

PREMESSA

L'attuale situazione socio-economica richiede sempre più un investimento nella formazione sia a livello individuale che aziendale. Chi si appresta a compiere scelte sulla propria formazione o a garantire quella dei propri dipendenti si trova di fronte ad una pluralità di offerte tra cui non é facilmente orientarsi per trovare sia un adeguato servizio formativo sia un organismo di formazione serio e affidabile, che garantisca effettivamente la Qualità del servizio offerto e non inutili promesse. Un organismo di formazione per essere "di qualità" e competitivo non può e non deve organizzarsi unicamente nell'ottica della massimizzazione del profitto bensì deve predisporre un servizio semplice ed efficace, predisporre un'informazione chiara e completa, descrivere obiettivi e fissare degli standard – qualitativi specifici, prevedendo strumenti di verifica, nonché regole di prevenzione a garanzia dei propri beneficiari.

La **Coop. Patatrac** con il progetto **mutaMenti** – Centro di orientamento, ricerca e formazione- intende mettere a frutto anni di esperienza maturata nella gestione di servizi nel terzo settore, nella formazione delle numerose figure professionali e nel lavoro in diverse aree di intervento sociale, educativo e psicologico. Intendiamo perseguire il nostro intento offrendo ancora più garanzie ai propri Clienti circa la Qualità e la trasparenza del servizio formativo, indicando nella Carta di Qualità gli aspetti gestionali delle relazioni a livello strategico, organizzativo, operativo e preventivo, per un continuo e crescente miglioramento.

LIVELLO STRATEGICO

Mission

mutaMenti vuole essere un centro di orientamento, ricerca e formazione integrato, che propone attività - educative, formative ed espressive – finalizzate al benessere individuale, dei gruppi e delle organizzazioni, e allo sviluppo della persona, intesa come un unicum, da valorizzare per le sue predisposizioni individuali, senza discriminazione alcuna. Il Centro si avvale delle competenze tecniche e trasversali di un gruppo di formatori, consulenti, psicoterapeuti e professionisti che da anni operano nel campo della formazione, dell'orientamento e della ricerca scientifica, ed intende offrire significative opportunità di collegare l'apprendimento formativo alla pratica on the job, avendo ampi legami con diversi contesti lavorativi.

Il centro vuole proporsi come:

- un luogo in cui si possa valorizzare l'importanza della formazione nell'intero arco della vita (lifelong learning): una formazione che attraversa le cinque stagioni della vita, dall'infanzia all'età senile e mira a fornire conoscenze e competenze per permettere ad ogni uomo di crescere ed evolversi sviluppando le proprie potenzialità;
- una sede di ricerca e sviluppo scientifico in cui verrà mantenuta una costante attenzione alle metodologie, agli strumenti applicati e alla produzione di risultati, empiricamente derivati,

come prova di efficacia ed efficienza degli interventi. Il nostro obiettivo è quello di integrare differenti orientamenti, di garantire una qualità degli interventi e di sviluppare strategie puntuali che abbiano delle solide basi empiriche;

- uno spazio orientativo il cui intento è facilitare un pensiero progettuale e quindi finalizzato all'esplorazione, attraverso l'individuo e/o il gruppo, di tutte quelle dimensioni che possono sostenere il soggetto nel passaggio da un *futuro impensabile* ad un *futuro progettuale*;
- un'occasione di incontro e di conoscenza di sé stesso che stimoli la curiosità verso il proprio mondo interno, la scoperta delle proprie potenzialità e risorse, il superamento e la trasformazione dei propri limiti. Il centro, infatti, mette a disposizione i suoi professionisti per chi si scopra interessato a iniziare dei percorsi individuali di counselling, valutazione psicologica e psicoterapia.
- un luogo in cui si possano implementare le attività rivolte ai soggetti "speciali" (disabilità, svantaggio sociale, ecc..) sempre nell'ottica che ci contraddistingue di integrazione e di trasformazione dei limiti in risorse.

L'utilizzo e l'integrazione di vari approcci e metodologie (Analisi transazionale, PNL, Hypnosi Strategica, Cognitivo-Comportamentale, Psicodinamica, Neuroscienze) favorirà l'apprendimento e la rispondenza degli interventi, dei programmi e dei metodi ai bisogni dell'individuo e del gruppo, mentre il collegamento a diversi contesti lavorativi offrirà significative opportunità applicative.

Modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione

Per il perseguimento dei propri obiettivi, della propria mission, e per mantenere l'impegno assunto **mutaMenti** ritiene indispensabile l'adozione delle seguenti strategie:

- Applicare le metodologie di un Sistema Qualità per poter gestire in forma continua e controllata le attività produttive interne e di assistenza verso il Cliente;
- Tenere sotto controllo le attività operative onde consentire il mantenimento di standard tali da rendere il nostro prodotto affidabile nel tempo.
- Coinvolgere in maniera attiva e partecipata tutto il personale che svolge attività aventi rilevanza sulla Qualità del prodotto realizzato
- Collaborare periodicamente con i Servizi Sociali per la valutazione dei fabbisogni e l'espletazione di attività specifiche rivolte all'utenza "speciale".

In particolare, per perseguire quest'ultima strategia, forti di una pluriennale esperienza maturata nella gestione di servizi nel terzo settore, intratteniamo rapporti regolari con le seguenti strutture:

Regione Lazio	Direzione Politiche Sociali
Roma Capitale	Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute
ASLRMB	Salute mentale /Assistenza materno infantile
Roma Capitale Municipio V	Direzione Socio - Educativa

Roma Capitale Municipio VII	Direzione Socio - Educativa
Roma Capitale Municipio XII	Direzione Socio - Educativa
Roma Capitale Municipio IX	Direzione Socio - Educativa

La Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il personale, nel corso delle quali si individuano le eventuali carenze che si sono presentate durante le attività operative e si elaborano strategie che consentano una più valida propensione ad operare. Le registrazioni di tali attività vengono formalizzate sulla scheda personale a cura dell'amministrazione, così come quelle già attive nel percorso di qualità che la Coop. Patatrac segue per i propri servizi (UNI EN ISO 9001/2008 e UNI 11034). In particolare, oltre a tutti i momenti di valutazione e di verifica già previsti dal sistema di qualità della Coop. Patatrac, sui prevedono i seguenti momenti di valutazione:

- Incontro periodico dei docenti, per la valutazione della proposta formativa sia in termini di contenuto che di processo
- Incontro periodico del Comitato scientifico per verificare la coerenza della proposta formativa e il rispetto dei requisiti qualitativi indicati.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità, per monitorare il corretto svolgimento dell'impegno assunto.

Tutta l'organizzazione e tutti i collaboratori e le collaboratrici in tutte le funzioni, sono coinvolti nel controllo e nello sviluppo della qualità, con l'obiettivo di ottimizzare efficacemente i processi organizzativi attraverso il loro coinvolgimento e la loro motivazione. La direzione ha definito ed attuato un sistema di gestione per la qualità capace di garantire che l'organizzazione della società sia in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate.

La Direzione di **mutaMenti** si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Il Centro intende proporre la progettazione, l'organizzazione e la gestione di corsi di formazione professionale, finanziati e cofinanziati da enti ed a pagamento, rivolti a soggetti occupati e non, finalizzati a valorizzare la capacità di interpretare e divulgare la cultura di impresa, a favorire l'acquisizione di un vantaggio competitivo stabile e difendibile, sviluppando specifiche competenze nelle varie aree di interesse a seguito descritte.

Si prevede un iter formativo che include i seguenti momenti:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;

- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione dell'attività formativa;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Le aree di attività in cui si intendono avviare percorsi formativi sono le seguenti:

- area **socio-educativa**: interventi dedicati all'aggiornamento e alla formazione di figure professionali che lavorano in servizi rivolti ai minori e alle loro famiglie sia in contesti educativi che ricreativi.
- area **organizzazioni e imprese**: interventi dedicati all'aggiornamento e alla formazione di figure professionali al fine di favorire lo sviluppo o il consolidamento dei processi interni agli organismi
- area **crescita personale**: interventi rivolti al singolo individuo che necessita di strumenti per potenziare e rafforzare le proprie risorse interne;
- area **prevenzione e cura**: interventi dedicati all'aggiornamento e alla formazione di figure professionali che operano nella prevenzione nei diversi livelli, con la proposta di temi e contenuti di genere tattico, strategico e personale (saper essere);

Le attività di formazione sono rivolte a:

- Diplomatici e laureati occupati, in ambito pubblico o privato;
- Diplomatici e laureati in cerca di prima occupazione;
- Personale occupato nei vari livelli di responsabilità;
- Titolari e/o gestori di imprese di vari settori;
- Manager e/o direttori di aziende;
- Liberi professionisti;
- Personale in riqualificazione;
- Adulti occupati e non;
- Persone fragili e/o con disabilità
- Altri.

Le **risorse professionali** di cui si avvale **MutaMenti** sono oltre che i propri soci-dipendenti con esperienza formativa decennale, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari pubblici e privati che collaborano occasionalmente o stabilmente con la Cooperativa. Tutti i docenti coinvolti, hanno specifica competenza nell'area formativa trattata e condividono non solo la mission, ma anche i metodi d'insegnamento adottati.

In particolare il progetto **MutaMenti** viene ideato dalla Coop Patatrac proprio attraverso il contributo e la collaborazione di un nucleo di risorse professionali interne ed esterne all'organizzazione stessa, che fin dall'inizio offrono la loro esperienza formativa e la loro competenza, per la realizzazione di percorsi di insegnamento efficaci e rispondenti ai bisogni dei clienti e dei committenti. Queste figure provengono da ambiti formativi e d'esperienza

diversificate, e ricoprono specifiche competenze nelle aree di attività precedentemente descritte.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

La sede formativa è situata in Via M. Guattari 50/52. Senza barriere architettoniche, si dispone particolarmente per l'azione formativa poiché è stata creata appositamente per questo scopo. La dotazione a disposizione consiste:

- un'aula didattica
- un'aula informatica
- stanza colloqui - per l'orientamento
- banca dati - per l'orientamento
- sala accoglienza
- segreteria
- bagno per i soggetti con disabilità

LIVELLO OPERATIVO

Fattori, indicatori, standard e verifica di qualità

Alla pianificazione degli obiettivi, in linea con quanto stabilito nella Politica della qualità, deve seguire una valutazione costante e regolare, questa è diretta ad accertarne l'effettivo raggiungimento e il grado di soddisfazione dei Clienti, per permettere un miglioramento continuo della qualità del servizio formativo.

Pertanto nella sua azione la società adotta procedure sistematiche di valutazione dei dispositivi di formazione organizzati, misurando i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi generali dei progetti, per evitare che possano crearsi nel cliente aspettative poi disattese. Inoltre, sempre in coerenza al miglioramento della qualità del servizio offerto e dell'efficacia delle azioni formative, al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali la società cura costantemente la gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti attraverso un sistema di misurazione della "soddisfazione del cliente".

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 Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore

Strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.



FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	Tempo target di intervento non superiore ai 15 giorni lavorativi	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Flessibilità gestionale e organizzativa	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni ovvero di non conformità e la attuazioni di azioni propositivi ovvero correttive	Tempo target di intervento non superiore ai 15 giorni	Sistema di registrazione del corretto rispetto della procedura "gestione segnalazioni clienti"
Soddisfazione del cliente	Percentuale dei clienti soddisfatti	Percentuale target da soddisfazione del cliente 80%	Questionari scritti e orali. Registro segnalazione reclami

LIVELLO PREVENTIVO

L'azione di ascolto della clientela avviene costantemente attraverso un monitoraggio continuo dei bisogni che il cliente comunica attraverso un rapporto diretto con la Cooperativa, ovvero attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo della sede legale, situata in Via di Vigna Fabbri 19, 00179 Roma;
- per fax al numero 067853334;
- per e-mail all'indirizzo amministrazione@patatrac.net;
- per comunicazione telefonica al numero 067853334
- direttamente al responsabile della qualità.

Di seguito in maniera più dettagliata vengono analizzate le modalità e gli strumenti per la gestione delle non conformità, dei reclami, per la realizzazione di azioni correttive e le clausole di garanzia.

Gestione dei reclami

Le modalità di presentazione di reclamo previste dal processo di qualità da noi stabilito in base alle normative vigenti, prevedono:

- segnalazioni esplicite/ dirette, la presa in carico da parte dell'operatore della segnalazione che cura la relazione con l'utente effettuando colloqui in prima persona e/o telefonici con la famiglia, l'esito dei quali è riportato al coordinatore del servizio che a sua volta valuta l'azione correttiva intrapresa.

- segnalazioni indirette: la compilazione di un modulo(DR30), sempre a disposizione dei genitori, che può inserire all'interno di un urna che tutela e garantisce il diritto di riservatezza e privacy. Tali moduli sono analizzati e discussi in sede di riunioni d'Equipe e con il Supervisore psico-pedagogico

Il Responsabile del Centro è il principale responsabile del processo di gestione del reclamo, che è l'anello di congiunzione tra il soggetto del reclamo (cliente o committente, ente con cui si collabora, ecc) e la cooperativa. E' importante che si effettuino tutti i passi necessari che iniziano con l'annotazione del reclamo sul Registro di Non Conformità (DR21), Reclami ed Azioni Correttive/Preventive, e l'analisi dell'ammissibilità.

Talvolta succede infatti che si tratti della manifestazione di una esigenza che esula dall'ambito delle responsabilità del servizio. In questo caso, valutata la richiesta si fornisce all'utente (ove noto) o al committente le informazioni e le delucidazioni del caso. Nel caso invece in cui, il reclamo sia ammissibile e pertinente, Il Responsabile del Centro si attiva tempestivamente per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con l'utente o il committente. Per questo motivo, provvede a contattare l'utente o il Committente per cercare di minimizzare gli effetti del problema, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione e inoltre informa il Responsabile Qualità, insieme al quale analizza la Non Conformità riscontrata a seguito del reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

Il processo di valutazione e di programmazione delle azioni correttive, viene seguito in base alla gravità del disservizio o della problematica trattata, da azioni che mirino a ristabilire con l'utente un rapporto di collaborazione e fiducia, inteso come un presupposto di base per un andamento qualitativo del servizio.

Ci teniamo a precisare che l'esperienza ci porta a considerare importante, non soltanto l'organizzazione predeterminata della gestione del reclamo, ma anche l'atteggiamento con cui affrontare tale processo valutativo, che deve essere necessariamente aperto e di disponibilità da parte degli operatori del servizio e della cooperativa. Infatti il cliente va ascoltato, ma nel vero senso della parola e con un approccio relazionale corretto, poiché la sua azione non solo porta un contributo al miglioramento della qualità del servizio reso, ma consente anche il continuo perfezionamento dei processi operativi della cooperativa che rappresentano il nostro valore professionale.

Condizioni di trasparenza

La trasparenza della qualità delle attività di formazione della società è assicurata anche attraverso

l'esame di certificatori esterni, che viene svolta annualmente nella Coop. Patatrac per il rinnovo della certificazione in base alla normativa ISO 9001:2008 del Sistema di gestione per la qualità.

Inoltre, per garantire ulteriormente la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Società

pubblica la presente carta sul proprio sito www.patatrac.net, e si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che ne richiedano una e ad affiggerla in aula.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità con il visto per la validità dalla direzione.

La verifica periodica (annuale) del sistema qualità viene eseguita sulla base di criteri ben precisi, in

particolare si fa riferimento ai documenti di registrazione della qualità, ai dati statistici, alle informazioni di ritorno dai Clienti e soprattutto alla Verifica ispettiva interna.

Con il riesame del sistema qualità da parte della direzione vengono messi in evidenza gli eventuali

punti di debolezza del sistema stesso e inoltre verificata l'efficacia del sistema qualità per quanto riguarda il compimento degli obiettivi fissati.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

A livello organizzativo i responsabili di ogni processo si avvalgono di organi strutturali in continuo scambio di informazioni tra loro che sono coordinati e supervisionati dal cda della cooperativa che da indirizzo e orientamento strategico-gestionale e decisionale a tutte le altre funzioni.

Il responsabile del processo di direzione stabilisce:

- Il codice etico e delle linee guida metodologiche
- il rispetto della Mission
- la definizione di strategie organizzative e standard del servizio
- il coordinamento delle risorse umane, organizzative e didattiche
- la supervisione della proposta formativa
- la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza in merito alle proposte formative
- la valutazione e sviluppo delle risorse umane
- il rapporto con docenti esterni

Inoltre il direttore è altresì responsabile del processo di analisi dei fabbisogni, e in riferimento a questa mansione svolge attività di :

- 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
- rapporti con aziende partner che necessitano di formazione
- implementazione del bacino di utenza per eventuali nuovi clienti
- rapporti commerciali e con la committenza

Il vice presidente della cooperativa svolge il ruolo di responsabile dei processi economico-amministrativi, occupandosi di:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico e delle risorse finanziarie

- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Il ruolo di responsabile della progettazione è svolto da una professionista pluriennale del settore che si occupa di:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- supervisionare il miglioramento del servizio e le prestazioni del corpo docente
- monitora le azioni o i programmi;

Anche il responsabile del processo di erogazione dei servizi è una professionista pluriennale nel settore che si occupa di:

- pianificazione del processo di erogazione:
 - calendari/gestione aula/ rapporti con i tutor/materiale didattico
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- Gestisce le scelte strategiche e commerciali:
 - aggiorna costantemente la banca dati
 - si occupa del sito (news e animazione)
 - cura ufficio stampa (cercando giornali free dove pubblicare i corsi)
 - decide grafica/stampe/volantinaggi/partecipazioni a eventi
 - crea e anima i social network

Entrambe queste ultime due figura svolgono attività di segreteria didattica organizzativa preoccupandosi dei rapporti con allievi e docenti sia dal punto di vista organizzativo che qualitativo.

Completano la struttura organizzativa il corpo docente e tutor esperti che di volta in volta vengono incaricati sui singoli progetti con contratti occasionali/professionali o con specifici ordini di servizio qualora siano dipendenti della cooperativa