



# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

## SOMMARIO

*pag*

<b>PREMESSA</b>	<b>1</b>
<i>Cos'è la carta della Qualità</i>	<b>1</b>
<b>1. CHI SIAMO</b>	<b>2</b>
<b>2. LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>3</b>
<i>2.1 Politica per la Qualità</i>	<b>3</b>
<i>2.2 Missione Obiettivi e Impegni</i>	<b>4</b>
<i>2.3 Obiettivi nel settore della formazione finanziata e autorizzata</i>	<b>5</b>
<i>2.4 Modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione</i>	<b>5</b>
<b>3. LIVELLO ORGANIZZATIVO</b>	<b>6</b>
<i>3.1 Aree di attività</i>	<b>6</b>
<i>3.2 Dotazione di risorse professionali</i>	<b>6</b>
<i>3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali idonee all'erogazione dei servizi</i>	<b>7</b>
<i>3.4 Dichiarazione d'impegno</i>	<b>7</b>
<b>4. LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>9</b>
<i>4.1 Fattori di Qualità</i>	<b>9</b>

<b>5. LIVELLO PREVENTIVO</b>	<b>12</b>
<b>5.1 Non conformità e Reclami</b>	<b>12</b>
<b>5.2 Segnalazioni e Richieste</b>	<b>12</b>
<b>6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b>	<b>13</b>
<b>6.1 Validazione, diffusione e aggiornamento</b>	<b>13</b>
<b>7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI</b>	<b>14</b>

### *Cos'è la carta della Qualità*

CRAM srl ha l'obiettivo di operare nel settore della formazione professionale finanziata e autorizzata 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.

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 CRAM srl 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 Roma e aree limitrofe 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>	<b>CRAM SRL</b>
<b>LEGALE RAPPRESENTANTE</b>	<b>Sganga Francesco Giovanni</b>
<b>SEDE LEGALE</b>	<b>via Francesco Dell'Anno 38 - 00136 Roma</b>
<b>SEDE DIDATTICA</b>	<b>via Francesco Dell'Anno 38 - 00136 Roma</b>
<b>TEL/FAX</b>	<b>06/39749476</b>
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:info@sgangahair.com">info@sgangahair.com</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:cramsr01@pec.it">cramsr01@pec.it</a>
<b>SITO WEB</b>	<a href="https://www.sgangahair.it">https://www.sgangahair.it</a>
<b>Codice Fiscale</b>	<b>17158711006</b>
<b>P.IVA</b>	<b>17158711006</b>

Cram s.r.l.

Via Francesco dell'Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – [www.sgangahair.com](http://www.sgangahair.com) – [info@sgangahair.com](mailto:info@sgangahair.com) – [info@cramacademysganga.it](mailto:info@cramacademysganga.it)

### 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:
  - l'analisi della soddisfazione del cliente;
  - il monitoraggio degli indicatori di efficienza, efficacia e performance;
  - la promozione delle risorse umane, in particolare di quelle interne;
  - la qualificazione e l'aggiornamento tecnico e professionale di tutti i collaboratori;
  - l'erogazione di servizi formativi specialistici e di qualità;
  - la misurazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi resi e della soddisfazione della clientela, anche tramite il monitoraggio della qualità degli stessi;
  - l'aggiornamento costante del sito internet;
  - 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.

Cram s.r.l.

Via Francesco dell'Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – www.sgangahair.com – info@sgangahair.com – info@cramacademysganga.it

## 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.

La CRAM srl è una società costituita il 26/04/2023 e iscritta presso la CCIAA di Roma in data 04/05/2023.

Intende operare nell'ambito della formazione autorizzata e finanziata e intende diventare un punto di riferimento per il territorio, attivando:

- una rete di interazione e rapporti stabili con le le imprese del territorio che hanno necessità di riqualificare il proprio personale;
- 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;
- 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) che intendono acquisire nuove competenze;

Attraverso l'attivazione di tali rapporti, la CRAM srl si attende di raggiungere per la fine del periodo programmato, adeguati risulta in termini di:

1. 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);
2. costituzione di una rete di esperti fortemente motivati e capaci di scambiarsi periodiche informazioni sulle innovazioni della tecnica e suoi nuovi strumenti formative;
3. miglioramento costante della qualità (attraverso il miglioramento costante dei servizi formativi e l'attivazione della rete di operatori del settore vi sarà un potenziamento della percezione nell'utente finale, della qualità dei percorsi formativi erogati e contestuale aumento dei volumi e del fatturato).

Cram s.r.l.

Via Francesco dell'Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – [www.sgangahair.com](http://www.sgangahair.com) – [info@sgangahair.com](mailto:info@sgangahair.com) – [info@cramacademysganga.it](mailto:info@cramacademysganga.it)

## 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, la CRAM srl intende promuovere e realizzare le seguenti azioni:

1. 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 nei settori trainanti;
2. interventi di sviluppo e miglioramento professionale per tutte le categorie di lavoratori;
3. interventi di formazione, qualificazione e riqualificazione professionale relativa al lavoro autonomo e al lavoro dipendente;
4. interventi di ideazione e la creazione di nuove opportunità occupazionali;
5. 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 nella provincia di Rieti (crisi aziendali, nuove figure professionali richieste dal mercato, obsolescenza di figure professionali tradizionali, potenziamento delle politiche attive da parte della regione, la CRAM srl intende essere un punto di riferimento per gli operatori del settore e intende promuovere ed attivare:

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

## 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.

Cram s.r.l.

Via Francesco dell'Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – www.sgangahair.com – info@sgangahair.com – info@cramacademysganga.it



#### 3.1 Aree di attività

La CRAM srl intende proporsi al mercato con i seguenti servizi:

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

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 nei diversi settori trainanti della regione Lazio.

##### 2) Formazione Continua

La formazione continua volta a mantenere le condizioni di occupabilità lungo il corso della vitae a migliorare la capacità di adattamento dei lavoratori sarà promossa dalla CRAM srl sia verso individui occupati, sia verso 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.

##### 3) Formazione individuale

Gli interventi di formazione individuale prevedono l'attivazione di percorsi formativi selezionati direttamente dai destinatari finali. In tale ambito la CRAM srl 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.

#### 3.2 Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, la CRAM srl si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di progettazione, gestione, amministrazione, docenza e orientamento.

La CRAM srl dispone delle competenze interne necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione.

La CRAM srl 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.

Cram s.r.l.

Via Francesco dell'Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – www.sgangahair.com – info@sgangahair.com – info@cramacademysganga.it

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 operativa è in via Francesco Dell'Anno 38 - 00136 Roma

La struttura si sviluppa su una superficie di circa 400 mq netti.

Complessivamente nella struttura sono presenti i seguenti ambienti destinati alla formazione:

- 1) un'aula didattica 1 di 80 mq;
- 2) un'aula didattica 2 di 39 mq;
- 3) un laboratorio didattico 1 di 48 mq;
- 4) un laboratorio didattico 2 di 78 mq;
- 5) un laboratorio didattico 3 di 36;
- 6) un'area accoglienza/direzione di 29 mq;
- 7) un ufficio di 9,30 mq;
- 8) n. 3 wc di cui uno per disabili.

### **3.4 Dichiarazione d'impegno**

Nel rispetto del principio di qualità del servizio, la CRAM srl 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;

Cram s.r.l.

Via Francesco dell'Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – www.sgangahair.com – info@sgangahair.com – info@cramacademysganga.it

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

## 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	60% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti	Esistenza di una Procedura di verifica della progettazione
	N. 25 gg intercorrenti tra la definizione dell’offerta e l’elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	20 gg. Lavorativi definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	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>	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	60% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	scheda di verifica in itinere
<i>Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)</i>	N.gg 15 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e le azioni correttive	10 gg. lavorativi	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 pianifi-	Numero di giorni inferiore ad 7	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Pre-

Cram s.r.l.

Via Francesco dell’Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – www.sgangahair.com – info@sgangahair.com – info@cramacademyganga.it

<b>ste</b>	<b>cazione di azioni correttive/preventive</b>	<b>ventive/Correttive</b>
<b><i>Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi</i></b>	<b>Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita</b>	<b>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</b>
<b><i>Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate</i></b>	<b>Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive</b>	<b>Numero di giorni inferiore a 5 per le non conformità valutate come critiche</b>
<b><i>Valutazione dei docenti/consulenti</i></b>	<b>Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione</b>	<b>Somma delle risposte con valore 3-4-5, superiore all'80% della somma delle risposte complessive</b>
		<b>Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina</b>
		<b>Verbale di Non Conformità</b>
		<b>Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del Responsabile</b>

### 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 che riporterà in dettaglio gli impegni che la CRAM srl 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:

- questionario di gradimento;
- segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna);
- report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso;
- 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.

### 6.1 Validazione, diffusione e aggiornamento

La Carta della Qualità viene approvata dal responsabile del Processo di Direzione viene aggiornata con cadenza biennale.

Viene consegnata:

- 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 alla 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 <https://www.sgangahair.it>



## **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.

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.

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.

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.

Cram s.r.l.

Via Francesco dell'Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – [www.sgangahair.com](http://www.sgangahair.com) – [info@sgangahair.com](mailto:info@sgangahair.com) – [info@cramacademysganga.it](mailto:info@cramacademysganga.it)

## 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.

## 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.

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.

## Cram s.r.l.

Via Francesco dell'Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – [www.sgangahair.com](http://www.sgangahair.com) – [info@sgangahair.com](mailto:info@sgangahair.com) – [info@cramacademysganga.it](mailto:info@cramacademysganga.it)

## 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 macro aree di riferimento, è responsabile della corretta tenuta del registro cronologico dei pagamenti a rendiconto

## Staff di segreteria

Cram s.r.l.

Via Francesco dell'Anno, 38 – 00136 Roma - Tel. 06/39749476

P.Iva e C.F. 17158711006 – [www.sgangahair.com](http://www.sgangahair.com) – [info@sgangahair.com](mailto:info@sgangahair.com) – [info@cramacademysganga.it](mailto:info@cramacademysganga.it)

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.

Data prima approvazione: 23 settembre 2024

Sganga Francesco Giovanni



**CRAM s.r.l.**  
**Via Francesco Dell' Anno, 38/40**  
**00136 Roma**  
**C.F. e P.IVA 17158711006**  
**Tel. 06 39749476**