Roma, 20 Gennaio 2023

**CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA C.R.O.M.O.N. Srl**

**Livello strategico:**
POLITICA DELLA QUALITA':
L'Istituto di Formazione C.R.O.M.O.N. Srl attivo dal 2003 per la formazione nelle Medicine Complementari ha sempre investito le proprie risorse nel miglioramento qualitativo dei programmi di formazione e nella ricerca. Attualmente l'aumento delle iscrizioni e delle presenze dei Professionisti della Salute (nelle diverse tipologie) ai propri Corsi, Eventi e Congressi incentiva sempre più la Direzione a definire e a migliorare la programmazione sia per la formazione scientifico-professionale sia per l'offerta di aggiornamento formativo per tutti gli utenti di riferimento.
Obiettivi del programma di miglioramento continuo delle prestazioni da parte della nostra organizzazione saranno:

1) Miglioramento della visibilità delle proprie attività formative attraverso la diffusione capillare con mezzi di informazione telematici e non,
2) Miglioramento e ampliamento della Qualità dell'Offerta Formativa da erogare sia a personale Sanitario, che a professionisti nell'ambito della salute che a Diplomati di Scuola Media Superiore quinquennale.

Per ottenere questo continuo miglioramento del prodotto offerto, la Direzione Generale analizzerà costantemente la qualità delle proprie risorse strutturali e professionali, monitorando l'insegnamento dei docenti, il grado di apprendimento e di gradimento degli studenti.
L'analisi di questi processi, per altro da tempo intrapresi, terrà conto di nuove iniziative che verranno formalizzate in progetti, azioni correttive e preventive, riesami periodici della Direzione.
Gli strumenti cui la Direzione si riferirà per attuare la pianificazione, la verifica e ogni provvedimento saranno descritti dallo Statuto e dal Regolamento Didattico, da intendersi come evoluzione dell'attuale Regolamento interno. Ovvero, docenti e studenti dovranno attenersi alle regolamentazioni previste e a tal fine saranno sottoposti a continua verifica.
A fronte di un costante procedimento di controllo e analisi delle risorse, la Direzione provvederà a garantire la regolarità e la qualità dei servizi accrescendone ove possibile la quantità onde soddisfare ogni requisito cogente per le leggi che potranno intervenire in materia.
Risultato dell'applicazione delle nuove procedure di miglioramento continuo potrà essere l'ulteriore fidelizzazione del Diplomato, anche dopo la conclusione del percorso di studi di base, nonché il costante sviluppo del gruppo professionale di riferimento.
Ogni situazione di non conformità andrà rilevata, resa nota e corretta al fine di evitare disservizi e non pregiudicare lo sviluppo qualitativo costante del prodotto formativo indicato come obiettivo fondamentale. Pertanto, il sistema di gestione della politica per la qualità andrà preventivamente compreso, attuato e mantenuto a tutti i livelli con opportune iniziative di addestramento del personale non docente e coordinamento formativo del personale docente.
In sede di riesame annuale degli obiettivi della qualità, la Direzione in accordo col comitato scientifico e con i responsabili tecnici traccerà specifiche progettualità a medio-lungo termine a partire dalla verifica delle finalità globalmente conseguite.
La Direzione Generale si impegna, quindi, a compiere una netta e chiara opzione in favore della qualità organizzativa aziendale e dell'efficienza dei propri programmi formativi, puntando a una costante crescita del prodotto offerto coincidente col miglior sapere professionale che si può fornire agli Iscritti.

**Livello organizzativo:**
INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI:
Le aree di attività principalmente svolte dalla Società sono riferite all'ambito delle Medicine Complementari e Alternative (CAM). Con l'accreditamento regionale si intende ampliare la possibilità formativa ad altri ambiti di interesse per coprire un'utenza più differenziata.
La sede è fornita di 6 aule didattiche, con una capienza fino ad un massimo di 25 alunni per classe. Un'aula è predisposta come laboratorio di informatica con le relative postazioni (fino a 8 postazioni). Sono presenti due sale relax e 4 box per il tirocinio pratico (attualmente in uso per le discipline complementari).
Il corpo docente impiegato per le lezioni è costituito da personale qualificato con titoli di studio ed esperienza professionale inerente il campo di applicazione specifico.

Contestualmente alla Carta saranno forniti i documenti utili a comprendere le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

**Livello operativo:**

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI | STANDARD DI QUALITA' | STRUMENTI DI VERIFICA |
|---|---|---|---|
| Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari | Le risposte vengono fornite per iscritto entro le 24 ore dalla formulazione della richiesta | 1 giorno | Rilevazione a campione dei tempi di risposte |
| Flessibilità organizzativa/gestionale | Il tempo che intercorre tra la segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive indicativamente è di circa 7 giorni da parte del Responsabile della Qualità | 7 giorni | E' possibile rilevare il tempo di intervento attraverso l'apposita modulistica ISO 9001:2015 |
| Soddisfazione dei partecipanti | 95% Percentuale di partecipanti soddisfatti | 98% definita come percentuale target di customer satisfaction | Somministrazione Questionari Analisi Qualità Percepita (evento formativo), Analisi Qualità Docente, Analisi Qualità Organizzazione |

**Livello preventivo:**

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICI:
La struttura organizzativa interna prevede diverse modalità di rilevazione del feedback da parte degli utenti dei servizi formativi:

- Elezione dei Rappresentanti di Classe (laddove possibile)
- Riunioni tra la Direzione ed i Rappresentanti di Classe (laddove sono presenti)
- Colloqui individuali con la Direzione
- Modulo Reclami ad uso degli studenti per le segnalazioni di non conformità o richieste particolari

**Condizioni di trasparenza:**

La carta della Qualità viene redatta annualmente ed è visibile al pubblico, con affissione nella bacheca dell'istituto di formazione. La carta è firmata dal Legale rappresentante e dalla responsabile della Qualità. Annualmente, al termine dell'Audit ISO 9001:2015 la Direzione effettua il Riesame ed emette la Carta della Qualità revisionata e aggiornata.

**Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi:**

Attività previste per il responsabile del processo di direzione: DIREZIONE GENERALE

- Definizione 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
- Studia e determina le strategie e le politiche commerciali
- Determina la Politica per la Qualità e gli obiettivi

- Determina e riesamina i requisiti dell'offerta
- Determina il budget di investimento
- Supervisiona gli affari generali e finanziari
- Gestione e controllo dei settori e aziendali
- Approva annualmente l'elenco dei Fornitori Qualificati Generale
- Approva annualmente l'elenco dei Fornitori Qualificati Docenti

Attività previste per il responsabile del processo di gestione della qualità: RESPONSABILE QUALITA'

- Comunicazione con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative
- Gestione della Documentazione
- Organizzazione delle visite di verifica (audit in loco)
- Attua le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità nel servizio
- Propone, avvia o fornisce soluzioni ai problemi qualitativi
- Tiene sotto controllo la gestione della non conformità
- Attesta la conformità dell'esecuzione del servizio alle specifiche contrattuali
- Sospende ogni attività di erogazione del servizio non conforme alle prescrizioni del Manuale della Qualità e delle Procedure Operative Interne
- Esegue attività di qualifica e di monitoraggio dei fornitori qualificati
- Cura l'addestramento del personale
- Effettua gli Audit Interni

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi: IMPIEGATA DI AMMINISTRAZIONE
Coordinamento e supervisione:

- Della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – contabili – fiscali
- Del controllo economico
- Della rendicontazione delle spese
- Della gestione amministrativa del personale

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni: RESP. 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
- Esegue le direttive impartite dal Direttore Didattico
- Gestisce i rapporti con i clienti/studenti
- Effettua i controlli "in process" ed a fine processo inerenti le attività formative
- Esegue le direttive impartite dal Direttore della Progettazione
- Supporta il Direttore della Progettazione e il Direttore Didattico nelle attività di riesame e di verifica progetti formativi emessi
- Gestisce archivi di sede
- Invia al Direttore Amministrativo i dati relativi al corso/evento formativo
- Verifica la situazione degli esami superati dai clienti/studenti
- Supervisiona attentamente le presenze dei clienti/studenti durante tutte le lezioni anche attraverso il controllo quotidiano dei Registri di Classe, verificando il corretto raggiungimento del monte ore
- Verifica la qualità di partecipazione dei clienti/studenti ai seminari, del rispetto del Regolamento, del corretto rapporto tra studenti e tra studenti e Docenti
- Stabilisce eventuali integrazioni di frequenza per i singoli studenti presso altre sedi dell'Istituto in casi di comprovata necessità (obbligo di frequenza)
- Partecipa alle Riunioni di Programmazione e di monitoraggio del sistema andragogico del Progetto Formativo
- Partecipa alle riunioni con i rappresentanti di classe
- Relaziona al Direttore Generale

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione: DIRETTORE DELLA PROGETTAZIONE

- Progettazione di massima

- Progettazione esecutiva e di dettaglio
- Progettazione percorsi individualizzati
- Determina e coordina i componenti del gruppo di progetto dei corsi/eventi formativi
- Funge da interlocutore tra la direzione ed il gruppo di progetto
- Svolge attività di verifica e di validazione dei progetti in supporto della Direzione con l'ausilio del Preside
- Definisce ed approva le caratteristiche e i criteri comuni dei corsi di studio
- Redige il documento per la Programmazione didattica per l'anno successivo
- Propone e organizza il calendario degli eventi di formazione post-diploma (aggiornamento professionale);
- Si riunisce con il Direttore Didattico almeno una volta l'anno
- Relaziona al Direttore Generale

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi: GESTIONE EVENTI

- 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
- Esegue le direttive impartite dal Direttore Generale e dal Coordinatore Gestione Eventi
- Supporta nella gestione ed esecuzione delle attività di sede
- Supporta nella gestione dei rapporti con i clienti/studenti
- Effettua i controlli "in process" ed a fine processo inerenti le attività formative
- Organizza, gestisce e supervisiona le attività di sede e fuori sede
- Relaziona al Coordinatore Gestione Eventi

In caso di **obbligo formativo/obbligo di istruzione** la società prevede il diritto al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione, la realizzazione di attività di orientamento, la realizzazione di almeno 2 incontri annui con le famiglie degli allievi, la realizzazione di un periodo di stage/tirocinio per tutti gli allievi, la realizzazione di azioni che garantiscono la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.

Per le **utenze speciali** sono previsti contatti periodici con i servizi sociali.

Roma, 20 gennaio 2023

Il Responsabile della Qualità C.R.O.M.O.N. Srl
Maria Elena Frau

Maria Elena Frau

CROMON SRL
SEDE LEGALE
Via Boncompagni, 93 - 00187 ROMA
SEDE OPERATIVA
Via G. de Vecchi Pieralice, 21 - 00167 ROMA
P.I. 07305731007

Il Direttore Generale – Presidente in carica
dott. Paolo Zavarella