

Carta della Qualità



Rev. 0.1 del 04-06-2010

Associazione Centro ELIS

Riconosciuta con D.P.R. n. 738 del 26 maggio 1965
Organizzazione non governativa

via Sandro Sandri 71
00159 Roma - Italia

Codice fiscale: 02534780586 - Partita IVA: 01072711003

Telefono +39-06.43.56.04.1
Fax +39-06.43.56.04.49
Internet www.elis.org
E-mail associazione@elis.org





1. Livello strategico

La Carta della Qualità della Associazione Centro ELIS si pone l'obiettivo di comunicare a Committenti e Beneficiari delle attività formative gli impegni assunti a Garanzia della Qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

1.1. Politica

ELIS vuol dire Educazione, Lavoro, Istruzione, Sport: sono i quattro ambiti nei quali si sviluppa l'attività dell'Associazione Centro ELIS. Nata nel 1962 e riconosciuta dal Presidente della Repubblica nel 1965, è il risultato degli sforzi di un gruppo promotore composto da persone dell'[Opus Dei](#), operatori e amici. Il Beato Giovanni XXIII aveva affidato proprio all'Opus Dei il compito di mettere a frutto i donativi ricevuti da Pio XII per il suo 80° compleanno, erigendo a Roma il Centro internazionale per la gioventù lavoratrice nell'attuale quartiere Casal Bruciato al Tiburtino. San [Josemaría Escrivá](#), fondatore dell'Opus Dei, promosse con grande impegno la costruzione e la gestione del Centro, alla quale contribuirono anche non cattolici. Paolo VI lo inaugurò il 21 novembre 1965, ricordando una sua visita nel dopoguerra alle zone limitrofe durante la quale capì che la formazione professionale era la via prioritaria per migliorare la situazione dei ragazzi senza lavoro, provenienti da famiglie in condizioni disagiate.

L'obiettivo dell'ELIS è sempre stato quello di aiutare i giovani capaci e volenterosi a sviluppare i propri talenti superando le difficoltà di inserimento sociale e lavorativo determinate da condizioni familiari e ambientali. Pur cambiando il contesto sociale, dopo tanti anni questa finalità è ancora validissima. Oltre diecimila giovani provenienti da più parti d'Italia e dall'estero hanno potuto usufruire dei servizi che l'ELIS ha messo a disposizione, per la formazione al lavoro, allo sport in un quadro di crescita personale globale, senza discriminazione di nazionalità, razza, religione o stato sociale, a Roma, in altre città italiane e in altre nazioni tramite la cooperazione allo sviluppo.

L'Associazione Centro ELIS è proprietaria degli edifici di via Sandro Sandri a Roma e dei Casali delle Rocche a Ovindoli in Abruzzo. L'art. 1 dello Statuto recita: "La sua attività è intesa a promuovere, gestire e incoraggiare iniziative educative e ricreative che concorrono all'elevazione culturale, alla preparazione professionale dei giovani, all'aggiornamento, qualificazione e riqualificazione dei lavoratori, nonché al miglioramento della loro formazione professionale, spirituale e sociale". L'Associazione collabora strettamente con altri enti, da essa promossi o costituiti, per realizzare più compiutamente le finalità istituzionali. È riconosciuta come Organizzazione Non Governativa per la cooperazione allo sviluppo. Gestisce la Scuola professionale ELIS, l'Istituto Paritario Professionale per i Servizi Alberghieri e della Ristorazione SAFI a Roma e la Scuola Alberghiera SAME a Palermo. Ha ricevuto il 2 giugno 1989 la Medaglia d'oro del Presidente della Repubblica ai Benemeriti della Scuola, della Cultura e dell'Arte.



2. Livello Organizzativo

2.1. Aree di attività della Associazione Centro ELIS

L'attività formativa della Associazione Centro ELIS è articolata in fasi standard:

- Analisi del fabbisogno formativo;
- Informazione ed accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione, progettazione e costruzione dell'offerta formativa
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati;

Le attività formative riguardano:

Formazione superiore – in questo ambito vengono svolte corsi Post-diploma Biennali negli ambiti Telecomunicazioni, Gestione dei processi di Manutenzione, Tecnologie e linguaggi Multimediali – Ifts – Corsi di alta formazione come Responsabili Progetti Formativi, attività project working pre-laurea

Formazione continua – destinata a soggetti occupati, in CGI e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Orientamento – interventi di carattere informativo e formativo nonché di recupero della dispersione scolastica e sperimentazione di attività di supporto nell'ambito dei percorsi connessi all'obbligo formativo/obbligo di istruzione.

Obbligo formativo – corsi meccanico, orafo, domotica, orologiaio e operatore di assistenza tecnica. Per queste attività sono garantiti i passaggi da e verso il sistema dell'istruzione e formazione con le modalità previste dalla normativa vigente in virtù della partnership con istituti scolastici del sistema nazionale. I percorsi triennali sono gestiti da un gruppo di co-progettazione paritetico costituito da responsabili e docenti sia dell'istituzione formativa che di quella scolastica. Tale organo è responsabile della co-progettazione iniziale e della gestione organizzativa in funzione dell'adattamento alla persona degli interventi formativi. Per questi percorsi è garantita l'attività di stage presso aziende del settore per ogni singolo allievo e la realizzazione di almeno 2 incontri annui con le famiglie.

2.2. Risorse professionali

La Associazione Centro ELIS, per lo svolgimento delle proprie attività, si avvale sia di un organico composto da 42 dipendenti e da collaboratori stabili e professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e specialisti che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

2.3. Risorse logistico strumentali

Le attività formative sono svolte in una struttura priva di barriere architettoniche per i disabili e composta da 7 aule didattiche, 9 laboratori di specializzazione tecnica attrezzati, 2 aule informatiche, aula magna, sala accoglienza, segreteria, coordinamento didattico, ufficio colloqui, area consultazione banche dati.



3. Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Associazione Centro ELIS intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è il punto di maggiore importanza nella gestione dei fattori di qualità del Associazione Centro ELIS. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Associazione Centro ELIS si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

3.1. Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Customer Satisfaction Beneficiari	Valutazione finale del corso frequentato espressa dagli allievi	> 7 (in base 10)	Questionario di gradimento di fine corso
Tasso di frequenza dei corsi	% frequenza corsi	70%	Registro presenze
Tasso di abbandono corsi per singoli allievo	% presenza singolo allievo	70%	Registro presenze
Efficacia della formazione in termini di spendibilità sul mercato del lavoro	% Placement a 6 mesi	70% (dove applicabile)	Contatto intervista allievi
Qualità della docenza	Grado di soddisfazione espresso dagli allievi alla fine di ogni modulo (media espressa dall'aula)	> 7	Questionario di gradimento docenti per allievi – alla fine del modulo di docenza
Qualità della docenza	Valutazione media degli allievi alla fine del modulo di docenza	> 7	Valutazione dei docenti alla fine di ogni corso/modulo
Flessibilità dell'organizzazione Capacità di risposta ai reclami/guasti	Numero di giorni intercorsi dal reclamo/segnalazione guasto alla risoluzione	Risoluzione di tutti i reclami/segnalazioni entro 20gg lavorativi	Monitoraggio reclami e segnalazioni guasti
Qualità del processo di progettazione e rilevamento del fabbisogno formativo	Numero di versioni d'offerta presentate al cliente/beneficiario a valle della progettazione	< 3	Visita ispettiva interna 2 volte l'anno



4. Livello preventivo

La Associazione Centro ELIS si impegna ad esaminare con tempestività ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela viene effettuata tramite i seguenti canali di Comunicazione:

- per **posta** all'indirizzo Associazione Centro ELIS – via Sandro Sandri 71 – 00159 - ROMA;
- per **fax** al n° 0643560333
- per **email** all'indirizzo Reclami@elis.org ;
- **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 20gg lavorativi successivi alla segnalazione la Associazione Centro ELIS comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

4.1. Dichiarazione d'impegno

La allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti si impegna a consegnare a tutti i partecipanti alle attività svolte la presente Carta della Qualità e la presentazione del servizio formativo offerto completa di modalità di svolgimento e accesso alla valutazione positiva. La Carta verrà diffusa pubblicandola sul sito aziendale www.elis.org/associazione

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal RGQ ed è validata dalla direzione



4.2. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

4.2.1. Attività previste per la Direzione Generale

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

4.2.2. Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

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

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

4.2.4. Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

4.2.5. Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento