



## **SSML GREGORIO VII**

# **CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Roma, giugno 2015

**SSML GREGORIO VII**

00196 Roma - Via Pasquale Stanislao Mancini, 2 - Tel. 06-6390300 - Fax 06-632853

[www.gregoriosettimo.eu](http://www.gregoriosettimo.eu) - E-Mail: [info@ssit.it](mailto:info@ssit.it)

## *Indice*

### **1. Livello strategico**

Premessa

1.1 Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII: profilo e missione

1.2 Politica della qualità

### **2. Livello organizzativo**

2.a Informazioni generali sui formativi offerti

### **3. Livello operativo**

3.a Fattori di qualità, Indicatori, Standard di qualità, Strumenti di verifica

### **4. Livello preventivo**

4.a Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

5. Condizioni di trasparenza

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

6.a Responsabile del processo di direzione

6.b Responsabile dei processi economico-amministrativi

6.c Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

6.d Responsabile del processo di progettazione

7.e Responsabile del processo di erogazione dei servizi

**SSML GREGORIO VII**

00196 Roma - Via Pasquale Stanislao Mancini, 2 - Tel. 06-6390300 - Fax 06-632853

[www.gregoriosettimo.eu](http://www.gregoriosettimo.eu) - E-Mail: [info@ssit.it](mailto:info@ssit.it)

## **1. Livello strategico**

### **Premessa**

Questa carta della qualità della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII ha lo scopo di illustrare la struttura e le finalità dell'ente per supportare gli interessati e gli utenti nel reperire e comprendere agevolmente informazioni sui servizi offerti. In essa vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse attività ed i servizi sviluppati e le regole generali che li dirigono. L'obiettivo è quello di esplicitare e comunicare ai committenti ed ai beneficiari gli impegni che l'ente di formazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

La carta della Qualità rappresenta una griglia di riferimento che identifica gli aspetti rilevanti del servizio e gli indicatori più appropriati per valutare la qualità ed è pertanto un documento di informazione e documentazione che la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII utilizza sia verso l'esterno con i propri partners ed usufruttori dei servizi che verso l'interno con il coinvolgimento di tutti i collaboratori.

**SSML GREGORIO VII**

00196 Roma - Via Pasquale Stanislao Mancini, 2 - Tel. 06-6390300 - Fax 06-632853

[www.gregoriosettimo.eu](http://www.gregoriosettimo.eu) - E-Mail: [info@ssit.it](mailto:info@ssit.it)

## **1.1 Scuola Superiore per Mediatori Linguistici: profilo e missione**

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici è un ente gestore di attività formative universitarie, post-universitarie e professionali, riconosciuto dal MIUR con Decreto Ministeriale D.M. 31-07-2003.

Costituita a Roma nel 1985, ha come scopi principali la formazione per lo sviluppo delle facoltà cognitive di giovani ed adulti, ai fini della crescita professionale degli individui.

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII svolge principalmente attività di formazione universitaria, quale ente gestore del Corso di Laurea di I livello in Scienze della Mediazione Linguistica della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII.

Parimenti formazione post-universitaria e professionale, con metodologie proprietarie accreditate, principalmente nei settori delle Lingue, dell'Economia Aziendale e della Preservazione e Restauro dei Beni Artistici e Culturali.

Nello svolgimento dell'attività e per i progetti speciali della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII collabora con i maggiori attori istituzionali ed economici, nazionali ed internazionali, tra cui il MIUR, la Commissione Europea, il Ministero dell'Interno, l'ISTI di Bruxelles, la Daimler-Benz, la Toyota, la Camera dei Deputati, etc.

**SSML GREGORIO VII**

00196 Roma - Via Pasquale Stanislao Mancini, 2 - Tel. 06-6390300 - Fax 06-632853

[www.gregoriosettimo.eu](http://www.gregoriosettimo.eu) - E-Mail: [info@ssit.it](mailto:info@ssit.it)

## 1.2 Politica della qualità

La politica di Qualità della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII, si fonda sui valori ed i principi espressi nella sua missione. Conosciuta e sostenuta da tutto il personale, è stata elaborata secondo i seguenti principi guida o obiettivi:

- La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII è impegnata, in modo diretto, continuo e permanente nel divulgare la propria Politica per la Qualità e nel perseguire il successo mediante l'applicazione di un Sistema di Gestione della Qualità alle attività ad ai servizi della stessa;
- il personale della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII è coinvolto a tutti i livelli, pienamente e consapevolmente, nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità ed è adeguatamente addestrato e sensibilizzato per lo svolgimento dei propri compiti;
- la soddisfazione delle esigenze e dei bisogni del Cliente e delle Parti Interessate, sia interne che esterne, rappresentano una priorità per la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII e si traducono in ricerca continua di funzionalità, affidabilità e trasparenza del sistema di valutazione dei progetti e di assegnazione dei contributi. Nello specifico, anche con particolare attenzione ai valori etici ai quali la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII ispira la propria attività, si garantisce la rintracciabilità dell'iter di formazione, attribuzione e gestione delle risorse nell'ambito delle aree di operatività della società, sia nell'espressione della progettualità interna che nell'erogazione dei servizi e delle varie attività esterne;
- tutti i processi della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII sono costantemente monitorati al fine di garantire un continuo miglioramento del Sistema di Gestione Qualità;
- l'adeguatezza, l'efficienza e l'efficacia del Sistema di Gestione Qualità vengono riesaminati costantemente dalla Direzione della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII, per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni del Sistema stesso e i risultati di tale riesame sono comunicati al personale coinvolto;
- il processo di attuazione del Sistema di Gestione Qualità coinvolge anche, per quanto applicabile, le Parti Interessate esterne alla Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII, i fornitori, il territorio i collaboratori ed i partners.
- La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII, in piena adesione alla propria missione sociale, percepisce quale dovere prioritario la partecipazione alla costituzione ad al miglioramento continuo di un sistema di equilibri etico-solidali della realtà socio-economica che interagisce con la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII stessa.

Per tutto ciò la Direzione della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII riveste un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti e la verifica dei risultati ottenuti.

Obiettivi misurabili della qualità sono di volta in volta stabiliti nell'ambito dei periodici riesami della qualità da parte Direzione Aziendale e comunicati a tutto il personale.

**SSML GREGORIO VII**

00196 Roma - Via Pasquale Stanislao Mancini, 2 - Tel. 06-6390300 - Fax 06-632853

[www.gregoriosettimo.eu](http://www.gregoriosettimo.eu) - E-Mail: [info@ssit.it](mailto:info@ssit.it)

## **2. Livello organizzativo**

### 2.a Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dalla Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII, ed inerente i temi dell'imprenditorialità è così articolata:

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

Le attività formative riguardano la Formazione superiore e continua.

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di docenti e tutor esterni, valutati e scelti sulla base delle qualifiche e dell'esperienza maturata nei settori di riferimento e che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Si avvale inoltre della collaborazione di strutture partner che cooperano stabilmente con la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII. Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorate sia in itinere che al termine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione ed attività di segreteria) di personale interno.

Al fine di migliorare la gestione dei processi, la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII promuove attività di formazione a tutto il personale.

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII, per erogare il servizio formativo ai propri utenti, dispone di 15 aule didattiche ordinarie attrezzate con schermo al plasma, pc multimediale e videoproiezione, di una biblioteca multimediale con 14 postazioni e di un'aula informatica con 21 postazioni, entrambe all'interno della propria sede.

La sede è collocata in zona centrale ed è pertanto facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici; inoltre è dotata di agevolazione per persone portatrici di handicap ed è conforme ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui nei luoghi di studio e di lavoro.

**SSML GREGORIO VII**

00196 Roma - Via Pasquale Stanislao Mancini, 2 - Tel. 06-6390300 - Fax 06-632853

[www.gregoriosettimo.eu](http://www.gregoriosettimo.eu) - E-Mail: [info@ssit.it](mailto:info@ssit.it)

### 3. Livello operativo

#### 3.a Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità, strumenti di verifica

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della qualità. La misurazione della customer satisfaction è indispensabile. 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 del servizio formativo offerto è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

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:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI VERIFICA
Tempestività individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	3 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variante/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	3 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	80X% definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionario
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Da 1 a 5 giorni a seconda della complessità	Schema di rilevazione delle non conformità
Pubblicizzazione dell'offerta	mezzi comunicazione utilizzati	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
Presenza di attività orientative	Presenza di ore dedicate all'interno dei corsi	Presenza di almeno 8 ore di orientamento per ogni corso di formazione	Rilevazione dai documenti
Disponibilità e flessibilità nel contatto con il pubblico	Disponibilità a soddisfare le esigenze degli allievi	Possibilità di ricevere gli allievi anche su appuntamento	Rilevazione dai documenti

## 4. Livello preventivo

### 4.a Dispositivi di garanzia e tutela dei consumatori

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti utenti.

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII 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, sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- Per posta ordinaria al seguente indirizzo:  
Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII  
Via Pasquale Stanislao Mancini, n. 2  
00196, Roma
- Per Fax al num. 06-63.28.53
- Per E-Mail all'indirizzo: info@ssit.it
- Direttamente al coordinatore del corso

Entro 7 giorni la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## 5. Condizioni di trasparenza

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Gregorio VII al fine di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità o di un estratto della stessa a tutte le persone che frequentano i corsi, nonché al personale docente e non docente dei medesimi. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente.

La presente Carta verrà inoltre diffusa attraverso:

Affissione all'interno della sede  
Pubblicazione sul sito

La Carta viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.  
Roma, 23 giugno 2015

La Direzione:

Prof.ssa Bisirri Adriana

.....

Il Responsabile Qualità:

Antimi Andrea

.....

**SSML GREGORIO VII**

00196 Roma - Via Pasquale Stanislao Mancini, 2 - Tel. 06-6390300 - Fax 06-632853

www.gregoriosettimo.eu - E-Mail: info@ssit.it

## **6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

### 6.a Responsabile del processo di direzione

Attività previste per il Responsabile del processo di direzione:

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio gestionale delle relazioni e degli accordi con la committenza valutazione e sviluppo delle risorse umane

### 6.b Responsabile dei processi economico-amministrativi

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

### 6.c Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

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

### 6.d. Responsabile del processo di progettazione

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

### 6.e. Responsabile del processo di erogazione dei servizi

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 monitoraggio nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

**SSML GREGORIO VII**

00196 Roma - Via Pasquale Stanislao Mancini, 2 - Tel. 06-6390300 - Fax 06-632853

www.gregoriosettimo.eu - E-Mail: info@ssit.it