



CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

13/06/2019

*Questa Carta della Qualità è di proprietà di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit.
Ogni divulgazione, riproduzione o cessione di contenuti
a terzi deve essere autorizzata dalla stessa Società.*

INDICE

1. Premessa
2. Politica della qualità
 - 2.1. Introduzione alla Politica della Qualità aziendale
 - 2.2. Impegni aziendali
 - 2.3. Modalità e strumenti di applicazione
3. Informazioni generali sui servizi formativi offerti
 - 3.1. Aree di attività
 - 3.2. L'attività formativa
 - 3.3. Risorse professionali
 - 3.4. Risorse logistico-strumentali
4. Fattori di qualità
5. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari
6. Condizioni di trasparenza
7. Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi
 - 7.1. Responsabile del processo di direzione
 - 7.2. Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa
 - 7.3. Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
 - 7.4. Responsabile del processo di progettazione
 - 7.5. Responsabile del processo di erogazione dei servizi

1. PREMESSA

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit attribuisce la massima importanza alla qualità dei suoi servizi e dei suoi prodotti. La qualità è intesa da Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit come un processo di miglioramento continuo che non può fermarsi con la codifica *una tantum* delle buone prassi.

Un principio fondamentale di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit è quello di misurare il successo dei propri interventi attraverso il gradimento dei propri Clienti attuali e potenziali. Ciò significa che nel processo di qualità grandissima attenzione è data all'ascolto di coloro che all'interno e all'esterno dell'organizzazione sono interessati dalla realizzazione del servizio. Tale ascolto è esplicito attraverso il meticoloso e sistematico utilizzo di strumenti qualitativi e quantitativi di monitoraggio e valutazione.

L'obiettivo del miglioramento continuo tuttavia sarebbe vano se all'ascolto non venisse abbinata una conseguente rimodulazione, progettazione e codifica delle soluzioni da adottare. Tale sforzo creativo è operato attraverso il coinvolgimento di tutti coloro che concorrono alla concreta realizzazione del servizio. La messa a punto e la codifica delle soluzioni adeguate e dei passaggi per giungervi, favorisce, all'interno di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit, la sicurezza degli standard di qualità raggiunti dal servizio sia come caratteristiche del prodotto finale che come caratteristiche del coordinamento tra i vari attori che concorrono al processo della sua realizzazione, in termini di ruoli, responsabilità e competenze da garantire e aggiornare.

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit intende dunque mettere a disposizione dei suoi clienti i risultati della sua costante ricerca di miglioramento sul fronte della qualità di prodotti e servizi.

La comunicazione del processo di qualità rappresenta per Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit una sfida parimenti importante. Questa riguarda sia l'interno che l'esterno dell'organizzazione.

Rispetto al rapporto con l'esterno comunicare qualità significa innanzitutto trasferire e rendere percepibili il più possibile al cliente i vantaggi e le opportunità dei risultati raggiunti da Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit in termini di qualità dei prodotti e dei servizi. Comunicare qualità all'esterno, inoltre, significa coinvolgere il cliente nel processo di miglioramento continuo della qualità attraverso monitoraggio e valutazione in itinere e al termine del processo.

All'interno, comunicare qualità significa innanzitutto diffondere consapevolezza e responsabilità rispetto agli standard di qualità raggiunti, che non possono mancare al prodotto né alle interazioni che devono avvenire tra i vari attori del processo per arrivare all'obiettivo. La comunicazione della qualità all'interno, inoltre, si traduce nelle attività concrete che tra gli attori organizzativi creano disponibilità, determinazione e capacità reali nel trasformare in opportunità di miglioramento le sfide che provengono dall'esterno.

2. POLITICA DELLA QUALITÀ

2.1. Introduzione alla Politica della Qualità aziendale

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit intende definire e documentare, attraverso la presente carta, la propria Politica per la Qualità dell'Offerta Formativa. Tale Politica è stata elaborata in funzione delle aspettative e dei bisogni sia dei beneficiari che dei committenti e in coerenza con le strategie organizzative interne ed indica mission ed obiettivi che l'azienda assume formalmente rispetto alla qualità dei processi formativi.

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit si caratterizza come società dinamica che genera progetti, realizza consulenze, valorizza i risultati e promuove talenti operando nel campo della formazione nel Lazio e in altre realtà regionali. La stretta vicinanza al mondo accademico e manageriale costituisce il valore distintivo di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit che può garantire, accanto a un'elevata qualità didattica-pedagogica, l'attenzione del mondo imprenditoriale interessato a realizzare progetti di sviluppo condiviso di medio e lungo periodo.

Il piano dell'offerta formativa di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit persegue quindi le seguenti finalità:

- ✓ Garantire percorsi formativi di elevata qualità didattica pedagogica per mezzo delle più innovative e stimolanti metodologie didattiche volte a riconoscere la centralità del soggetto in ogni processo di apprendimento;
- ✓ Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate, l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro in una prospettiva di innovazione e sviluppo continui;
- ✓ Garantire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di progettare, organizzare e gestire percorsi di formazione integrata e fecondi interscambi tra i sistemi di istruzione, formazione, università e mondo imprenditoriale;
- ✓ Assicurare una rigorosa aderenza ai bisogni di sviluppo territoriale attraverso una incessante attività di networking finalizzata promuovere innovazione e sviluppo nell'ottica della sostenibilità.

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit si pone a servizio del miglioramento continuo con la finalità di contribuire al rinnovamento e alla valorizzazione della formazione in una logica di life long and wide learning come indicato in tutti i contributi dell'Unione Europea.

In un'ottica di sviluppo intra e inter-organizzativo, sono posti in primo piano tali obiettivi:

- La *centralità del soggetto* accompagnato per mezzo di diversificate tipologie di intervento allo sviluppo di un progetto di vita personale e professionale;
- La *comprensione delle esigenze e delle prospettive dei clienti/beneficiari* dei nostri

servizi e prodotti (aziende, enti, partner, etc.); Lo *sviluppo integrato* di azioni e di reti che favoriscono la creazione e la circolazione delle conoscenze e la sostenibilità territoriale;

- La costruzione *di network locali* in una logica di reciproca fertilizzazione e sviluppo territoriale;
- La sperimentazione di *metodologie didattiche innovative*, non ultima quella derivante dalla Information Technology, al fine di rispondere all'esigenza di crescita personale e professionale dei soggetti privati e delle aziende pubbliche e private che si rivolgono a noi;
- La *tempestività e l'innovatività* delle azioni intraprese.

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit, pone al centro della propria attività le organizzazioni e gli individui che in esse operano quotidianamente, con l'obiettivo di garantire ad entrambi una costante crescita e un continuo miglioramento delle proprie performance.

L'attività è orientata a diffondere tra le nostre aziende clienti, la consapevolezza dell'importanza di tale patrimonio, aiutandole a identificare un proprio percorso di crescita e a tradurlo in un progetto concreto di empowerment della propria competitività ed efficienza.

Tale Politica trova perfetto riscontro nel documento "Politica della Qualità" facente parte del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2008, codice EA 37 per le attività formative (n. certificato 9175.FMEN), Ente Certificatore CSQ.

Tali documenti, affissi in bacheca presso gli uffici amministrativi aziendali, sono noti a tutto il personale aziendale e vengono riportati di seguito; inoltre sono consultabili in rete sul sito www.gruppoformamentis.it e sono disponibili in segreteria per la visione.

 MENTIPRATICHE	POLITICA DELLA QUALITA'	M 5.1.1 Ed.0 del 15.09.10
---	--------------------------------	------------------------------

Il presente documento definisce la Politica per la Qualità della Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit.

La Direzione della Società, in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha deciso di dare attuazione ad un Sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008 con il preciso obiettivo di pervenire alla certificazione aziendale per le attività formative.

È quindi intendimento della Società affrontare e risolvere le problematiche conseguenti al perseguimento di tale scopo adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente di lavoro idoneo al corretto svolgimento delle attività e, soprattutto, responsabilizzando in modo coordinato tutto il Personale che opera in Azienda.

Obiettivo della Società è fare in modo che tutte le attività siano sviluppate con efficienza ed economicità attivando un sistema di gestione aziendale improntato sui seguenti principi fondamentali:

- rispetto dei requisiti contrattuali, continuo miglioramento del prodotto e del servizio reso nell'ottica di accrescere la soddisfazione del Cliente;
- costante determinazione nella ricerca ed eliminazione delle "Non Conformità" nella convinzione che un difetto può condurre non solo ad un intervento correttivo (ed ai relativi costi), ma anche alla insoddisfazione del Cliente;
- impegno costante nella prevenzione dei problemi e delle carenze;
- responsabilizzazione individuale ad ogni livello in merito alla qualità delle attività di competenza;
- valorizzazione del know-how aziendale e del patrimonio professionale "personale";
- perseguimento di uno spirito di collaborazione con i Fornitori/Consulenti allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato;
- rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, di igiene del lavoro ed antinfortunistica e di tutela dell'ambiente.

La Direzione, al fine di garantire che l'espletamento di tutte le attività ottemperi alla politica della qualità definita e soddisfi gli obiettivi fissati, ha nominato un Rappresentante della Direzione con l'incarico di formalizzare il Sistema Qualità Aziendale e di monitorare l'applicazione di quanto stabilito, in termini di efficacia ed efficienza.

Il Rappresentante della Direzione ha la libertà organizzativa e l'autorità necessaria ad assolvere i seguenti compiti:

- Promuovere tutte le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di situazioni non conformi al Sistema Qualità Aziendale;
- Identificare e registrare ogni problema rilevante per la Qualità del Sistema;
- Proporre, concordare ed avviare azioni correttive attraverso i canali stabiliti;
- Verificare l'attuazione delle soluzioni concordate e stabilite.

La Direzione di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit fa comunque presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità di tutto il personale e coinvolge quindi ogni funzione aziendale nell'ambito dei compiti assegnati.

La Direzione della Società esaminerà, in modo critico ed oggettivo, l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo del Sistema Qualità attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati raccolti dal Rappresentante della Direzione o direttamente accertati.

OBIETTIVI:

Gli impegni di Politica per la Qualità della Direzione vengono tradotti annualmente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

Il piano degli obiettivi viene approvato dalla Direzione Aziendale e portato alla conoscenza del personale attraverso riunioni periodiche.

La politica per la qualità definita dalla Direzione, congruente con le altre politiche aziendali, stabilisce gli obiettivi riportati in dettaglio nei moduli M 5.1.2 secondo i seguenti macro-obiettivi:

- ⇒ Perseguire la Soddisfazione del cliente;
- ⇒ Migliorare il rapporto dei fornitori/consulenti;
- ⇒ Aumentare e migliorare le attività produttive e il fatturato.

A tale fine la Direzione Aziendale ha nominato il Responsabile Sistema Qualità, tramite delega scritta, quale responsabile dell'attività di mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità in funzione degli obiettivi prefissati. Egli può avvalersi della collaborazione di assistenti opportunamente addestrati.

Con cadenza regolare vengono effettuati, da parte del Responsabile Sistema Qualità, audit sul Sistema Qualità al fine di verificare il regolare funzionamento e individuare eventuali necessità di adeguamento.

La Direzione assicura:

- ☑ il monitoraggio e la verifica degli obiettivi di Politica per la Qualità;
- ☑ il riesame della Politica per la Qualità (con cadenza almeno annuale);

☐ la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità e le indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Qualità (con cadenza almeno annuale);

☐ la verifica dei requisiti del cliente (attraverso questionari/interviste di verifica della soddisfazione del cliente, auto-valutazione in base a parametri definiti).



2.2. Impegni aziendali

La Direzione di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit, relativamente allo sviluppo e mantenimento del Sistema Qualità, ha la responsabilità di:

- Definire e documentare la Politica della Qualità, gli obiettivi e gli impegni da essa stabiliti;
- Definire le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci di tutto il personale, eseguire e verificare le attività che influenzano la qualità;
- Designare un suo rappresentante che abbia specifica autorità e responsabilità per assicurare che i processi operativi rispettino le norme previste dal Sistema di Gestione della Qualità e indirizzi l'attività del personale coinvolto verso il miglioramento continuo;
- Garantire un'attenta gestione di risorse umane e materiali necessari a sostenere un Sistema di Qualità adeguato alle necessità aziendali e capace di assicurare la soddisfazione dei committenti e dei beneficiari;
- Riesaminare periodicamente il Sistema Qualità per assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo attraverso gli strumenti del Riesame della Direzione e gli Audit Interni.

2.3. Modalità e strumenti di applicazione

La Politica della Qualità che la Direzione ha espresso, si riassume nei seguenti punti:

- Il Cliente soddisfatto è la risultante di processi aziendali ottimizzati che massimizzano la qualità;
- Lo sforzo di tutta l'azienda deve essere concentrato nella ricerca del miglioramento dei processi per dare come conseguenza prodotti e servizi "di qualità";
- Per avere ciò è necessario istituzionalizzare e mettere per iscritto le regole assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale e operativo.

Affinché tale Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit si è impegnata a:

- Garantire il rispetto delle leggi e normative vigenti;
- Individuare in maniera precisa compiti e responsabilità;
- Tenere sotto controllo i processi, quello formativo in particolare;
- Mantenere un elevato livello di addestramento del personale coinvolto attraverso la definizione annuale di Piani di Miglioramento e Sviluppo e di Piani di Formazione;
- Adeguare costantemente il Sistema all'evoluzione del mercato e della struttura aziendale, e far rispettare le disposizioni da parte dei Responsabili e di tutti i dipendenti;
- Coinvolgere costantemente il personale nel considerare che il problema della qualità aziendale e della soddisfazione del Cliente è un problema di tutti e richiede quindi la

partecipazione attiva alla ricerca e alla proposta di soluzione per tutti i "punti causa della non qualità". Le riunioni con il personale, organizzate per esaminare l'evoluzione delle varie attività, costituiscono un momento importante per verificare l'adeguatezza del Sistema di Gestione dell'azienda.

La Direzione Aziendale, attraverso i riesami e le verifiche ispettive interne della qualità, si assicura che la Politica della Qualità sancita nella presente Carta sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della sua organizzazione.

La Direzione Aziendale, in accordo con il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, intende garantire il successo dell'attuazione di tale Politica attraverso una costante attività di monitoraggio, valutazione e controllo dell'efficacia dei processi operativi realizzati.

3. INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

3.1. Aree di attività

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit, nel rispetto dei suoi valori fondanti, contribuisce a creare sinergie e a sviluppare le potenzialità dei sistemi in cui opera offrendo una gamma diversificata di servizi volti a supportare le aziende nei processi di cambiamento e di sviluppo in cui sono inevitabilmente coinvolte.

L'offerta integrata di servizi di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit si muove sui campi della:

- ✓ Formazione
- ✓ Ricerca/Intervento

3.2. L'attività formativa

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit è particolarmente attenta alla domanda di formazione proveniente da coloro che, terminato uno o più cicli di studio, intendono incrementare le proprie competenze per proporsi in maniera attiva e proattiva sul mercato del lavoro.

D'altra parte, i radicali processi di riorganizzazione aziendale e le conseguenti politiche di sviluppo delle Risorse Umane determinano un cambiamento nel mix di competenze richieste dalle aziende più innovative. In tale contesto, emerge forte la necessità di allineare il capitale umano alle innovazioni introdotte.

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit risponde alla domanda di nuove competenze, proponendo una nuova visione della formazione che fa dell'empowerment, individuale e organizzativo, il proprio valore fondante.

La formazione, secondo il nostro metodo, è un processo di apprendimento che avviene attraverso una modifica delle Conoscenze (il Sapere), delle Esperienze (Saper Fare) e degli Atteggiamenti (Saper Essere). Tutto ciò serve non solo a rendere una Risorsa capace di svolgere la propria attività, ma soprattutto serve a renderla capace di cambiare continuamente e a sapersi adattare a tutte le situazioni che le si presenteranno, indi a Saper Divenire.

La peculiarità delle competenze che si intendono sviluppare ed accrescere e la convinzione che il coinvolgimento delle persone sia necessario affinché l'intervento formativo possa raggiungere gli obiettivi prefissati, spinge Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit a prediligere una metodologia didattica attiva ed inter-attiva, in cui il partecipante assume un ruolo primario nel processo di apprendimento.

Le nostre attività del settore formazione sono così articolate:

Formazione Finanziata

La Formazione Finanziata rappresenta il core business di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit e si riflette in un'attenta attività di ricerca ed analisi di tutte le opportunità di finanziamento offerte dai Fondi Interprofessionali Paritetici per la Formazione Continua e dal Fondo Sociale Europeo (FSE).

Ricorrendo a tali finanziamenti le Aziende possono far fronte, a titolo gratuito, alle esigenze formative dei propri dipendenti nella triplice ottica dell'aggiornamento/sviluppo delle competenze tecnico – professionali, dell'acquisizione di informazioni e/o competenze di tipo obbligatorio (Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro) e dello sviluppo di competenze o interessi di tipo individuale a cui il lavoratore può accedere anche singolarmente, grazie all'utilizzo di Voucher Formativi.

Una volta individuata l'opportunità di finanziamento più vantaggiosa per l'Azienda, Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit supporterà l'azienda stessa in tutte le fasi del processo:

- Analisi preventiva e verifica del possesso dei requisiti di "ammissibilità" del progetto;
- Progettazione e presentazione delle richieste di finanziamento;
- Formazione del personale;
- Gestione e monitoraggio del progetto;
- Rendicontazione ed assistenza per l'erogazione del finanziamento.

Formazione Superiore

I sempre più rigidi sbarramenti all'accesso al mondo del lavoro, legati a una congiuntura economica che rende sempre meno agevole l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, richiedono una sempre maggiore qualificazione e differenziazione dei saperi, delle conoscenze e delle competenze. Lo spirito di diffusione della Conoscenza, che trova nella Formazione un importante strumento di

realizzazione, trova espressione nella offerta di Formazione Superiore di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit.

Grazie alla predisposizione e alla realizzazione Master di I e II livello, nonché di Corsi di Specializzazione e di Alta Formazione, Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit è in grado di avvicinare in maniera importante neolaureati, laureati, disoccupati e inoccupati al mercato del lavoro, grazie a una realistica valutazione delle competenze in ingresso e alla predisposizione di un offerta formativa su misura che, elevando il livello qualitativo delle competenze possedute dal singolo, gli fornisca una importante chiave di accesso al mercato del lavoro.

Formazione Continua

In linea con i suoi valori fondanti, Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit, individua nella formazione un aspetto indispensabile per lo sviluppo di una cultura aziendale di crescita individuale e organizzativa. In virtù di ciò la Società, dopo un'accurata analisi preliminare dei fabbisogni formativi, offre un'ampia gamma di proposte personalizzate per le Aziende.

Si propone alle aziende clienti un sistema integrato di formazione che vada a lavorare sulle capacità e conoscenze tecniche, nonché sulle competenze trasversali ossia quell'insieme di aspetti individuali e relazionali peculiari di ogni persona e che, in quanto tali, vengono espressi in maniera differente, a seconda del contesto. Alcune delle competenze su cui lavoriamo con la Formazione Aziendale: Sviluppo della Leadership; Team Management; Comunicazione Efficace; Gestione delle emozioni; Public Speaking; Team Building/Team Working; Time Management; Relazione con il cliente; Motivazione; Project Management; Gestione del feedback nella relazione capo/collaboratore; Life Skills; Empowerment individuale e organizzativo.

Formazione a Catalogo

Negli anni è stata sviluppata un'ampia offerta formativa "a catalogo" per soddisfare rapidamente e in maniera efficace i bisogni emergenti di crescita, individuale ed organizzativa. I corsi proposti affrontano tematiche afferenti ai principali ambiti conoscitivi legati alla sfera organizzativa, ciò che li contraddistingue dai più comuni cataloghi formativi è la personalizzazione dell'intervento strettamente legato alla realtà organizzativa a cui si rivolge e l'innovatività nel ricorso alle metodologie didattiche che agiscono contemporaneamente sull'acquisizione di conoscenze e sullo sviluppo di know how.

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit ha, inoltre, una significativa esperienza in tema di Alta formazione, formazione *post lauream*, con l'ausilio anche di supporti ICT per l'apprendimento e-learning. La filosofia che contraddistingue l'azione formativa della nostra Società si fonda sull'accoglienza e l'orientamento di ogni singolo partecipante, la realizzazione di percorsi formativi

a forte caratterizzazione esperienziale e centratura sui bisogni soggettivi e l'accompagnamento verso il lavoro reso possibile dalla forte sinergia che i nostri corsi stabiliscono con il mondo economico produttivo.

I servizi offerti sono articolati in maniera differenziata per rispondere alle esigenze di differenti target di persone interessate e interessabili agli interventi formativi, come illustrato nella tabella seguente.

	SERVIZI	TARGET
FORMAZIONE SUPERIORE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Master di I e II livello ✓ Alta formazione ✓ Aggiornamento per gli operatori degli enti di formazione 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Giovani ✓ Adulti ✓ Migranti ✓ Disoccupati ✓ Inoccupati ✓ Occupati ✓ Lavoratori atipici ✓ Imprenditori ✓ Manager
FORMAZIONE CONTINUA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formazione manageriale ✓ Riqualificazione, aggiornamento, specializzazione per adulti occupati e disoccupati ✓ Qualificazione e acquisizione competenze per adulti inoccupati ✓ Qualificazione per giovani in cerca di prima occupazione e/o disoccupati, finalizzate all'inserimento lavorativo ✓ Progetti formativi dedicati alle donne e finalizzati all'obiettivo delle pari opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Giovani ✓ Adulti ✓ Migranti ✓ Disoccupati ✓ Inoccupati ✓ Occupati ✓ Lavoratori Atipici ✓ Imprenditori ✓ Manager ✓ Aziende (pubbliche e private) con particolare riguardo alla piccola e media impresa

3.3. L'attività di ricerca/intervento

La ricerca è un importante ramo di attività che contraddistingue Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit. Sin dalla sua costituzione, infatti, la Società ha prestato grande attenzione alla ricerca offrendo soluzioni, in ambito pubblico e privato, sia di tipo previsionale (analisi di scenario, indagini di mercato, tendenze in atto, ecc.) sia di tipo valutativo (output e outcome di azioni/progetti, indagini di clima organizzativo, ecc.). L'approccio privilegiato da Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit è quello della **Ricerca – Intervento il cui valore aggiunto è quello di modificare il contesto in cui si agisce**, utilizzando le conoscenze acquisite attraverso la ricerca. L'elemento distintivo di tale metodologia di ricerca è, quindi, la simultaneità delle fasi di analisi ed azione che consentono non solo di conoscere ed esaminare in dettaglio una data situazione, ma anche di intervenire attivamente su di essa, utilizzando le informazioni raccolte.

L'attività di **Ricerca – Intervento** si muove su tre diversificati livelli di analisi:

Analisi Organizzativa

Il supporto che Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit offre alle aziende, si riflette anche in un'attenta analisi dell'assetto e dei processi organizzativi, che consente di individuarne i punti di forza e le aree di miglioramento e di fornire gli strumenti più efficaci che consentano di trasformare le criticità in opportunità di crescita e sviluppo per l'azienda stessa e per i suoi lavoratori.

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit mette a disposizione delle aziende un team di consulenti che consenta loro non solo di affrontare le criticità e i processi di cambiamento in cui sono coinvolte, ma segue e supporta anche che le aziende più giovani, nella fase iniziale di start up.

Analisi di Clima

Il clima aziendale è un indicatore, attendibile ed efficace, del modo in cui le persone percepiscono l'azienda, lavorano e si relazionano al suo interno.

L'Analisi di Clima rappresenta, dunque, un potente strumento per l'azienda attraverso cui avviare, proseguire o sviluppare azioni di condivisione della cultura organizzativa e degli obiettivi aziendali, in un'ottica di compartecipazione e valorizzazione di ciascuna risorsa che lavora al suo interno.

Tale strumento, infatti, si rivela prezioso per fotografare la realtà organizzativa e le sue caratteristiche distintive, in relazione agli individui ed ai gruppi che in essa agiscono, alle loro motivazioni personali (quali l'identificazione con l'azienda) e alle dinamiche sociali che si verificano al suo interno (quali la coesione, la leadership).

Il servizio consulenziale di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit in questo settore, si concretizza in un'azione di supporto alle aziende nella pianificazione e nella realizzazione di interventi di mirati a favorire percorsi di sviluppo e di cambiamento efficaci.

Nello specifico, un'indagine sul clima organizzativo consente di:

- Verificare la percezione dell’organizzazione da parte dei collaboratori rispetto ai cambiamenti che si verificano sia nel modello di business sia nell’assetto organizzativo;
- Individuare le aree di miglioramento e definire le iniziative per avviare il cambiamento;
- Migliorare il coinvolgimento e la comunicazione all’interno dell’azienda;
- Avere un punto di riferimento condiviso per misurare nel tempo i miglioramenti.

Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale è lo strumento principale che le organizzazioni socialmente responsabili utilizzano per rendicontare e per diffondere pubblicamente la propria filosofia d’azione e gli effetti socio - territoriali generati dalla sua attività.

Il fine ultimo del Bilancio Sociale è quello di creare una relazione tra l’azienda e gli stakeholder attraverso un processo di comunicazione biunivoca; l’attività di rendicontazione sociale, infatti, crea un flusso informativo che va dall’azienda alla società civile, ma a fronte del reporting delle aziende, la stessa società civile comunica le sue attese e aspettative alle aziende.

Caratterizzandosi come una società di consulenza e assistenza alle aziende, Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit offre il proprio servizio ed il know how dell’ampio network di consulenti di cui si avvale, anche in altri settori specialistici.

3.4. Risorse professionali

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit si avvale di risorse sia interne che esterne, dotate di elevate competenze professionali per le attività di direzione, gestione economico-amministrativa, analisi dei fabbisogni, progettazione di interventi formativi, realizzazione, docenze e tutoring, al fine di garantire un elevato livello di qualità dei servizi di formazione superiore e continua.

Tutte le risorse professionali (docenti, tutor e consulenti) sono selezionate e valutate dai Responsabili del Settore Formazione

MENTI PRATICHE S.R.L. SOCIETÀ BENEFIT: ASSETTO ORGANIZZATIVO
Responsabile del processo di direzione
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
Responsabile del processo di progettazione
Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Docenti
Tutor
Consulenti

Per avere un quadro d'insieme dell'assetto organizzativo aziendale, si rimanda all'Organigramma allegato alla Carta della Qualità e per quanto riguarda la specifica sulle attività svolte dai singoli Responsabili posti a presidio dei diversi processi organizzativi, si rimanda al paragrafo 7.

3.5. Risorse logistico-strumentali

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit assicura che i locali e le attrezzature utilizzate per l'erogazione dei servizi siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene ambientale. Le infrastrutture sono considerate determinanti per la riuscita dei processi formativi intrapresi. Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit si avvale di strutture dotate di tutti requisiti di qualità e sicurezza, attrezzate per il soddisfacimento di ogni esigenza attuale e potenziale connessa all'erogazione delle attività formative.

AULA DIDATTICA n° 20 persone	
Video proiettore	Presente
Telo proiettore	Presente
Lavagna	Presente
AULA INFORMATICA	
Postazioni multimediali	8
Collegamento in Rete – Internet	Presente
BAGNI	
Disabili	Presente

Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit 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.

4. FATTORI DI QUALITÀ

In questa sezione si vuole fornire una descrizione del sistema di monitoraggio della qualità dei

percorsi formativi realizzati. Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit intende monitorare una serie di Fattori di Qualità, intesi come elementi fondamentali delle varie macro attività di cui si compone il processo formativo (costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte). Tali elementi vengono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Al fine di supportare l'attività di gestione della qualità dei processi formativi, Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit ha individuato:

1. degli indicatori, il cui fine è la misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare i fattori di qualità individuati;
2. degli standard di qualità, ossia specifici obiettivi di qualità che l'azienda si impegna a raggiungere allo scopo di chiarire quanto committente e beneficiari possano attendersi;
3. degli strumenti di verifica, intesi come le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Di seguito viene illustrato il sistema di monitoraggio della qualità utilizzato da Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit in tema di progettazione ed erogazione dei percorsi formativi.

ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> N. soggetti individuali interessati all'intervento N. soggetti organizzativi interessati all'intervento N. stakeholders interessati e/o interessabili all'intervento 	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti coinvolti	<ul style="list-style-type: none"> Verbali degli incontri Questionari di rilevazione
Progettazione dei percorsi formativi	Attenzione alla riprogettazione formativa in funzione delle esigenze dei soggetti individuali e organizzativi coinvolti	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione delle attività formative Progettazione dei profili di competenza Progettazione dei percorsi di transizione 	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti coinvolti	Elaborati dei Piani/Progetti formativi e relative revisioni

Realizzazione e gestione attività formativa	Rapporto tra partecipanti previsti e partecipanti effettivi	Confronto tra il numero dei partecipanti indicati in progettazione e i partecipanti iscritti alle attività	Percentuale superiore al 70%	<ul style="list-style-type: none"> Piani/Progetti formativi Registri collettivi/individuali
	Rapporto tra partecipanti effettivi e partecipanti formati	Confronto tra il numero dei partecipanti iscritti e i partecipanti che risultano formati al termine del percorso	Percentuale superiore al 70%	<ul style="list-style-type: none"> Piani/Progetti formativi Registri delle attività collettive/individuali
	Rapporto tra ore di formazione previste e ore di formazione effettive	Confronto tra il valore dimensionale del Piano/Progetto indicato in progettazione e il numero di ore di formazione erogate	Percentuale superiore al 90%	<ul style="list-style-type: none"> Piani/Progetti formativi Registri delle attività collettive/individuali

Monitoraggio e valutazione	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa	Media di gradimento non inferiore a 80/100	Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza a termine del percorso formativo
	Soddisfazione dei docenti/tutor	Valutazione positiva espressa sull'andamento dell'aula	Valore positivo rilevato non inferiore a 80/100	Questionari per la verifica del giudizio del corpo docente a termine del percorso formativo
	Valutazione degli apprendimenti	Valutazione positiva rilevata dal corpo didattico e dal team di progetto	Esiti di successo delle prove di verifica finale non inferiori all'80%	Prove di verifica strutturate
	Valutazione delle performances	Valutazione positiva dei tutor aziendali e delle aziende partner che ospitano stage e/o work experience	Valore positivo espresso dai partner aziendali non inferiore all'80%	Schede di rilevazione per la verifica delle competenze acquisite da parte degli studenti, compilate a cura dei tutor aziendali
Promozione	Radicamento nel territorio	N. enti/aziende partner	1% di incremento di annuo	Aggiornamento storico clienti
	Comunicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • News • Mail • Sito • Valutazione positiva espressa dai destinatari 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento canali comunicativi • Valutazione positiva espressa dai destinatari 	Brochure e materiale di comunicazione utilizzato
Coordinamento e direzione	Rispetto degli obiettivi di politica aziendale	Obiettivi raggiunti/prefissati	Non meno dell'80%	(vedi documento utilizzato in qualità)
	Efficienza economico-finanziaria	Importo rendicontato/preventivato	80%	Scheda finanziaria del progetto

Qualità e ricerca	Auto-miglioramento e sviluppo dei servizi e dei processi	Rilevazione non conformità critiche	Meno del 5%	Verbali di non conformità
--------------------------	--	-------------------------------------	-------------	---------------------------

5. DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

A garanzia della qualità dei servizi/prodotti erogati e dei processi di lavoro avviati, Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit mette a disposizione dei suoi utenti, partner e stakeholders un sistema di garanzia e tutela articolato in due fondamentali pilastri tra loro correlati:

- un *sistema di rilevazione sistematica* secondo la filosofia della valutazione partecipata che è propria di questo gruppo di esperti multidisciplinare (focus group, interviste, osservazione partecipante e non partecipante, questionari strutturati), allo scopo di raccogliere ogni informazione utile a sostenere la logica di miglioramento continuo che guida la nostra struttura;
- un sistema di *monitoraggio interno e autovalutazione* utile a verificare il rispetto degli obiettivi e delle scelte di politica aziendale.

Al tempo stesso, per garantire massima accoglienza e tempestiva risposta ad ogni elemento di non conformità (interna ed esterna) emerso, si rende disponibile un sistema di segnalazione reclami attraverso un numero di segreteria e un indirizzo mail, quotidianamente monitorati da una risorsa a ciò preparata.

I reclami pervenuti vengono trattati come non conformità e, come previsto dal Manuale del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2008, per ciascuno di essi viene realizzato, dal Responsabile Qualità, un report indicante la non conformità rilevata secondo il seguente standard: fonte; oggetto del reclamo; data; motivazioni addotte; provvedimenti previsti; esito conclusivo del provvedimento.

6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità, è stata redatta e approvata da tutti i Responsabili di processo e validata dal Responsabile del processo di direzione Marco Manariti e dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità Filomena Rutilo.

Per favorire la massima diffusione dei criteri di qualità perseguiti e realizzati Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit si impegna a diffondere il presente documento per mezzo di diversi canali comunicativi (pubblicazione sul proprio sito internet, affissione sulla bacheca degli uffici amministrativi, copia consultabile presso la sede accreditata), al fine di ridurre i tempi di attesa e favorire la massima diffusione e trasparenza delle informazioni ed un maggior coinvolgimento delle parti interessate.

La presente Carta della Qualità sarà soggetta a verifiche periodiche, da parte del Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità e da tutti i Responsabili di processo, i quali valuteranno i risultati raggiunti al fine di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia di quei processi aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità. Ogni volta che si renderà necessario, anche tenendo conto delle segnalazioni dell'utenza, verranno apportate delle modifiche utili al miglioramento continuo del servizio.

La presente Carta qualità è disponibile sul sito www.mentipratiche.it e ogni miglioria ai servizi può essere segnalata all'indirizzo di posta elettronica info@mentipratiche.it.

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

In questa sezione si intende descrivere al sistema di committenti/beneficiari l'insieme di ruoli, processi, responsabilità e compiti affidati al personale di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit. Come si evince dall'organigramma, riportato di seguito, i Responsabili individuati a presidio dei vari processi sono sette; tuttavia in questa sede verranno descritti solo i Responsabili posti a presidio dei processi di produzione dei servizi di formazione.



Per la specifica sui compiti e le responsabilità affidati al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), dei docenti e dei tutor si rimanda al documento Organigramma nominativo.

Di seguito verranno illustrate le attività svolte da ciascun Responsabile posto a presidio dei processi di produzione dei servizi di formazione.

7.1 Responsabile del processo di direzione

La funzione di Responsabile del processo di direzione è legata all'espletamento dei seguenti compiti e responsabilità:

1. Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;

2. Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
3. Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale;
4. Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
5. Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
6. Supervisione tutte le attività aziendali ed in particolare la pianificazione e programmazione delle stesse;
7. Riesame i risultati di tutte le attività aziendali per assicurare il miglioramento ed il mantenimento delle capacità produttive dell'azienda;
8. Supervisione e riesame il Sistema della Qualità dell'Offerta Formativa insieme al Responsabile di gestione del Sistema della Qualità e ai Responsabili di processo;
9. Gestione della qualità inerente il processo;
10. Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
11. Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
12. Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura.

Dal Responsabile del processo di direzione dipendono le seguenti funzioni: Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa; Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni; Responsabile del processo di progettazione; Responsabile del processo di erogazione dei servizi.

7.2 Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa

Il Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa dipende direttamente dal Responsabile del processo di direzione per quanto riguarda le prescrizioni e le indicazioni relative alle strategie organizzative, commerciali e agli standard dei servizi di formazione erogati dall'azienda. Inoltre, come tutti i Responsabili, collabora e riferisce al Responsabile di gestione del Sistema della Qualità per quanto riguarda l'applicazione del Sistema Qualità dell'Offerta Formativa nei processi di sua competenza.

La funzione di Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa è affidata all'Amministratore Unico di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit, il quale assolve i seguenti compiti e responsabilità:

1. Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali;
2. Controllo economico;
3. Rendicontazione delle spese;
4. Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione;
5. Gestione amministrativa del personale;
6. Gestione della qualità inerente il processo;
7. Gestione degli acquisti e cura dei rapporti con i fornitori;

8. Esame e valutazione delle richieste/offerte/bandi di gara;
9. Registrazione, verifica e gestione dei contratti e delle relative modifiche;
10. Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.

7.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni si occupa delle attività atte all'acquisizione di dati relativi al fabbisogno formativo e occupazionale indispensabili per la progettazione di interventi formativi. Inoltre collabora e riferisce al Responsabile di gestione del Sistema della Qualità per quanto riguarda l'applicazione del Sistema Qualità dell'Offerta Formativa nei processi di sua competenza.

La funzione di Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni è affidata a un consulente di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit, il quale assolve i seguenti compiti e responsabilità:

1. Analisi e rilevazione dei fabbisogni formativi di figure e competenze professionali a livello nazionale;
2. Analisi e rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
3. Analisi individuale dei bisogni formativi;
4. Coordinamento dell'area didattica;
5. Responsabile processo di monitoraggio e autovalutazione interna;
6. Responsabile processo di valutazione dell'efficacia dei percorsi svolti e del livello di soddisfazione;
7. Definizione della strategia formativa in accordo con il Responsabile del processo di progettazione;
8. Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
9. Gestione della qualità inerente il processo.

7.4 Responsabile del processo di progettazione

Il Responsabile del processo di progettazione si occupa della pianificazione e del controllo della progettazione, collaborando con il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni per determinare i requisiti relativi all'intervento formativo che si intende progettare. Inoltre egli collabora con il Responsabile di gestione del Sistema della Qualità, il quale fornisce le direttive inerenti i requisiti per l'applicazione del Sistema Qualità dell'Offerta Formativa nei processi di sua competenza.

La funzione di Responsabile del processo di progettazione è affidata a un dipendente di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit, il quale assolve i seguenti compiti e responsabilità:

1. Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa;

2. Progettazione di percorsi individualizzati di formazione;
3. Definizione della strategia formativa in accordo con il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni;
4. Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
5. Gestione della qualità inerente il processo.

7.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi si occupa della pianificazione e dell'espletamento di tutte le attività inerenti il processo e delle attività di monitoraggio e valutazione dei risultati.

Inoltre egli collabora con il Responsabile di gestione del Sistema della Qualità, il quale fornisce le direttive inerenti i requisiti per l'applicazione del Sistema Qualità dell'Offerta Formativa nei processi di sua competenza.

La funzione di Responsabile del processo di erogazione dei servizi è affidata a un dipendente di Menti Pratiche S.r.l. Società Benefit, il quale assolve i seguenti compiti e responsabilità:

1. Pianificazione del processo di erogazione;
2. Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
3. Monitoraggio delle azioni o dei programmi;
4. Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento;
5. Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio;
6. Raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto azioni correttive dell'attività didattica;
7. Raccolta dei reclami degli allievi e dei docenti;
8. Supervisione delle attività relative all'erogazione del servizio;
9. Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
10. Gestione della qualità inerente il processo.