

**CENTRO
STUDI
CIVITA**

**CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA
DELL'ENTE DI FORMAZIONE
CENTRO STUDI CIVITA 2000 S.a.s.**

0. PREMESSA

Il Centro Studi Civita 2000 S.a.s. è un ente di formazione privato costituito con Atto Pubblico a rogito Notaio Dott. Federico Tedeschi-Porceddu in data 11/04/2001 Rep. 10500 Racc. 4357,

1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 Politica della qualità

Il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., si prefigge il perseguimento della qualità nei servizi e nelle prestazioni offerte alla sua Clientela nell'ottica della "customer satisfaction".

1.2 Mission

Il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., opera nel campo della formazione professionale. Esso ha lo scopo di (art. 3 Atto costitutivo):

La società ha per oggetto:

- l' esercizio di attività didattica nel settore artistico, culturale, scientifico e tecnico.

Essa potrà pertanto:

- organizzare corsi di formazione riconosciuti
- gestire istituti scolastici, laboratori, studi di ogni grado ed indirizzo, sia in Italia che all'Estero diretti alla formazione professionale di operatori tecnici in vari settori;
- allestimento, stampa e diffusione di studi, ricerche, riviste, etc (escluse per altro le pubblicazioni quotidiane) relative ai settori in oggetto.

Essa potrà inoltre compiere tutte le operazioni mobiliari, immobiliari, commerciali e finanziarie comunque connesse agli scopi sociali, nonché assumere partecipazioni ed interessenze in altre società od imprese aventi scopi affini ed analoghi, potrà rilasciare



Centro di Formazione accreditato con
determina n. 6839/79 del 20/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



**CENTRO
STUDI
CIVITA**

garanzie e fidejussioni anche a favore di terzi, il tutto quanto sopra in via non prevalente, per il solo raggiungimento degli scopi sociali e nei limiti consentiti dalla legge.

Il suo compito è altresì quello di accompagnare, attraverso un servizio di orientamento, tutti i clienti che ad essa si rivolgono con l'obiettivo di offrire servizi formativi sempre più rispettosi delle peculiarità culturali, sociali ed economiche dei contesti sociali.

Nell'ambito del servizio formativo e di orientamento la mission diventa quella di garantire ai propri utenti un adeguato livello di "competenze e conoscenze" affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

Centro Studi Civita 2000 S.a.s. redige annualmente il documento descrittivo della propria mission e degli obiettivi societari.

1.3 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità del Centro Studi Civita 2000 S.a.s., è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione e di orientamento; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo e di orientamento sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da

perseguire:

- La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro
- L'aggiornamento continuo e l'orientamento degli utenti dei corsi
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete"
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro
- L'Orientamento come "esperienza" nel sistema della formazione professionale



Centro di Formazione accreditato con
determina n. G03979 del 20/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



**CENTRO
STUDI
CIVITA**

Per il conseguimento della propria mission il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

1.4 Modalità e strumenti adottati

- *aumento dell'apprendimento da parte dei formandi rilevato a fine corso*
- *aumento del gradimento dei corsi da parte dei formandi rilevato a fine corso*

Tali obiettivi saranno definiti in modo misurabile e verificabile, dal Consiglio d'Amministrazione del Centro Studi Civita 2000 S.a.s. in fase di Riesame della presente Carta dei Servizi.

Il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., si assicura che la propria politica di custode satisfaction sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione e la promozione di interventi di formazione e che essa sia attuata e sostenuta a tutti i livelli.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Aree di attività

L'attività formativa svolta dal Centro Studi Civita 2000 S.a.s. è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni
- Informazione e accoglienza per l'orientamento
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione
- Certificazione e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti



Centro di Formazione, accreditato con
determina n. G03979 del 20/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



Le attività formative riguardano:

- **Formazione superiore** che comprende la formazione post obbligo formativo, IFTS, Alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.
- **Formazione continua** che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

L'attività di Orientamento riguarda:

- Accoglienza
- Bilancio delle competenze
- Patti formativi individuali
- Tutoraggio
- Autoplacement
- Orientamento al lavoro
- Orientamento formativo e scolastico

I committenti del Centro Studi Civita 2000 S.a.s., possono essere Enti Pubblici (Regione, Provincia, Comuni, Ministeri, Scuole, ecc.), Aziende del territorio o privati.

2.2 Dotazioni di risorse professionali

Il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano stabilmente con la struttura.

Il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, tutoraggio, direzione e attività di segreteria) di personale qualificato con esperienza pluriennale nel settore.



Centro di Formazione, accreditato con
determina n. 603979 del 29/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



Le prestazioni di tutti i docenti, nonché dei tutor, dei coordinatori, sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

2.3 Dotazioni di risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono facilmente accessibili, dotati di aule munite di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

Attualmente il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., dispone della sede in Civita Castellana, Loc. Pizzogarofo, snc, che è dotata di uffici di segreteria e direzione, ufficio per i colloqui individuali, n.1 aule didattiche utili anche per la realizzazione di incontri e seminari, un laboratorio informatico dotato di 10 postazioni collegate ad Internet.

2.4 Dichiarazione di impegno

Il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., si impegna a consegnare agli allievi iscritti e al personale docente e non docente dei corsi, la presente Carta della Qualità e 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.



Centro di formazione accreditato con
delibera n. 6039/79 del 20/09/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



CENTRO
STUDI
CIVITA

3. LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriale e di creare aspettative nel cliente che possano venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

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 si intende 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 Centro Studi Civita 2000 S.a.s., 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.

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari Strumenti Modalità

Il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

Il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o

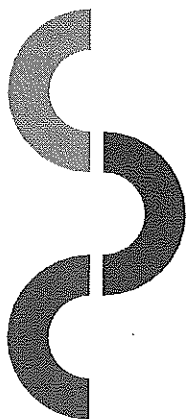
reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi attraverso i seguenti canali:



Centro di Formazione accreditato con
determina n. 603979 del 29/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



CENTRO STUDI CIVITA

- per **posta** all'indirizzo del Centro Studi Civita 2000 S.a.s., – Via Cristoforo Colombo , 112 - 00147 Roma
- per **fax** al n.06/51882444
- per **email** all'indirizzo segreteria@centrostudicivita.it
- **direttamente** allo sportello gestito dal personale non docente dei corsi
- **tramite il questionario** erogato durante e a fine corso

Entro 30 gg successivi alla segnalazione il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità è stata stilata dal Consiglio di Amministrazione del Centro Studi Civita 2000 S.a.s.,.

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., metterà a disposizione dei beneficiari la presente Carta della qualità attraverso l'affissione nelle aule e pubblicandola sul sito istituzionale.

La Carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dal Consiglio di Amministrazione.

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

6.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- Attuare una strategia di sviluppo adeguata con gli obiettivi del Centro Studi Civita 2000 S.a.s.,
- Individuare gli obiettivi e la politica da attuare in funzione della strategia definita
- Coordinare tutte le figure (coordinatori, progettisti, valutatori, tutor, docenti, amministrativi, ecc.) che collaborano con il Centro Studi Civita 2000 S.a.s.,
- Individuare ed assegnare i compiti a tutte le figure su citate per la realizzazione dei diversi programmi del Centro Studi Civita 2000 S.a.s.,



Centro di Formazione, accreditato con
determina n. 603979 del 20/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



- Apportare eventuali modifiche ai programmi laddove si riscontrano degli scostamenti con gli obiettivi del Centro Studi Civita 2000 S.a.s.,
- Individuare i soggetti del proprio territorio interessati a cooperare con il Centro Studi Civita 2000 S.a.s.,
- Definire, in collaborazione con il Presidente, un albo dei consulenti attraverso delle valutazioni in ingresso
- Valutare ed aggiornare annualmente l'albo dei consulenti attraverso delle valutazioni annuali
- Prevedere eventuali interventi formativi a cui ritiene sottoporre il personale coinvolto nella realizzazione dei diversi programmi
- Sottoporre al Consiglio di Amministrazione, per l'eventuale approvazione, gli interventi formativi previsti per il personale coinvolto nei programmi
- Organizzare, in collaborazione con le figure preposte, la sede formativa del Centro Studi Civita 2000 S.a.s.,
- Valutare, di volta in volta, i programmi operativi e le iniziative nazionali e comunitarie attraverso i quali canalizzare le proposte di qualificazione, aggiornamento, riqualificazione.
- Prendere contatti con gli Enti del Lavoro, le imprese, le associazioni del terzo settore, le associazioni di categoria, i soggetti pubblici e privati che operano all'interno del mondo scientifico e universitario, al fine di costruire, per ogni intervento, un appropriato approccio bottom up
- Predisporre bozze di convenzione e protocolli d'intesa con quei soggetti che possano rappresentare per il Centro Studi Civita 2000 S.a.s., interlocutori privilegiati a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale
- Pianificare tutte le attività di progettazione di dettaglio, coordinare la gestione generale della commessa in collaborazione con il responsabile del processo di erogazione dei servizi



Centro di Formazione accreditato con
del. min. n. 6039/79 del 20/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



- Curare la rispondenza delle azioni formative alle disposizioni del committente, anche attraverso verifiche costanti in campo
- Predisporre la pianificazione e l'ingegneria finanziaria degli interventi in collaborazione con il responsabile del processo di erogazione dei servizi
- Fissare gli standard qualitativi di progetto, ed organizzare i rapporti con gli organismi ispettivi e di controllo preposti alle singole azioni formative ex ante, in itinere ed ex post
- Relazionare il Consiglio di Amministrazione sullo stato di avanzamento dell'attuazione dei progetti

6.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

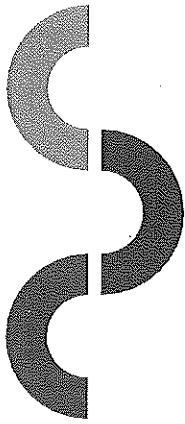
- Curare le attività che implicano dati di natura economica
- Predisporre i contratti di collaborazione per le figure coinvolte nell'Ente di formazione
- Predisporre i contratti di affitto locali, attrezzature ed arredi
- Aprire le posizioni degli Enti previdenziali laddove vi sia necessità
- Curare la conservazione delle scritture contabili sia cartacee che su supporti informatici
- Registrare ed archiviare gli ordini di acquisto
- Curare i pagamenti e gli incassi dell'Ente di formazione
- Curare, con il Consiglio di Amministrazione, la redazione dei bilanci consuntivi e preventivi dell'Ente di Formazione
- Presentare i bilanci consuntivi al Revisore dei Conti per la certificazione
- Curare tutti gli oneri fiscali



Centro di Formazione, accreditato con
determina n. G03979 del 20/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



**CENTRO
STUDI
CIVITA**

- Utilizzare strumenti di software gestionale per la contabilità e la rendicontazione
- Coordinare i Rendicontatori e i Segretari collaboratori dell'Ente di formazione
- Valutare la necessità degli acquisti, verificando preventivamente l'eventuale presenza dei materiali presso il magazzino
- Richiedere ai fornitori le richieste di offerta
- Valutare le Offerte a lui pervenute dai fornitori, avvalendosi della collaborazione del RC
- Emettere gli Ordini di acquisto
- Gestire i pagamenti del personale
- Gestire le risorse finanziarie pubbliche inerenti i percorsi di formazione e di orientamento
- Curare la rendicontazione dei corsi con l'ausilio del rendicontatore
- Predisporre il rendiconto finale dei percorsi di formazione e/o di orientamento per la certificazione

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

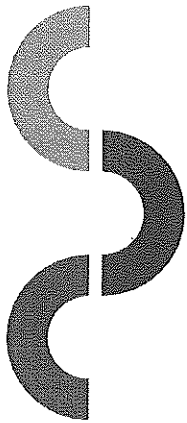
- Fare una diagnosi a livello nazionale dei fabbisogni professionali e formativi
- Fare una diagnosi a livello regionale e provinciale dei fabbisogni professionali e formativi
- Fare un'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- Creare una mappatura e sistematizzazione dei profili professionali nei diversi settori
- Consultare le banche dati presenti su Internet



Centro di Formazione accreditato con
determina n. 6039/79 del 20/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



**CENTRO
STUDI
CIVITA**

6.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- Monitorare gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici dagli Enti Regionali e/o Nazionali
- Analizzare i fabbisogni che possono essere punti di forza per le specifiche progettuali: utenza e sede operativa
- Briefing con il Legale Rappresentante ed il Coordinatore per concordare le varie tipologie di intervento
- Elaborare l'intero progetto, tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse e dei vincoli, dei processi, del controllo delle azioni, della valutazione dei risultati
- Elaborare l'intero progetto strutturando la didattica mediante l'articolazione in moduli e a loro volta in unità didattiche
- Elaborare preventivi finanziari conformi alle normative dei soggetti finanziatori in collaborazione con il responsabile amministrativo
- Accertare la fattibilità, la validità tecnica e l'economicità dei progetti, garantendo il supporto nella gestione degli stessi, controllandone la regolare esecuzione e rispondendo dei risultati conseguiti
- Progettare in termini di obiettivi e contenuti un percorso formativo e/o di orientamento individualizzato
- Svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche della transizione e dell'orientamento e della progettazione didattica

6.5 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

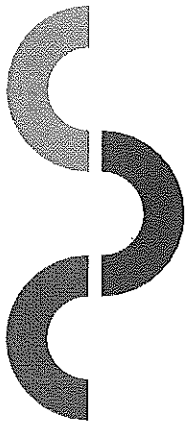
- Pianificare il processo di erogazione



Centro di Formazione, accreditato con
determina n. G03979 del 20/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax: (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



CENTRO STUDI CIVITA

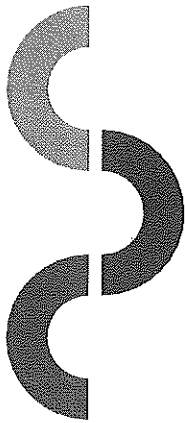
- Realizzare l'attività formativa e/o di orientamento così come richiesta dal progetto che gli verrà sottoposto
- Definire la locandina di promozione dell'attività formativa così come richiesta dalle disposizioni Regionali e/o Nazionali
- Gestire le risorse umane coinvolte nel progetto
- Gestire le risorse tecnologiche e finanziarie del progetto approvato
- Gestire i rapporti e le relazioni con la committenza
- Predisporre, in collaborazione con docenti e valutatori, le prove di ingresso per i partecipanti all'azione formativa
- Elaborare il piano d'aula per ogni singola azione formativa e/o di orientamento
- Predisporre la documentazione di avvio corsi (elenco allievi, registri presenze, registri stage, registri materiale consegnato, ecc.)
- Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per i docenti
- Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per gli allievi
- Presentare il corso ed il calendario ai partecipanti
- Erogare le prove intermedie e finali per la valutazione del grado di apprendimento dei partecipanti



Centro di Formazione, accreditato con
determina n. 603979 del 20/10/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it



CENTRO
STUDI
CIVITA

- Consegnare i Verbali di Monitoraggio intermedi e/o finali ai Tutor ed ai docenti
- Consegnare il "Questionario Allievi" intermedio e/o finale ai partecipanti dell'azione formativa
- Valutare i risultati delle singole azioni ed identificare le azioni di miglioramento

Roma, 27/9/2018

Il Legale Rappresentante

Maria Cristina Bartolacci



Centro di Formazione accreditato con
determina n. G03979 del 20/04/2016

Centro Studi Civita 2000 s.a.s.
Via Cristoforo Colombo, 112
00147 Roma (RM)

T. / Fax. (+39) 0761 51 59 63
segreteria@centrostudicivita.it
www.centrostudicivita.it