

Carta della Qualità

C O N S E L
CONSORZIO ELIS
per la formazione professionale superiore

Rev. 0.1 del 04-06-2010

CONSEL
CONSORZIO ELIS per la formazione professionale superiore
società consortile a r.l.

via Sandro Sandri 45
00159 Roma - Italia

Capitale sociale: € 51.000 interamente versato
Codice fiscale, Partita IVA e Iscrizione al registro delle imprese di Roma: 04308521006

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



1. Livello strategico

La Carta della Qualità del Consorzio ELIS si pone l'obiettivo di comunicare a Committenti e Beneficiari delle attività formative gli impegni che lo stesso Consorzio si assume a Garanzia della Qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

1.1. Politica

Missione - Consel – Consorzio ELIS per la formazione professionale superiore Società Consortile a r.l., nasce nel 1992, per istituire un rapporto di lungo periodo con un panel di imprese altamente qualificato.

E' una società costituita per:

- soddisfare le esigenze di formazione iniziale e continua dei consorziati
- promuovere la responsabilità sociale d'impresa
- sostenere i progetti sociali promossi dall'Associazione Centro ELIS

Obiettivo - Obiettivo principale del Consel è favorire in maniera efficace l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, promuovendo anche una maggiore integrazione tra scuola, università ed impresa, e proponendo percorsi formativi di eccellenza, orientati all'acquisizione di competenze professionali e progettati sulle reali esigenze occupazionali. Il Consel, oltre a contribuire all'aggiornamento delle proposte formative dell'ELIS, favorisce la realizzazione di progetti che valorizzano la responsabilità sociale delle imprese.

2. Livello Organizzativo

2.1. Aree di attività del Consorzio ELIS

L'attività formativa del Consorzio 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 universitaria finalizzati alla tesi come Junior Consulting e Best Practice Lab.

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, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale.

2.2. Risorse professionali

Il Consorzio ELIS si avvale per lo svolgimento delle proprie attività di un organico composto da tredici 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

Il Consorzio ELIS, per lo svolgimento delle proprie attività formative, può contare su una struttura composta da 3 aule didattiche, 5 laboratori informatici attrezzati, sala accoglienza, segreteria, coordinamento didattico, ufficio colloqui, area consultazione banche dati. L'intera struttura è priva di barriere architettoniche per i disabili.

3. Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, il Consorzio 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 Consel. 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 il Consorzio 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

Il Consorzio 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 Consorzio ELIS – via Sandro Sandri 45 – 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 il Consorzio ELIS comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

4.1. Dichiarazione d'impegno

Il Consorzio ELIS 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/consel

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