



# Carta della qualità dell'offerta formativa

**MINERVA SAPIENS SRL**  
**UNIPERSONALE**



## Politica della qualità

Il primo motivo per cui è stata costituita Minerva Sapiens srl – Unipersonale è stato proprio quello di poter operare nella formazione. Difatti i primi passi sono stati l’accreditamento come Provider del Ministero della Salute e l’ottenimento dell’accreditamento in ingresso presso la Regione Lazio per l’Alta Formazione e la Formazione Continua. Nel documento che illustra la “Mission” di questa società è ben spiegato il proprio “modus operandi”.

## Livello strategico

Riteniamo che il fattore principale per la riuscita di un’impresa sia la qualità e che una volta che ne vengano rispettati i canoni , i risultati non possano essere che soddisfacenti.

Nel settore della formazione il primo elemento importante è la scelta dei docenti e dei tutors. La loro professionalità contribuisce al soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei discenti.

Naturalmente per realizzare quanto sopra occorre una costante attività di verifica allo scopo di eliminare eventuali negatività, ma soprattutto per migliorare l’intero processo.

## Livello organizzativo

### 1. Servizi formativi offerti.

Aree di attività:

#### TIPOLOGIA DI CORSI

- 1 CORSI ECM
- 2 CORSI FINANZIATI REGIONE LAZIO
- 3 PERCORSI FORMATIVI FON.TER (FONDO PARTITICO INTERPROFESSIONALE PER LA FORMAZIONE CONTINUA DEL TERZIARIO)
  
- 4 CORSI SAPP2
- 5 CORSI L. 23 PROVINCIA DI ROMA
- 6 CORSI OSS
- 7 CORSI PER IL MINISTERO DELLA DIFESA
- 8 CORSI PER LE IMPRESE
- 9 CORSI SPAL
- 10 CORSI PER FONDI INTERPROFESSIONALI
- 11 EVENTI E CONVEGNI
- 12 CORSI DI MEDIAZIONE CIVILE
- 13 CORSI ONLINE
- 14 CERTIFICAZIONI
- 15 CORSI GRUNDTWIG
- 16 CONVEGNI



- ECM;
- ECM in modalità FAD;
- FAD
- Mediazione familiare e civile;
- Certificazioni Eipass (informatica);
- FSE;
- Alta Formazione;
- Convegni.

## **2. Risorse professionali**

Abbiamo un corpo docente attualmente di 24 membri con 2 tutors, 1 amministrativa, 1 segretaria e un'addetta alla pulizia dei locali. Le risorse professionali rispondono alle caratteristiche richieste dalla Direttiva 968/07.

## **3. Risorse Logistiche**

Il nostro centro di Formazione è bene attrezzato: ha una segreteria, un'aula informatica, un'aula per la teoria e una sala docenti. Linea telefonica fissa, ADSL e postazioni informatiche.

Per i corsi in ambito socio-sanitario siamo in possesso di manichino e materiale per le esercitazioni.

Le aule sono dotate di poltrone/scrittoio, cattedra, telo per proiettore, lavagna, computer e proiettore.

La Direzione e l'Amministrazione si trovano nella stessa unità immobiliare.

I locali hanno impianti a norma, sono in regola con il D. lgs 81/08 per il quale ci sono controlli annuali da parte della SPESL srl società regolarmente autorizzata.

## **4. Esiti della Valutazione**

Nell'ambito dell'accertamento della qualità del servizio offerto vengono redatti questionari e statistiche di gradimento, visionabili presso la segreteria.

## **Livello operativo**

### **Fattori di Qualità**

Minerva Sapiens srl è certificata IMQ/CSQ Sincert ISO 9001-2008 EA37 per la progettazione ed erogazione dei servizi di formazione professionale. L'ultimo aggiornamento è stato effettuato ad ottobre del 2012 e avrà scadenza nel 2014.

Per formazione professionale si intende la progettazione e l'erogazione di interventi formativi rivolti ad operatori di vari settori, volti ad accrescere la competenza professionale degli stessi su specifici temi.



Per la definizione e l'erogazione dei corsi di formazione Minerva Sapiens srl si avvale di docenti esterni alla struttura qualificati per gli specifici argomenti trattati. Questi vengono reperiti presso istituti specializzati o con inserzioni/offerte di lavoro o tramite conoscenze dirette. Per ogni nuovo docente la segreteria organizzativa compila una griglia di valutazione come richiesto dai certificatori ISO.

### **Standard di qualità**

Gli obiettivi di qualità da raggiungere sono quelli di ottenere dagli allievi:

- Frequenza assidua alle lezioni
- Impegno e interesse per quanto loro insegnato
- Un buon risultato finale

Quanto sopra dipenderà soprattutto dalla Direzione del Corso e dal Corpo docente, al quale vengono richieste:

- Puntualità
- Correttezza
- Ottima preparazione
- Lezioni ben congegnate

### **Strumenti di verifica**

La verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia del servizio di formazione avviene attraverso la valutazione del risultato ottenuto e si concretizza in un'attività che ha come fine ultimo quello di misurare il grado di apprendimento dei discenti, al termine o nel corso (per quelli che rilasciano un attestato di frequenza) dell'intervento formativo.

Minerva Sapiens srl prevede la rilevazione del gradimento del corso da parte dei partecipanti, somministrando agli stessi una Scheda di Valutazione.

La Scheda consente ai partecipanti di indicare proposte e suggerimenti utili per perseguire il miglioramento delle attività di formazione.

La valutazione dell'esito dei controlli di processo effettuati con tali strumenti e con statistiche consente Minerva Sapiens srl di individuare appositi ambiti di miglioramento del processo e di definire le adeguate azioni da intraprendere.

## **Livello preventivo**

### **Dispositivi di garanzia**



Un servizio reclami è previsto all'interno del centro e le azioni correttive vengono effettuate secondo quanto previsto dal Manuale della Qualità.

### **Condizioni di trasparenza**

Dei reclami e delle azioni correttive viene data massima pubblicità mediante validazione da parte della Direzione e del Responsabile della qualità.

Quanto sopra viene portato a conoscenza degli allievi, dei docenti e della Committenza mediante affissione in bacheca dei documenti per i primi e mediante comunicazione scritta alla Committenza.

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

### **1. Compiti del Responsabile del processo della Direzione**

La Direzione ha il compito di:

- Definire strategie organizzative, commerciali e standard del Servizio;
- Coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisionare la manutenzione e il miglioramento del servizio;
- Gestire le relazioni e gli accordi con la Committenza;
- Valutare lo sviluppo delle risorse umane.

### **2. Compiti del Responsabile dei processi economico-amministrativi**

Il Responsabile di tali processi si occupa di:

- coordinare e supervisionare la gestione contabile e gli adempimenti amministrativo-contabili-fiscali;
- rendicontare le spese e gestire l'organizzazione del personale.

### **3. Compiti del Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

Questa figura ha il compito di conoscere sia a livello nazionale che locale, lo status dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese. Inoltre egli deve stabilire i bisogni individuali formativi e di orientamento degli allievi.

### **4. Compiti del responsabile del processo di progettazione**

Il Responsabile ha il compito di progettare le azioni corsuali, sia in una visione di massima che di dettaglio, inoltre può programmare percorsi individualizzati.

### **5. Compiti del Responsabile del processo di erogazione dei Servizi**

Il responsabile si occupa di:



- pianificare il processo di erogazione;
- gestire le relazioni e gli accordi con la Committenza;
- monitorare le azioni ed i programmi;
- valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento

### **Percorsi formativi per utenze speciali**

Minerva Sapiens srl è accreditata anche per le utenze speciali.

Le politiche di formazione e di lavoro rivolte a utenze che si trovano in condizione di svantaggio sociale e/o di disabilità necessitano di particolari metodologie e strumenti di pianificazione dei corsi che permettano il monitoraggio e la valutazione di efficacia, di efficienza e di impatto.

I percorsi formativi vogliono essere in questo caso un'opportunità reale di inserimento o re-inserimento a pieno titolo del soggetto interessato nel contesto sociale e lavorativo. Per fare questo anche la struttura dei percorsi viene tarata sull'utenza finale.