici locali nelle scelte formative e di orientamento in modo da creare un meccanismo di sviluppo socio economico attento ai fabbisogni e alle esigenze locali).*

#### 2.4 Modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione

La Politica della Qualità viene portata a conoscenza del personale tramite:

- distribuzione di una copia del documento al personale
- affissione in tutti i luoghi di lavoro e sul sito web;

I contenuti della Politica della Qualità sono inoltre illustrati nel corso di riunioni periodiche con il personale all'interno delle quali si valuta anche il livello di raggiungimento degli obiettivi fissati.



### 3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

#### 3.1 Aree di attività

Il CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa intende proporsi al mercato con i seguenti servizi:

##### 1) Formazione Superiore (diplomati/laureati)

9 Gli interventi di formazione superiore - fortemente orientati al concreto inserimento nel mondo del lavoro dei partecipanti - mirano a offrire competenze trasversali e di natura specialistica, al fine di formare professionalità adeguate ad operare in determinati contesti. In tale ambito, il CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa propone un'offerta formativa basata su percorsi di formazione disecundo livello post-diploma e post-laurea, che hanno l'obiettivo di sviluppare professionalmente le conoscenze possedute al termine degli studi superiori o universitari, consentendo un migliore e più coerente inserimento nel mondo del lavoro. Tali interventi formativi di norma prevedono moduli formativi sull'utilizzo di tecnologie informatiche e multimediali ed un periodo di stage.

##### 2) Formazione Continua

La formazione continua volta a mantenere le condizioni di occupabilità lungo il corso della vita e a migliorare la capacità di adattamento dei lavoratori sarà promossa dal CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa sia ad individui occupati, sia ad individui a rischio di disoccupazione, cassa integrazione o mobilità, al fine di adeguare e sviluppare le conoscenze e competenze professionali già acquisite, in stretta connessione con l'innovazione tecnologica ed organizzativa del processo produttivo e in relazione ai mutamenti del mondo del lavoro. Le attività di formazione continua, inoltre, potranno essere proposte anche dalle aziende tramite collaborazioni o partenariati con il CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa.

##### 3) Formazione individuale

Gli interventi di formazione individuale prevedono l'attivazione di percorsi formativi selezionati direttamente dai destinatari finali. In tale ambito il CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa proporrà un'offerta formativa basata sul concetto della formazione "a catalogo", che permetterà ai destinatari finali di partecipare a percorsi formativi scelti direttamente da questi ultimi in base alle proprie esigenze e fabbisogni.

##### 4) Azioni di orientamento

Le azioni di orientamento, intese quali strumenti di politica attiva del lavoro, prevedono l'erogazione da parte del CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI di una vasta gamma di servizi, quali tecniche di ricerca attiva del lavoro, accrescimento dell'autostima e sviluppo dell'autoefficacia, autodiagnosi e autopromozione, orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, bilancio delle competenze; accompagnamento e sostegno ai processi decisionali nell'ambito del mercato del lavoro,

servizi di informazione sulle opportunità formative e lavorative (che presuppongono la realizzazione di indagini sull'offerta formativa e sul mercato del lavoro).

#### 5) Azioni di inclusione sociale

Gli interventi volti a promuovere l'inclusione sociale mirano a rafforzare l'integrazione dei soggetti al di sotto o prossimi alla soglia di povertà, attraverso lo sviluppo di percorsi di inserimento socio-lavorativo dei soggetti svantaggiati. Gli interventi di inclusione sociale mirano al raggiungimento di alcuni obiettivi operativi, quali: sostenere l'integrazione socio-lavorativa anche attraverso l'offerta di forme di microcredito, contribuire a sviluppare e/o consolidare iniziative di comunità locali per l'inclusione, operare per contrastare e prevenire nuove forme di marginalità sociale, sostenere i soggetti più deboli, attraverso azioni formative, anche tramite incentivi e/o personalizzazioni didattiche, per consentire il miglioramento delle competenze e il conseguimento di titoli.

#### 6) Azioni per l'occupazione

Gli interventi promossi dal CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI e finalizzati all'occupazione mirano a favorire l'inserimento e il reinserimento lavorativo, nonché la creazione di impresa, attraverso la promozione di tirocini professionali, interventi per l'autoimprenditorialità, strumenti di sostegno all'occupazione.

### 3.2 Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, il CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di progettazione, gestione, amministrazione, docenza e orientamento.

Il CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa dispone delle competenze interne necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione.

Il CENTRO PER GLI STUDI CRIMINOLOGICI può avvalersi di collaboratori esterni in relazione a specifiche esigenze del committente.

Tutte le risorse professionali esterne sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione. In esito alla prestazione, viene assegnata una valutazione da 0 a 5 punti, che si ritiene positiva se raggiunge almeno il valore di 3 e che viene registrata nella scheda valutazione del personale.

Tutte le risorse professionali interne sono valutate in modo sistematico. In esito alla prestazione, viene assegnata una valutazione sulla padronanza delle competenze da 1 a 5 punti, che si ritiene positiva se raggiunge almeno il valore di 5 e che viene registrata nella scheda personale.

### 3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali idonee all'erogazione dei servizi

La sede formativa è in piazza San Francesco 2 - 01100 Viterbo. La struttura si sviluppa su una superficie di circa 187 mq. Complessivamente nella strutture sono presenti i seguenti ambienti destinati alla formazione:



- 1) un'aula didattica di 32,00 mq;
- 2) un'aula informatica di 30,00 mq
- 3) una seconda aula didattica di 24 mq
- 4) una segreteria di 18 mq
- 5) un ufficio di circa 22 mq
- 6) un ingresso/area accoglienza di circa 26,50 mq,
- 7) n. 2 wc di cui uno per disabili

11

### 3.4 Dichiarazione d'impegno

Nel rispetto del principio di qualità del servizio, il CENTRO STUDI CRIMONOLOGICI società cooperativa assume rispetto alle varie tipologie di rapporti attivabili, i seguenti impegni verso l'esterno:

1. monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero di situazioni critiche;
2. revisione annuale della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
3. diffusione della Carta della qualità, al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
4. impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare, basata su standard capitalizzabili (UFC), al fine di favorire l'istituzione di sistemi di crediti ingresso/uscita;
5. riqualificazione continua delle proprie risorse professionali, attraverso il potenziamento del piano annuale di formazione e della selezione/qualificazione dei fornitori;
6. la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni assunti specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;
7. la messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo attraverso la diffusione dei valori degli indicatori del sistema di qualità interno;
8. attivazione di azioni di orientamento, personalizzazione dei percorsi ed accesso individuale a risorse cognitive, nei limiti normali e di risorse disponibili, agendo in raccordo con i servizi per l'impiego e le altre Agenzie Educative interessate territorialmente;
9. per l'offerta di formazione continua ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD - tutorship individuale ecc.);
10. impegno, se richiesto, a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da *non formal learning*, compatibilmente con le possibilità poste dalle normative di riferimento.



#### 4. LIVELLO OPERATIVO

##### 4.1 Fattori di Qualità

Per monitorare l'andamento dei processi di formazione superiore e continua la società ha elaborato indicatori di qualità.

Gli indicatori sono rivolti all'intero processo formativo: costruzione dell'offerta, progettazione e erogazione.

In questa prima annualità della Carta della Qualità, il sistema degli indicatori contempla quattro aspetti;

- **Fattori da presidiare:** consistono negli elementi che si vogliono tenere sotto controllo in relazione alla gestione della qualità
- **Indicatori di qualità:** consistono nei criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per controllare i fattori che si è deciso di presidiare
- **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:** consistono nelle modalità attraverso cui periodicamente o in modalità continua, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Relativamente alle diverse fasi in cui è possibile scomporre un progetto di formazione superiore, continua o di orientamento, il sistema degli indicatori sarà il seguente:

##### COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA/ORIENTAMENTO

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente</i>	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte del committente	50% di verifiche positive/validazione rispetto alla totalità dei progetti	procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
<i>Tempestività di risposta alla richiesta del committente</i>	N. gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	12 gg. lavorativi	Piano di progettazione

##### PROCESSO DI "PROGETTAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza del progetto esecutivo o di dettaglio all'offerta formativa presentata alla Committenza</i>	Presenza di dispositivi interni di verifica della micro-progettazione  N. 25 gg intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	60% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti  20 gg. Lavorativi definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	Esistenza di una Procedura di verifica della progettazione  Esistenza di un Piano di progettazione



PROCESSO DI "EROGAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Rispondenza del servizio formativo al progetto definito</i> <i>Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)</i>	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti N.gg 15 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive	60% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche 10 gg. lavorativi	scheda di verifica in itinere scheda azioni correttive /preventive
<i>Soddisfazione e gradimento dei committenti / destinatari</i>	Punteggio complessivo assegnato nei questionari di gradimento (valutazioni da 1 a 5)	Somma delle risposte con valutazione 3-4-5, superiore al 75% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale
<i>Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste</i>	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore ad 7	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
<i>Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi</i>	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 40% 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
<i>Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate</i>	Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive	Numero di giorni inferiore a 5 per le non conformità valutate come critiche	Verbale di Non Conformità
<i>Valutazione dei docenti/consulenti</i>	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione	Somma delle risposte con valore 3-4-5, superiore all'80% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del Responsabile

13

## 5. LIVELLO PREVENTIVO

### 5.1 Non conformità e Reclami

L'erogazione dei servizi formativi e di orientamento sarà attivata in seguito alla stipula di un apposito CONTRATTO FORMATIVO, (nel caso di Avviso Pubblico sarà la Convenzione che si andrà a firmare con l'Organo Committente) che riporterà in dettaglio gli impegni che il CENTRO STUDI CRIMINOLOGICI società cooperativa e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto andrà firmato per accettazione dall'utente, a garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative e di orientamento realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:

- o questionario di gradimento;
- o segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna);
- o report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso;
- o colloqui effettuati dal Responsabile del Processo di Direzione o dal Responsabile del Processo di Erogazione con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla segreteria, al tutor o ai vari Responsabili di processo) redatti in forma scritta verranno gestiti come Non Conformità critiche e - per ciascuno di essi verrà 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, verrà avviata un'Azione Correttiva/Preventiva in cui saranno pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate.

### 5.2 Segnalazioni e Richieste

Le segnalazioni e le richieste possono essere effettuate via email o via telefono. Vengono analizzate dal responsabile del processo di gestione della Qualità e dal Responsabile del processo di Erogazione dei servizi. Alle richieste e segnalazioni viene data risposta scritta entro 3 giorni dall'arrivo.

In presenza di segnalazioni di particolare urgenza o gravità il proponente viene convocato alla presenza di tutti i Responsabili di processo per approfondire la problematica e/o per individuare possibili soluzioni.

Al fine di garantire l'anonimato nelle segnalazioni, nel corridoio della scuola è presente una cassetta per "reclami o comunicazioni anonime" che viene controllata settimanalmente dallo staff di segreteria.

## 6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

### 6.1 Validazione, diffusione e aggiornamento

La Carta della Qualità viene approvata dal responsabile del Processo di Direzione che è anche Responsabile del Processo di Gestione della Qualità, viene aggiornata con cadenza annuale.

Viene consegnata:

15

- a tutte le risorse professionali interne ed esterne coinvolte a vario titolo nei processi formativi e di orientamento, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione, la Carta viene allegata alle lettera d'incarico, ad ogni accensione di un nuovo rapporto professionale;
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività;
- ai partner delle relazioni di rete, in occasione degli incontri periodici;
- ai beneficiari dei servizi formativi, in occasione dell'avvio del progetto formativo o di orientamento, in tale occasione viene consegnato anche il documento esplicativo del percorso formativo, con l'indicazione delle modalità di accesso e di valutazione finale;
- una copia firmata della Carta viene affissa all'Albo della scuola, all'interno della reception/sala accoglienza;
- una copia della Carta in formato elettronico (pdf) viene pubblicata sul sito web della scuola all'indirizzo <http://www.criminologi.com>

## **7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI**

### **Responsabile del Processo di Direzione:**

E' il massimo organo di progetto e ha un controllo diretto sulle attività di formazione e di direzione della sede formativa, definisce le strategie organizzative, commerciali e standard della formazione, pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, supervisiona la manutenzione e il miglioramento della formazione, gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, valuta lo sviluppo delle risorse umane, pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali, promuove e gestisce i servizi della struttura, autorizza nel rispetto delle procedure interne, la partecipazione ai bandi di gara, la scelta delle risorse professionali da inserire nel progetto e, periodicamente, organizza riunioni per verificare il livello di efficacia/efficienza dei corsi formativi posti in essere.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Direzione viene svolto da Cevoli Marcello

### **Responsabile del Processo di Gestione della Qualità**

E' responsabile dell'intero processo qualitativo, effettua ispezioni periodiche per verificare il rispetto della qualità e l'applicazione interna delle procedure di qualità, si coordina con il responsabile del Processo di Direzione al fine di individuare per ogni iniziativa un RP (responsabile di progetto), effettua le modifiche e le integrazioni alla Carta della Qualità.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Gestione della Qualità viene svolto da Cevoli Marcello

### **Responsabile del Processo di Progettazione**

Si occupa del coordinamento del gruppo di lavoro impegnato nelle attività di progettazione di massima di un'azione corsuale, progettazione di dettaglio di un'azione corsuale (preparazione dell'intervento formativo), progettazione di un intervento individualizzato, progettazione di un intervento di orientamento o assistenza consulenziale individualizzato o di gruppo.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Progettazione viene svolto da Giorgi Rita

### **Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi**

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie impegnate nel processo di erogazione dei servizi formativi o di orientamento, gestisce per conto del responsabile del Processo di Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza, effettua un costante monitoraggio delle azioni e del rispetto dei programmi didattici, effettua le periodiche valutazioni dei risultati ed identifica le relative azioni di miglioramento.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi viene svolto da Giorgi Rita

### **Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni**





Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale, effettua rilevazioni del fabbisogno formativo e/o orientativo, definisce insieme ai progettisti la strategia formativa più indicata al bisogno rilevato, si occupa dell'analisi periodica dei questionari di soddisfazione che periodicamente vengono somministrati agli allievi.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Analisi dei Fabbisogni viene svolto da Giorgi Rita

#### **Responsabile dei Processi di Gestione Economico-amministrativa**

E' il Responsabile dei processi di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, effettua controlli economici, si occupa della rendicontazione delle spese, e della gestione amministrativa del personale.

Il Ruolo di Responsabile dei processi di Gestione Economico-amministrativa viene svolta da Cevoli Marcello

I responsabili di processo saranno coadiuvati da uno "staff di esperti" che si occuperanno delle varie fasi di progettazione/gestione di un percorso formativo.

#### **Staff di Progettazione**

Lo staff sarà formato da risorse professionali con esperienza nella preparazione di interventi formativi e di orientamento sia nella fase di progettazione di massima che nella fase di progettazione esecutiva. Lo staff si avvarrà del contributo professionale degli analisti di fabbisogno, dei tutors e dei docenti.

#### **Staff Analisti di fabbisogno**

Lo staff sarà formato da esperti di analisi dei fabbisogni formativi ex ante la presentazione del progetto. Attraverso questionari, interviste, studi, ricerche, rapporti, tali figure intendono individuare la migliore soluzione in termini formativi o di orientamento per soddisfare le esigenze degli utenti/destinatari i percorsi formativi.

#### **Staff Docenti**

Il docente è responsabile delle attività formative, adempie i compiti didattici posti in essere dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio, ha la responsabilità di monitorare l'andamento del corso e di proporre, in itinere, eventuali spunti migliorativi, ha l'obbligo di compilare il registro didattico apponendo le ore di effettiva docenza/codocenza effettuata ed indicando l'argomento teorico/pratico trattato durante la lezione.

#### **Staff Orientatori**

L'orientatore è una figura professionale capace di individuare facilmente i bisogni latenti e non, di ogni individuo e ha competenze per accompagnare l'utente alla scelta del migliore percorso formativo o lavorativo compatibile con le proprie competenze, conoscenze e aspettative.

### **Staff Tutoraggio**

E' formato da tutor d'aula e da tutor di stage.

Il tutor d'aula è responsabile dell'accoglienza degli allievi e dei docenti/codocenti.

Riceve dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio giornalmente, il registro didattico e sarà sua cura far debitamente firmare i docenti/codocenti e gli allievi, annotando argomento della lezione teorica e pratica e orari ingresso ed uscita degli allievi, predispone con la collaborazione della segreteria, il materiale didattico da distribuire giornalmente agli allievi ( dispense, case study...), è presente in aula durante i test periodici previsti dai corsi e verifica il comportamento e la correttezza della procedura, è responsabile del controllo degli strumenti tecnici utilizzati in aula, quali stampanti, scanner, videoproiettori.

Verifica il corretto utilizzo dell'aula informatica da parte degli allievi e controlla che la navigazione internet venga effettuata tenendo conto delle limitazioni previste, si occupa del monitoraggio periodico degli allievi in stage al fine di verificare il livello di crescita professionale individuale, per tale competenza si interfaccia periodicamente con il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi.

Il tutor di stage si occupa del controllo e monitoraggio dell'attività di stage da parte dell'allievo. Consegna il registro stage, contatta periodicamente il tutor aziendale per verificare l'andamento dello stage e le modalità di inserimento dell'allievo in azienda, effettua periodici contatti con gli allievi (telefono email, incontri individuali e di gruppo) al fine di verificare quali competenze vengono svolte in azienda e se queste sono compatibili con il "progetto formativo" sottoscritto dall'azienda.

### **Staff amministrativo e di rendicontazione**

E' formato da risorse che operano su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa, si occupa del controllo e dell'invio delle Certificazioni Trimestrali di Spesa, verifica il corretto utilizzo delle somme stanziare nelle differenti macroaree di riferimento, è responsabile della corretta tenuta del registro cronologico dei pagamenti a rendiconto.

### **Staff di segreteria**

Le risorse di segreteria operano seguendo le indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa, svolgono attività di organizzazione didattica e si occupano delle pratiche inerenti lo scarico del materiale didattico necessario per la buona riuscita della iniziativa, si occupano della ricezione dei candidati, invio della posta elettronica e dello smistamento delle telefonate, svolgono attività promozionale ed informativa inerente l'avvio delle iniziative formative, svolgono attività di supporto e curano i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'organizzazione dell'utilizzo delle aule informatiche e frontali, organizzano le visite studio esterne, svolgono tutte le attività ordinarie di protocollo e smistamento della posta in arrivo ed in uscita.



*Revisione: 0*

*Data prima approvazione: 19 maggio 2016*

Revisione: 1

Data revisione: 12 giugno 2018

In occasione della richiesta di variazione codici isfol orfeo.

19

Il responsabile  
del Processo di Direzione  
e di Gestione della Qualità  
Cevoli Marcello

**Centro per gli Studi  
Criminologici**

L'amministratore Unico  
Marcello Cevoli