



# CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Rev.3

La Carta della Qualità di **ROMEUR S.R.L.** è concepita per essere uno strumento esplicativo e di comunicazione degli impegni assunti dall'organismo nei confronti del sistema committente/beneficiari.

Essa si pone a presidio del principio di trasparenza e mira a contribuire al raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi formativi.

Il documento illustra l'articolazione dei processi nei suoi aspetti strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

### **Livello strategico**

**ROMEUR S.R.L.** nasce nel 2005, a seguito di una riorganizzazione interna e dell'allargamento a nuovi soci, opera nei settori della formazione continua e superiore, della ricerca, della consulenza aziendale e della comunicazione.

Il dispositivo statutario, all'art. 2, attribuisce alla società lo scopo sociale di promuovere la conoscenza e lo studio di metodi e tecniche delle discipline inerenti la moda, la pubblicità, le arti visive.

**ROMEUR S.R.L.** elabora le proprie attività attraverso una fase preliminare di ricerca, calibrata su un impianto metodologico collaudato e volta ad analizzare le possibilità di sviluppo in ogni specifica area di interesse.

Gli obiettivi programmatici cui le attività di **ROMEUR S.R.L.** fanno costante riferimento sono così riassumibili:

- Monitorare costantemente il contesto culturale, economico e produttivo del territorio anticipando scenari innovativi, partecipando a partenariati nell'implementazione di progetti a largo raggio e contribuendo ad un aggiornamento diffuso delle competenze attraverso i propri servizi.
- Innalzare gli standard qualitativi delle proprie risorse umane attraverso un piano di aggiornamento delle professionalità, flessibile e sempre suscettibile di migliorie che ne rendano concreta la spendibilità in ambito lavorativo.
- Ampliare lo spettro delle attività formative erogabili, per rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze, necessità sempre più avvertite come imprescindibili nel mercato del lavoro e manifestate legittimamente dall'utenza.

Ad ulteriore testimonianza della cura per la qualità del servizio, **ROMEUR S.R.L.** ha ottenuto in data 02/02/2012 la certificazione ISO 9001:2008 del proprio Sistema di Gestione della Qualità. La Qualità, oltre ad essere un valore di riferimento, si afferma come orizzonte strategico a cui i comportamenti aziendali devono essere ricondotti. In questo senso, la direzione dell'organismo è garante della corretta applicazione della manualistica e delle indicazioni procedurali previste dal Sistema GQ.

### **Livello organizzativo**

I prodotti e i servizi formativi di **ROMEUR S.R.L.** sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e contemplano attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

### Servizi formativi offerti

**ROMEUR S.R.L.** opera nel campo della formazione dedicandosi all'erogazione delle seguenti tipologie di servizi :

1. Formazione Superiore post-obbligo formativo finalizzata al conseguimento o al perfezionamento di competenze professionali atte a favorire l'inserimento lavorativo di giovani diplomati e laureati in cerca d'occupazione qualificata, o l'avanzamento professionale di giovani e adulti qualificati, diplomati e laureati, occupati attraverso **percorsi di Formazione post esperienza, post-diploma, post-laurea e IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore)**.
2. Affiancamento e consulenza all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
3. Assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

### Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, **ROMEUR S.R.L.** si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

**ROMEUR S.R.L.** dispone delle competenze necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e consulenza nelle aree: Comunicazione, Immagine, Estetica e Moda.

L'elenco dei professionisti esterni di volta in volta incaricati da **ROMEUR S.R.L.** di svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring compone l'Albo Docenti e Progettisti. Tutte le risorse professionali sono valutate periodicamente secondo le procedure previste dal SGQ.

### Dotazione di risorse logistico-strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi **ROMEUR S.R.L.** dispone di aule equipaggiate per l'erogazione di attività formative. Tali aule sono dotate di banchi, di una cattedra, di lavagna a fogli mobili, lavagna luminosa, lavagna magnetica. I banchi sono attrezzati per funzionare come postazioni multimediali, e sono quindi muniti di pc pentium (o MAC) di ultima generazione, completi di monitor flat screen lcd e tastiere, con la possibilità, per gli allievi in formazione, di utilizzare gli applicativi del pacchetto Office e programmi di grafica e imaging. I pc sono interconnessi ad una rete locale in modalità wireless, grazie alla tecnologia wi-fi, e permettono l'accesso ad internet. Sono inoltre disponibili supporti informatici quali stampanti, fotocopiatrice e scanner. A disposizione di docenti e discenti ci sono anche un proiettore multimediale per la visualizzazione di slide, un televisore, un video registratore e un lettore dvd/divx per la visione di filmati didattici. Durante lo svolgimento delle attività, ai docenti viene assicurata assistenza nel reperimento dei materiali, nell'accesso a fonti bibliografiche e testi normativi, nell'elaborazione e nella confezione di dispense didattiche e di schede di lavoro adeguate a sostenere e agevolare la preparazione dei corsisti.

Qualora e laddove fosse richiesto, **ROMEUR S.R.L.** 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

In base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari **ROMEUR S.R.L.** ha individuato nell'articolazione dei processi formativi una serie di fattori di qualità da presidiare.

Nella tab. 1 viene fornita una sinossi che illustra tali fattori ed i relativi indicatori (che descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati), standard di qualità (gli specifici obiettivi che **ROMEUR S.R.L.** si impegna a raggiungere) e strumenti di verifica (modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari).

**Tab. 1**

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/ Numero tot contratti	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20%	Audit interni
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.	Meno di 10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenze	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiali didattici (dispense, bibliografia)	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature/locali	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.		
Assistenza ex post	Completezza	Quantità di reclami	Numero di reclami inferiore al 20%	Audit interni
	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
Rendicontazione	Completezza	Necessità correzioni o rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20% del programma previsto	Audit interni
	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni

## **Livello preventivo**

Il Sistema di Gestione della Qualità di **ROMEUR S.R.L.** prevede un insieme di processi per la verifica della conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente e a garanzia dell'utente. L'adozione e l'implementazione di tali processi è connessa allo svolgimento delle attività e risponde ad un approccio proattivo che mira ad anticipare l'insorgenza di eventuali criticità che possano essere alla base di reclami, in particolare:

- pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Esse hanno la funzione di determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente;
- definire e svolgere le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.
- Definire ed attuare le modalità di gestione dei reclami provenienti a committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

## **Condizioni di trasparenza**

### **Validazione**

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile Qualità e dal Legale Rappresentante, che ne autorizza l'emissione.

### **Diffusione**

**ROMEUR S.R.L.** assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet **www.romeuracademy.it**
- affissione nella bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

### **Aggiornamento**

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene analizzata annualmente, in occasione del Riesame della Direzione, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento.

## **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

### **Attività previste per il responsabile del processo di direzione**

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- miglioramento del servizio e la conformità alle procedure del SGQ;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

**Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi**

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

**Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

- Valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale con specifico riferimento a bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese in ambito regionale e/o di Pubbliche Amministrazioni;
- analisi individuale dei bisogni formativi;
- scouting presso aziende clienti e imprese potenzialmente interessate, al fine di individuarne le esigenze.

**Attività previste per il responsabile del processo di progettazione**

- Progettazione di massima;
- progettazione esecutiva;
- progettazione di dettaglio;
- individuazione e pianificazione delle risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione.

**Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi**

- Gestione delle iscrizioni dei partecipanti;
- verifica della disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste;
- assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione dei risultati ed l'identificazione delle proposte di miglioramento.

ROMEUR S.R.L.  
La Direzione Generale