

Con la carta della qualità C.E.S.Ma (Centro Europeo di Studi Manageriali) si pone l'obiettivo di fornire, ai beneficiari dei suoi servizi ed ai suoi committenti, un documento che renda noti i propri impegni relativi alla qualità e alla trasparenza dei suoi servizi formativi.

## **1. Livello strategico**

La mission del Centro Europeo di Studi Manageriali (C.E.S.Ma) è quella di favorire lo scambio di esperienze e conoscenze degli operatori economici operanti nell'Unione Europea per contribuire al rilancio ed allo sviluppo dell'economia attraverso studi, ricerche, corsi di formazione, meeting, convegni, workshop, tavole rotonde.

Il nostro approccio si basa sullo studio e sull'analisi della realtà economica al fine di identificare soluzioni personalizzate ad hoc per ogni tipo di problema o esigenza aziendale. La direzione del Centro Europeo di Studi Manageriali si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando con continuità sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo del Centro Europeo di Studi Manageriali. Diventa, perciò, importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone il Centro Europeo di Studi Manageriali sono:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'Ente ed ingresso in nuove aree di mercato;

- ❑ la soddisfazione delle parti interessate (clienti, soggetti istituzionali, utenti, collaboratori, fornitori, soci,) e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento delle attività, corretta e sana gestione dell'Ente, clima ed ambiente lavorativo sereno e stimolante, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti/utenti,
- ❑ accordi di partnership con i fornitori e/o altri Enti, contributo per il raggiungimento degli obiettivi di programmazione regionale nel campo dell'orientamento e della formazione professionale;
- ❑ il rispetto degli impegni presi espliciti ed impliciti;
- ❑ la cura della comunicazione verso il cliente;
- ❑ l'assistenza al cliente;

**(Il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction e l'analisi dei reclami e con l'attuazione di un processo di miglioramento continuo)**

- ❑ l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management e dei collaboratori del Centro che ricoprono ruoli di qualsiasi livello di responsabilità;
- ❑ Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- ❑ Il rispetto della normativa sulla sicurezza;
- ❑ Il rispetto delle normative fiscali ed amministrative vigenti.

**(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli) .**

Frequenti corsi di formazione interna garantiscono che questa politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

In occasione del riesame della direzione, infatti, sono verificate eventuali esigenze di sviluppo sia in termini di risorse umane, sia in termini di competenze.

A questo scopo, sono prese in considerazione anche le risultanze emerse a seguito di azioni correttive o preventive e di verifiche ispettive interne, così da identificare eventuali carenze di addestramento.

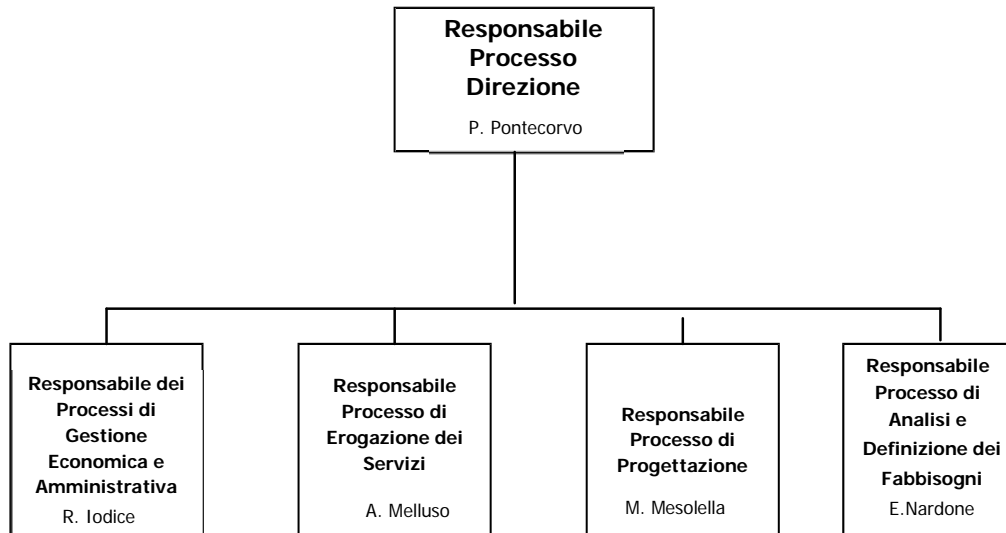
L'identificazione delle esigenze di addestramento comprende, inoltre, quanto necessario per ottenere piena consapevolezza, da parte di tutto il personale, riguardo all'importanza che le proprie attività ed i propri obiettivi personali hanno per il raggiungimento degli obiettivi della politica per la qualità.

I piani di addestramento prendono in considerazione le esigenze di addestramento del personale:

- sui contenuti e sulla evoluzione del SGQ e della Politica per la Qualità;
- sui contenuti tecnico-professionali legati alla funzione svolta, in particolare per il personale addetto ad attività di progettazione, di studio, di docenza o nel caso di inserimenti di personale neo-assunto o nel caso di destinazione di personale a nuove mansioni.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un Ente fortemente focalizzato sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul territorio, rendere la customer satisfaction il fattore differenziante nei settori di interesse che sono fortemente competitivi ottemperando, così, alle norme statutarie.

## 2. Livello organizzativo



Il Centro Europeo di Studi Manageriali (C.E.S.Ma) svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- formazione a catalogo, con moduli formativi predefiniti in un catalogo corsi anche in collaborazione e per conto di alcune delle più accreditate società che operano nel settore del lavoro interinale (Adecco, Manpower);
- formazione continua in azienda, con interventi progettati per rispondere alle esigenze dei clienti e del mercato di riferimento; in questa tipologia rientrano i percorsi formativi rivolti al personale al fine di completarne la formazione di base ed ampliarne le conoscenze;
- educazione continua in medicina, in qualità di ente organizzatore iscritto presso il Ministero della Salute, con progettazione e realizzazione di eventi formativi (convegni, seminari, corsi) che rientrano nel Programma di Educazione Continua in Medicina (ECM);
- Stage e tirocini formativi, ai sensi della L. 196/97 e del D.M. 142/98; il tirocinio formativo costituisce la fase pratica della formazione individuale finalizzata a far

- ❑ conoscere la realtà aziendale ed a far acquisire gli elementi applicativi di una specifica attività.
- ❑ Orientamento

L'attività formativa del Centro Europeo di Studi Manageriali si basa su di una articolazione procedurale che di seguito è specificata.

- ❑ Analisi del contesto territoriale e dei fabbisogni formativi.
- ❑ Informazione ed accoglienza per l'orientamento.
- ❑ Raccolta di informazioni per l'ideazione e la progettazione dei percorsi formativi.
- ❑ Organizzazione logistica, gestione della componente didattica ed amministrativa delle attività.
- ❑ Erogazione delle attività formative.
- ❑ Controlli in itinere sulla efficacia delle azioni formative progettate
- ❑ Valutazione dei risultati didattici e gestionali conseguiti

Nella erogazione dei propri servizi, il Centro Europeo di Studi Manageriali si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di docenti esterni in relazione a specifiche esigenze e scelti in base alla necessità.

Il Centro Europeo di Studi Manageriali ha elaborato e utilizza un albo docenti in formato digitale. Grazie a questo documento può essere rilevato il campo di competenza dei docenti che si debbono contattare, può essere monitorato il loro gradimento, da parte dei clienti/corsisti, e possono essere monitorate le loro prestazioni. Nell'albo vengono inseriti gli elementi di valutazione estratti dai modelli forniti ai corsisti e da questi si estrapola la valutazione generale espressa da un punteggio. Sulla base di questo punteggio il docente viene validato, qualificato o escluso da successivi ingaggi.

La sede del Centro Europeo di Studi Manageriali dispone di:

- ❑ Spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, segreteria ed amministrazione), ai percorsi ed ai servizi igienici. Si rispettano le metrature minime previste.

- 1 aula didattica;
- 1 aula multimediale - laboratorio di informatica con adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet;
- 1 ufficio per colloqui individuali;
- 1 biblioteca;
- 1 locale consultazione di banche dati con la dotazione minima di 2 personal computer collegati ad Internet.

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (Decreto Legislativo 81/08 e smi).

Inoltre il C.E.S.Ma. applica un modello di organizzazione e gestione (definito anche "modello ex d.lgs. n. 231/2001"), che sta ad indicare un modello organizzativo adottato da persona giuridica, o associazione priva di personalità giuridica, volto a prevenire la responsabilità penale degli enti.

Tale normativa, avente ad oggetto la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", in vigore dal 4 luglio 2001, ha introdotto nell'ordinamento italiano, in conformità a quanto previsto anche a livello europeo, un nuovo regime di responsabilità denominata "da reato", derivante dalla commissione o tentata commissione di determinate fattispecie di reato nell'interesse o a vantaggio degli enti stessi.

### 3. Livello operativo

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando.  Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi.  Moduli di iscrizione sottoscritti dagli utenti.
Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti dal SGQ	Relazione della Direzione Generale. (annuale)  Modulistica di controllo di ogni corso.
Completezza e correttezza delle attività gestionali ex-post.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti dal SGQ	Relazione della Direzione Generale. (annuale)  Modulistica di controllo di ogni corso.
Soddisfazione dei partecipanti	Media annua percentuale sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento compilati dai partecipanti.	Media annua percentuale sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento maggiore o uguale a 75%. Per ogni docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a 20/30	Relazione della Direzione Generale. (annuale)  Modelli di Valutazione Organizzazione Modelli di Valutazione Docenza
Successo formativo.	Rapporto tra allievi frequentanti i corsi e allievi qualificati	Media annua superiore al 90%	Relazione della Direzione Generale. (annuale) Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.

#### 4. Livello preventivo

##### Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

Il Centro Europeo di Studi Manageriali assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

Il Centro Europeo di Studi Manageriali si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi

- indirettamente attraverso l'effettuazione dell'analisi dei modelli cartacei di monitoraggio della soddisfazione dei corsisti
- direttamente attraverso i seguenti canali:
  - ◆ per **posta** all'indirizzo Centro Europeo di Studi Manageriali – Via Lavanga 97/99 - 04023 Formia (LT);
  - ◆ per **fax** al n° 0771-321555;
  - ◆ per **email** all'indirizzo [info@centroeuropo.it](mailto:info@centroeuropo.it)
  - ◆ ai coordinatori dei corsi

Entro 30 gg successivi alla segnalazione il Centro Europeo di Studi Manageriali comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

#### 5. Utenze speciali

Il Centro Europeo, pone attenzione particolare alle attività realizzate per le utenze speciali. In primis viene effettuato un colloquio di conoscenza finalizzato alla redazione di una scheda personale contenente i dati salienti della persona. Questa operazione favorisce il matching, l'incrocio migliore, tra i profili dei candidati e le opportunità formative e professionali, sulla base delle caratteristiche dell'utente. Vengono utilizzate le seguenti metodologie: Informazione orientativa - Colloqui di orientamento - Bilancio attitudinale e di competenze - Accompagnamento e supporto nella ricerca attiva delle opportunità



formative - Stesura del curriculum vitae, Formazione continua e aggiornamento - Coaching motivazionale e professionale. Durante il percorso di inserimento, un tutor con adeguate competenze ed esperienza affianca l'utente svolgendo un ruolo di mediazione ed eventualmente supportando il lavoratore stesso sia sul lato formativo che sul versante psicologico.

Dopo questa prima fase di orientamento finalizzato ad evidenziare i fabbisogni, si procede all'individuazione di percorsi formativi qualificanti individuali e di gruppo, analizzando l'offerta formativa disponibile, differenziando le proposte orientative, per adeguare le competenze dell'utente ai fabbisogni professionali del mercato del lavoro. Vengono identificati gap di competenze da colmare proponendo al soggetto percorsi formativi professionalizzanti ad hoc, tenendo conto delle peculiarità e delle diversità.

Il Centro Europeo di Studi Manageriali effettua sistematicamente una ricognizione delle opportunità formative presenti a livello nazionale, regionale e territoriale. Vengono valutati con attenzione i bandi, con specifica attenzione ai bandi tematici in materia di formazione per soggetti in condizioni di disagio e/o svantaggio. Lo staff tecnico elabora delle schede di sintesi con indicazione dei punti salienti per singolo bando individuando il tipo di intervento realizzabile, il target dei destinatari, le modalità di coinvolgimento, le attività realizzabili, la tipologia di partenariato che potrà essere attivato ed indicando la tempistica.

Sono inoltre previsti contatti ed incontri periodici mirati con i servizi sociali presenti sul territorio, al fine di creare una sinergia operativa, finalizzata alla costituzione di una rete per supportare l'inserimento sociale, formativo, professionale dei soggetti disabili e/o in condizione di svantaggio. Nell'ambito di tali incontri, previsti ogni 3 mesi, salvo possibilità di altri incontri extra per particolari necessità, verranno valutate opportunità formative disponibili, possibilità di work experience, etc,

## **6. Condizioni di trasparenza**

La diffusione della Carta della Qualità del centro Europeo di Studi Manageriali viene regolamentata come segue.

- I. Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.
- II. La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nel sito Internet del centro Europeo di Studi Manageriali deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.
- III. La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.
- IV. La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, all'ASSESSORATO ISTRUZIONE, FORMAZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO DELLA REGIONE LAZIO e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.
- V. La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La revisione della Carta della Qualità del centro Europeo di Studi Manageriali avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità del Direttore Generale che la timbra e la sottoscrive e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale.

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

### **RESPONSABILE PROCESSO DIREZIONE**

Coordina tutte le attività del Centro Europeo di Studi Manageriali, definendone le strategie organizzative e commerciali; definisce gli standard del servizio da erogare.

Nell'ambito del Sistema di Gestione è direttamente responsabile delle seguenti attività:

- ✓ Definisce le strategie organizzative e/o della consulenza alle imprese e della promozione commerciale
- ✓ Gestisce le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative
- ✓ Cura la valutazione e lo sviluppo delle risorse umane
- ✓ Supervisiona il consolidamento ed il miglioramento di tutte le attività dell'organizzazione
- ✓ Coordina la gestione della qualità inerente tutti i processi
- ✓ Promozione e diagnosi del fabbisogno formativo
- ✓ Promuove e commercializza i servizi formativi e di consulenza
- ✓ Cura le relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali
- ✓ Cura le relazioni e gli accordi con la committenza
- ✓ Ricerca partnership nel territorio di riferimento per attività di tirocinio
- ✓ Verifica e valida le varie fasi della progettazione
- ✓ Definisce e mantiene aggiornata la Politica della Qualità

### **RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICA E AMMINISTRATIVA**

Coordina le attività connesse con la gestione contabile e con gli adempimenti amministrativo-contabili-fiscali. Conduce supervisione sul controllo economico delle attività.

Coordina e controlla la gestione rendicontale delle spese. Coordina

e controlla la gestione amministrativa del personale e la gestione della qualità inerente il processo.

In particolare nell'ambito del Sistema di Gestione, con riferimento ai requisiti normativi applicabili, è responsabile delle seguenti attività:

- ✓ Coordina e supervisiona la gestione contabile e gli adempimenti amministrativi, contabili e fiscali
- ✓ Coordina e verifica la rendicontazione delle spese
- ✓ Coordina e verifica la gestione amministrativa del personale
- ✓ Effettua il controllo economico
- ✓ Riconosce l'ammissibilità delle voci di spesa
- ✓ Controlla la correttezza del documento finale di spesa
- ✓ Gestisce la qualità del processo
- ✓ Cura le attività di approvvigionamento
- ✓ Cura la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

## **RESPONSABILE PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI**

Conduce analisi per la rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello territoriale e a livello aziendale. Individua i fabbisogni relativi a nuove figure professionali o a nuovi compiti tramite indagini sul campo e ricerche biblio-emerografiche.

In particolare, nell'ambito del Sistema di Gestione, con riferimento ai requisiti normativi applicabili, è responsabile delle seguenti attività:

- ✓ Effettua la diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali; la diagnosi specifica (regione P/A) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese
- ✓ Effettua l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

- ✓ Individua le nuove figure professionali emergenti
- ✓ Conduce azioni di ricerca e di sviluppo formativo ed occupazionale
- ✓ Fornisce indicazioni per l'elaborazione di strategie formative
- ✓ Gestisce la qualità inerente il processo

## **RESPONSABILE PROCESSO DI PROGETTAZIONE**

È responsabile del coordinamento della progettazione delle azioni formative, includendo in tale attività la definizione dei percorsi formativi, l'individuazione delle condizioni di fattibilità, la valutazione delle risorse finanziarie.

In particolare, nell'ambito del Sistema di Gestione, con riferimento ai requisiti normativi applicabili, è responsabile delle seguenti attività:

- ✓ Definisce la progettazione di massima delle attività di formazione definendo il percorso, individuando le condizioni di fattibilità e valutando le risorse finanziarie
- ✓ Definisce la progettazione esecutiva e di dettaglio
- ✓ Definisce e progetta percorsi formativi individualizzati
- ✓ Verifica e riesamina la progettazione
- ✓ Gestisce la qualità inerente il processo di progettazione

## **RESPONSABILE PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

È responsabile del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione. Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza. È responsabile del monitoraggio delle azioni e dei programmi. È responsabile della valutazione dei risultati e dell'identificazione delle azioni di miglioramento e della gestione della qualità inerente il processo.

In particolare, nell'ambito del Sistema di Gestione, con riferimento ai requisiti nominativi applicabili, è responsabile delle seguenti attività:

- ✓ Pianifica il processo di erogazione
- ✓ Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative relative al processo di erogazione
- ✓ Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
  
- ✓ Coordina il monitoraggio delle azioni e dei programmi
- ✓ Valuta i risultati e identifica le azioni per il miglioramento
- ✓ Gestisce la qualità del processo di erogazione
- ✓ Effettua il monitoraggio delle azioni o dei programmi
- ✓ Acquisisce e valuta le risorse esterne utilizzate nel processo di erogazione
- ✓ Determina e promuove il fabbisogno formativo

Formia, 20/02/2018

  
**CENTRO EUROPEO DI  
STUDI MANAGERIALI**  
IL PRESIDENTE