



“CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA”

Mission

Il Centro Studi Planet School, certificato ISO9001:2000 per progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale dal 2004, progetta ed organizza interventi di formazione, specializzazione, aggiornamento e orientamento alle scelte, in base di un'attenta analisi dei fabbisogni del singolo individuo e del mercato del lavoro.

Le attività formative sono orientate al mercato, finalizzate a far acquisire competenze immediatamente spendibili e a fornire una professionalità concreta attraverso il contatto in aula con professionisti ed esperti dei settori di riferimento e, all'esterno, con le aziende, nei periodi di stage.

L'Azienda supporta le imprese per quanto riguarda i bisogni di formazione delle risorse umane e promuove la nascita di nuove realtà imprenditoriali favorendo la diffusione di una cultura imprenditoriale. L'obiettivo è quello di raggiungere un alto livello di soddisfazione del cliente attraverso una definizione di percorsi formativi atti a migliorare la crescita di nuove imprese nella occupazione dei formati e un continuo monitoraggio sistematico del livello professionale delle proprie risorse umane.

I punti chiave per raggiungere gli obiettivi prefissati risultano essere:

Didattica integrata e innovativa

Una didattica che integra diverse modalità in relazione agli obiettivi differenti della formazione (conoscenza, saper fare, sperimentare, cambiare la realtà, costruire una professionalità, ecc.).

Progettazione partecipata della formazione

Progettazione delle attività formative attraverso un itinerario partecipato di analisi dei bisogni formativi fatto insieme ai destinatari.

Lavorare "in rete"

Realizzazione delle attività formative in stretta collaborazione con organizzazioni e professionisti che già operano nei loro contesti per produrre servizi che rispondano nel modo migliore possibile alle esigenze dei destinatari.

La formazione come fonte di conoscenza

Per noi insegnare vuol dire anche conoscere.

La carta di qualità dell'offerta formativa si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il Centro Studi Planet School assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini -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

La Direzione Generale definisce nel documento gli indirizzi politici della qualità e gli obiettivi che li concretizzano coerentemente con le linee strategiche perseguite, assicurando che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del "Sistema Cliente",

Si intende implementare un Sistema che organizzi la raccolta delle informazioni, attraverso un approccio orientato più alla prevenzione che alla correzione dei problemi, e in un'ottica di trasparenza e chiarezza organizzativa, di cui la presente Carta costituisce evidenza documentata.

Gli obiettivi che concretizzano la Politica della Qualità sono almeno i seguenti:

- ◆ Affinare le tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento, allo scopo di anticipare le esigenze formative richieste dal Manuale di Qualità
- ◆ Soddisfare le esigenze del Cliente con l'aumento qualitativo del prodotto e del servizio offerto al Cliente
- ◆ Migliorare costantemente il tasso di occupazione dei partecipanti a corsi per disoccupati
- ◆ Ottimizzare l'efficienza ed il funzionamento interno del Centro Studi Planet School con l'aumento della qualifica del personale e con la ricerca del miglioramento continuo dei processi, attraverso il loro





monitoraggio.

- ◆ Ridurre costantemente le non conformità rilevate nei controlli durante e dopo l'erogazione dei servizi
- ◆ Ridurre costantemente i reclami dei clienti

Tali obiettivi sono verificati annualmente in funzione dell'andamento delle attività annotandoli sulla modulistica prevista, con un approccio "userfriendly" che renda snella e fruibile la documentazione da compilare.

Vengono inoltre organizzate riunioni periodiche (Riesami della Direzione) tra DG, RSQ e i responsabili di funzione in cui vengono descritte le azioni che si intendono realizzare o che Sono state realizzate per rendere fede agli intenti dichiarati. Nei Riesami della Direzione vengono analizzati i risultati dell'andamento del Sistema Qualità forniti da RSQ; gli andamenti dei vari settori aziendali e dei relativi processi, forniti dai Responsabili di Area e le azioni a seguire dei precedenti Riesami.

Dall'analisi di questi andamenti la Direzione del CENTRO STUDI PLANET SCHOOL provvederà alla pianificazione di idonee azioni migliorative.

Tali riunioni vengono opportunamente documentate a cura del RSQ.

Con la divulgazione di tale documento l'Organizzazione si prefigge di:

- ◆ Identificare i processi aziendali e le loro modalità esecutive e di applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione del CENTRO STUDI PLANET SCHOOL, comprese le interazioni tra i vari processi aziendali
- ◆ Stabilire i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi aziendali, individuandone i punti critici
- ◆ Assicurare la disponibilità di risorse e di informazioni necessarie al fine di supportare tali processi
- ◆ Monitorare, misurare e analizzare i processi aziendali
- ◆ Attuare le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi pianificati e provvedere al continuo miglioramento degli obiettivi aziendali.

Livello organizzativo

Il Centro Studi Planet School assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi:

- ◆ **formazione superiore:** intesa come formazione post-obbligo formativo, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- ◆ **formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.
- ◆ **orientamento**, bilancio di competenza, counseling, etc..
- ◆ affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- ◆ consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- ◆ assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

I prodotti e i servizi formati vi del Centro Studi Planet School sono destinati a enti pubblici, privati, utenze speciali e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati . Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, il Centro Studi Planet School si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

Il Centro Studi Planet School dispone delle competenze interne necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e orientamento nelle aree Informatica, Turismo, Marketing e Comunicazione, Impatto e protezione ambientale, Sicurezza, Qualità, Lavori d'ufficio, Servizi sociali e sanitari, lingue straniere.

Il Centro Studi Planet School può avvalersi di collaboratori esterni in relazione a specifiche esigenze del committente. L'elenco dei Professionisti ritenuti idonei dal Centro Studi Planet School per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto nell'Albo Professionisti Centro Studi Planet School.

Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico funzione della





tipologia della prestazione.

Per l'erogazione dei servizi formativi il Centro studi Planet School assicura la disponibilità di laboratori, aule e aule informatizzate attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet, ...).

Il Centro studi Planet School 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

Per garantire al cliente un servizio efficiente sono stati stabiliti dei fattori di qualità, il rispetto dei quali è fondamentale

per la soddisfazione del cliente.

Per il rispetto dei "fattori di qualità" è stato ideato un sistema di misurazione (indicatori) e degli standard di qualità con cui controllare periodicamente i livelli di qualità raggiunti

Fattori di qualità

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Indicatori

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

Standard di qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che il Centro Studi Planet School si impegna a raggiungere.

Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari

Fattori di qualità e loro indicatori

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione	Tempestività di risposta dell'offerta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 1 0%	Audit Interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit Interni
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit Interni





Erogazione	Efficacia docenza/tutorin	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale *	Abbastanza/Molto soddisfatti >90% totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti >90% totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti >90% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti >90% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti >90% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	<= 5 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Assistenza ex post	Tempestività di risposta alle richieste Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni di intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti <10%	Audit Interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	<10%	Audit Interni

Livello preventivo

Il Centro Studi Planet School si impegna ad esaminare con tempestività e attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto, prevedendo dispositivi di garanzia e tutela di committenti





e beneficiari.

Il Sistema di Gestione della Qualità del Centro Studi Planet School prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente. In

particolare:

◆ La procedura **Azioni correttive e preventive** -Gestione delle non conformità definisce 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. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti al Centro Studi Planet School da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

◆ La procedura **Verifiche** interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per 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.

Il Centro Studi Planet School inoltre mette a disposizione dei beneficiari/committente un apposito sportello per la segnalazione dei reclami, presieduto da personale qualificato in stretto contatto con la Direzione per la gestione dei reclami.

Condizioni di trasparenza

Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile Qualità e dal Direttore che ne autorizzano l'emissione con data e firma

Diffusione -..

il Centro Studi Planet School assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- ◆ affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- ◆ consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- ◆ consegna di copia al personale docente e non docente;
- ◆ consegna di copia al committente all'atto dell'affidamento incerto. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente

Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità del Centro Studi Planet School, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- ◆ coordina e gestisce le risorse umane, economiche, organizzative e informative;
- ◆ gestisce le relazioni con l'esterno (imprese, istituzioni e altri attori in ambito europeo, nazionale e locale);
- ◆ definisce le strategie organizzative, finanziarie e commerciali;
- ◆ definisce ed elabora una Politica per la Qualità dell'azienda e gli obiettivi generali della qualità, congruente con le altre politiche aziendali, nonché definisce le responsabilità, le autorità e i rapporti fra tutto il personale





addetto e le attività formative;

- ◆ fornisce le necessarie direttive e rende disponibili le risorse tecniche, materiali, economiche e umane per la loro attuazione, accertandosi che la Politica venga adeguatamente compresa, diffusa e applicata a tutti i livelli;
- ◆ integra la strategia aziendale con le indicazioni e l'esperienza che emergono dalle attività svolte dai coordinatori di progetto, dal responsabile amministrativo e dai collaboratori;
- ◆ prende le decisioni riguardo l'impostazione, l'applicazione e l'aggiornamento delle attività necessarie al
- ◆ soddisfacimento delle prescrizioni contenute nella disciplina per l'accreditamento;
- ◆ diffonde a tutti i livelli aziendali la politica della Qualità;
- ◆ stabilisce gli standard e gli indirizzi delle offerte formative;
- ◆ presiede e conduce riesami sistematici dell'organizzazione

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- ◆ assicura la rilevazione e la rappresentazione dei fatti gestionali economici, patrimoniali e finanziari.
- ◆ assicura l'elaborazione del bilancio.
- ◆ assicura la gestione degli adempimenti amministrativi connessi alla fatturazione attiva nei confronti dei clienti. .assicura la gestione delle risorse finanziarie e dei flussi di cassa.
- ◆ Assicura la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della fondazione dell'istruzione e
- ◆ dell'orientamento
- ◆ assicura il coordinamento delle rilevazioni dei fatti amministrativi.
- ◆ assicura la tutela fiscale della Società e la gestione di tutti gli adempimenti connessi.
- ◆ gestisce il Bilancio e contabilità generale, la Contabilità clienti, la Contabilità fornitori e la Finanza;
- ◆ organizza e gestisce le attività che implicano dati di natura economica (budget, fornitori, personale)
- ◆ partecipa al Riesame della Direzione e rendiconta alla Direzione dell'andamento amministrativo e contabile richiede la formazione per le funzioni della sua area e ne è responsabile
- ◆ richiede mezzi e attrezzature per la gestione della sua area e ne è responsabile
- ◆ garantisce la gestione delle attività relative agli approvvigionamenti

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

Il Centro Studi Planet School 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.

Il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni 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 e di orientamento
- ◆ il monitoraggio degli avvisi bandi e gare che vengono resi pubblici
- ◆ una sistematica azione di scouting presso le aziende clienti sia presso altre aziende potenzialmente interessate ai prodotti/servizi del Centro Studi Planet School allo scopo di individuarne le esigenze. Tutte le azioni sono finalizzate ad assicurare la corretta identificazione delle esigenze e delle aspettative delle Aziende/Clients e la loro traduzione in requisiti per tutta l'organizzazione





Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Il Centro Studi Planet School, 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 prevedono specifici momenti di riesame, verifica e validazione. Sulla base di quanto previsto dai documenti contrattuali e dalle esigenze del cliente, assicura la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione.

- ◆ gestisce le attività dei progetti e delle offerte formati ve affidatagli
- ◆ sviluppa l'intero progetto, incluso il piano e la valutazione dell'efficacia formativa, prevedendone 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 aggiunti vi richiesti dall'azienda cliente o dal Bando
- ◆ richiede la formazione per le funzioni della sua area e ne è responsabile
- ◆ partecipa al Riesame della Direzione e riferisce alla DG dell'andamento della sua area
- ◆ richiede mezzi e attrezzature per la gestione della sua area e ne è responsabile
- ◆ gestisce l'interfaccia con il cliente o con i partner in corso d'opera

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il Centro Studi Planet School ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti /servizi.

Le specifiche di erogazione sono definite 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 servizio.
- ◆ Il Responsabile del Processo di erogazione dei servizi presidia il processo di erogazione di ciascun servizio assicurando:
 - ◆ la disponibilità delle prestazioni professionali pianificate.
 - ◆ la gestione delle iscrizioni 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 miglioramento

Al fine di misurare la qualità dell'azione formativa, ma anche la propria efficacia nel rispondere alle esigenze del sistema cliente e la propria efficienza nella propria attività formativa, provvede periodicamente o al termine di una commessa al monitoraggio (anche mediante questionari ad hoc e/o interviste) delle attività svolte e del servizio offerto.

Per quanto riguarda la misurazione della propria capacità di rispondere alle esigenze formative degli allievi che frequentano i corsi e di tutte le realtà economiche e sociali territoriali coinvolte nei progetti formativi vengono presi in considerazione i seguenti indicatori:

- ◆ Livello di soddisfazione per tutte le attività formative svolte (Customer Satisfaction)
- ◆ Livello di soddisfazione per singola attività formativa (Customer Satisfaction)
- ◆ Livello di attuazione (ore di formazione erogate)
- ◆ Livello di successo complessivo
- ◆ Livello di abbandono
- ◆ Livello di occupazione assoluto e relativo -rientri nel sistema scolastico
- ◆ Analisi della performance dei fornitori
- ◆ Analisi delle Non Conformità rilevate



◆ **Analisi della formazione effettuata al personale**

Tali risultati vengono raccolti dalle funzioni interessate e portati all'attenzione della Direzione, nella riunione periodica di Riesame della Direzione, affinché, a seguito delle dovute valutazioni, si proceda alla pianificazione delle azioni necessarie al miglioramento.

UtENZE Speciali

Per quanto riguarda l'Area dello svantaggio, il Centro studi Planet School svolge incontri periodici con i servizi sociali e con i Centri per l'Impiego per essere aggiornato sulla condizione dei soggetti svantaggiati (disoccupati, inoccupati, extracomunitari, diversamente abili, ecc...) al fine di conoscere le nuove esigenze di questi per poter così orientare al meglio la propria offerta formativa.

