

# **"CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"**

## **Premessa**

Attraverso la Carta della Qualità il Centro di Apprendimento Permanente dell'Università degli Studi di Roma – "Foro Italico" (CAP) si pone la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione 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).

Di seguito si descrivono gli elementi che la Carta della Qualità contiene per rappresentare una sufficiente evidenza nell'ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.

## **Livello strategico**

### **Politica della qualità:**

La seguente Carta di Qualità dell'Offerta Formativa è applicabile alle "attività di progettazione ed erogazione della formazione professionale (formazione superiore, continua) e dell'orientamento, gestite e/o promosse dal Centro Apprendimento Permanente.

### **Mission:**

Il Centro Apprendimento Permanente o CAP è una struttura di Ateneo finalizzata alla formazione territoriale e all'aggiornamento professionale.

E' impegnato nella diffusione della cultura motoria e del corretto stile di vita sul territorio, agendo con compiti di natura progettuale e organizzativa (con una struttura e una sede dedicata), rispondendo alle esigenze di formazione superiore e formazione continua, nonché di orientamento. Avvalendosi delle risorse umane e logistiche dell'Ateneo, il CAP spazia in un arco di settori culturali assai diversificati ed è in grado di offrire proposte e metodologie formative adeguate alle richieste della realtà sociale italiana. Infatti, oltre all'erogazione di corsi di formazione e attività di orientamento relative agli ambiti tipici delle Scienze Motorie, il CAP intende utilizzare le strutture dell'Ateneo (Centro Informatico e Centro linguistico), per la diffusione dell'alfabetizzazione informatica e l'insegnamento delle Lingue (Inglese per italiani e Italiano per stranieri) con particolare riguardo per le categorie svantaggiate.

Il CAP, rispetto alla politica della qualità assume formalmente i seguenti **impegni** in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari:

1. Comprendere e soddisfare le aspettative e le esigenze dei clienti;
2. Erogare il servizio nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili nei singoli progetti;
3. Gestire le attività con un approccio per processi;
4. Coinvolgere il personale per la gestione per la qualità, nell'unità di intenti e di indirizzi formalizzati;
5. Perseguire il miglioramento continuo;
6. Perseguire per quanto possibile criteri di efficacia e di efficienza.

Il sistema di gestione per la qualità dell'Organizzazione è predisposto in accordo agli applicabili requisiti della ISO 9001:2000, riferibile al settore EA 37.

Il 23 dicembre 2005 lo IUSM ha conseguito la Certificazione di Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 per i seguenti prodotti/servizi:

***“Progettazione, ed erogazione di servizi di formazione superiore, continua, permanente, ECM ed orientamento nell’ambito delle discipline di competenza dell’Istituto di Scienze Motorie”***

L’Ente che ha rilasciato la certificazione e che la rinnova annualmente, previa visita ispettiva, è il CERMET.

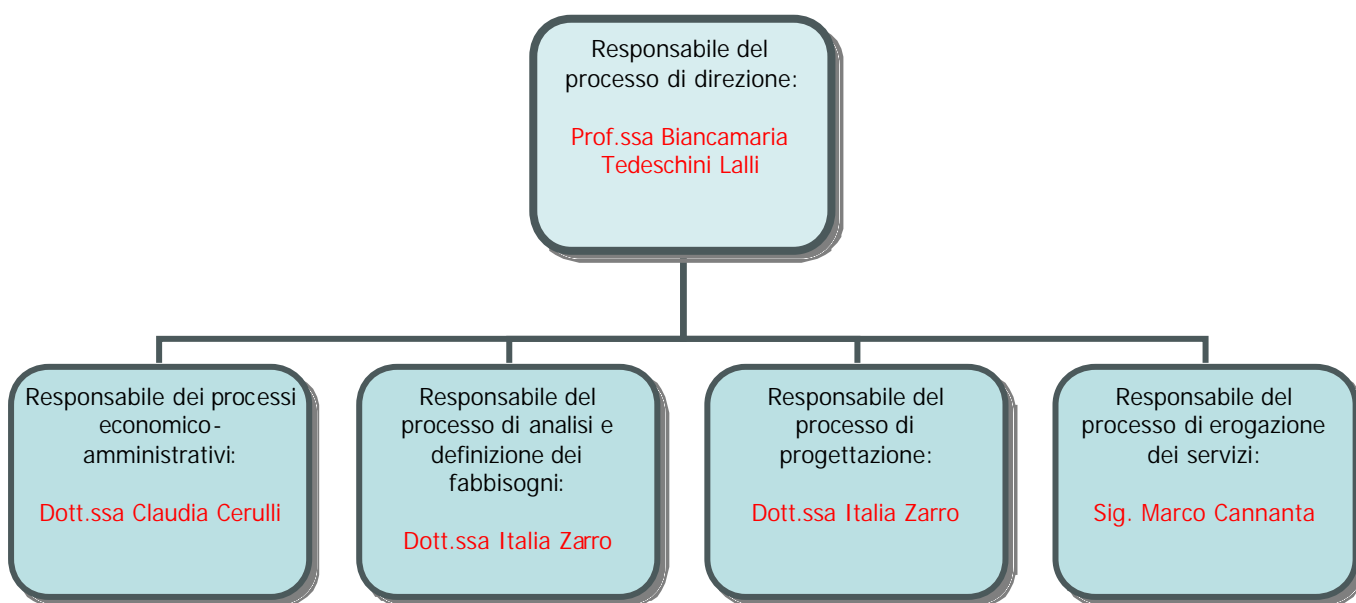
Per il raggiungimento della Certificazione di Qualità il personale afferente al CAP è stato opportunamente formato. Questo comporta che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell’organizzazione.

Infatti, il CAP nel definire ed attuare il sistema per la qualità esegue le seguenti azioni:

1. Identifica le attività da gestire in un ottica per processi, stabilendo la sequenza e le interazioni tra questi processi, i criteri ed i metodi necessari per assicurare l’efficace funzionamento e controllo degli stessi;
2. Assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni per la gestione e il monitoraggio di questi processi;
3. Pianifica ed esegue il monitoraggio e la misurazione dei processi e dei servizi;
4. Attua le azioni correttive e preventive per conseguire i risultati ed il miglioramento dei processi;
5. Assicura l’idoneità di eventuali processi affidati all’esterno, e importanti per la conformità del prodotto ai requisiti, definendo le modalità per il loro controllo. Qualora l’organizzazione non fosse in grado di svolgere alcuni processi internamente (complessità del progetto e/o o elevato numero di progetti da gestire contemporaneamente), li affida all’esterno.

### **Livello organizzativo**

#### **Organigramma ed attività dei responsabili posti a presidio del processo:**



### **Informazioni generali sui servizi formativi offerti:**

Ricorrendo al patrimonio scientifico dell'Ateneo, il CAP spazia in un arco di settori culturali assai diversificati (**vedi mission e obiettivi**) ed è in grado di offrire proposte e metodologie formative adeguate alle richieste della realtà sociale italiana, in un settore nuovo come la cultura delle Scienze Motorie. Offre corsi, convegni, seminari, workshop, tavole rotonde, giornate di studio nelle sedi dell'Università o in sedi territoriali delegate e si indirizza a: adulti laureati e non, insegnanti, professionisti, amministratori e funzionari pubblici, operatori sociali, sanitari e di Scienze Motorie, volontari, aziendali, sportivi, militari e dell'informatica. Inoltre collabora con: ministeri, enti locali, ASL, uffici scolastici regionali, aziende, strutture militari, centri culturali, case editrici, associazioni professionali, federazioni sportive, enti di formazione e del volontariato. A tal fine ha a disposizione le risorse professionali e logistico-strumentali di seguito descritte.

### **Risorse professionali**

Il CAP si avvale della collaborazione di 54 docenti di ruolo ripartiti nelle varie aree indicate in tabella

<b>1</b>	<b><u>AREA 01</u></b> - SCIENZE MATEMATICHE E INFORMATICHE * INF/01
<b>11</b>	<b><u>AREA 05</u></b> - SCIENZE BIOLOGICHE * BIO/09 * BIO/10 * BIO/13 * BIO /16
<b>5</b>	<b><u>AREA 06</u></b> - SCIENZE MEDICHE * MED/13 * MED/33 * MED/42
<b>4</b>	<b><u>AREA 09</u></b> - INGEGNERIA INDUSTRIALE E DELL'INFORMAZIONE * ING-INF /06
<b>3</b>	<b><u>AREA 10</u></b> - Scienze dell'antichità, Filologico-Letterarie e Storico-Artistiche * L-LIN/12
<b>26</b>	<b><u>AREA 11</u></b> - SCIENZE STORICHE, FILOSOFICHE, PEDAGOGICHE E PSICOLOGICHE M-PED/01 * M-PED/03 * M-PSI/01 * M-PSI/02 * M-PSI/04 * M-EDF/01 * M-EDF/02
<b>2</b>	<b><u>AREA 12</u></b> - SCIENZE GIURIDICHE * IUS/09
<b>2</b>	<b><u>AREA 13</u></b> - SCIENZE ECONOMICHE E STATISTICHE * SECS-P/07
<b>54</b>	<b>Totale docenti di ruolo n° 54</b>

Inoltre, per tutte le attività che esulano da quelle dei 5 Responsabili di processo, il CAP si avvale della collaborazione di tutto il personale Tecnico, Amministrativo e Bibliotecario dell'Ateneo, ripartito come segue:

- 25 unità di personale afferenti al comparto amministrativo
- 38 unità di personale afferenti al comparto amministrativo-gestionale
- 2 unità di personale afferenti al comparto Bibliotecario
- 7 unità di personale afferenti al comparto servizi generali e tecnici
- 1 unità di personale afferente al comparto socio-sanitario
- 42 unità di personale afferenti al comparto

### **Risorse logistico-strumentali:**

1. **11 Aule didattiche** di varia tipologia e capienza. Le aule sono dotate di moderne attrezzature audiovisive. Di esse fanno parte L'Aula Magna (Salone d'Onore) destinato a seminari e convegni, e l'aula di informatica musicale, dotata di 10 postazioni.
2. **Centro Telematico di Ateneo.** Il Centro ha come compito principale la gestione della rete d'ateneo. Insieme alla rete e a tutti gli apparati connessi, vengono gestite anche le configurazioni di base dei computer d'ateneo. Il Centro gestisce le **2 aule informatiche di Ateneo**, allestite rispettivamente con **38 e 11 postazioni**, tutte collegate a Internet. Il Centro è accreditato presso l'AICA ed è quindi autorizzato al rilascio dell'**ECDL**.
3. **Centro linguistico (CeLBA).** Vi si insegnano le principali lingue comunitarie. E' dotato di 30 posti, con 15 monitor polivalenti, una saletta video con 10 postazioni individuali, una sala di lettura e due aule multimediali. Fa parte del Centro Linguistico e Bibliotecario di Ateneo.
4. **Centro di accoglienza e orientamento.** Le funzioni del centro sono: aiutare le matricole ad orientarsi nel mondo dell'università e offrire "tutoraggio" agli studenti di tutte le annualità, nonché agli utenti del Centro Apprendimento Permanente. Il centro offre agli utenti un luogo di incontro e di discussione individuale o in piccolo gruppo, per i quali sono a **disposizione 3 postazioni Internet**.
5. **Servizio Accoglienza studenti disabili.** E' a disposizione per valutare le diverse situazioni e fornire risposte adeguate ai bisogni specifici al fine di consentire le giuste opportunità nell'offerta formativa riducendo il più possibile le situazioni di disabilità e garantire un accesso ed una partecipazione pieni alla vita universitaria dell'Ateneo.
6. **Centro produzione audiovisivi (CPA).** Il centro è attrezzato per la produzione di programmi audiovisivi, multimediali e fotografici e per la loro archiviazione
7. **Biblioteca e videoteca** specializzata con oltre 8.000 tra volumi, videocassette e Cd, anche di grande valore storico, e un'emeroteca internazionale. La ricerca dei volumi è informatizzata. Dispone di una sala con 36 posti per lettori e 6 postazioni video. Fa parte del Centro dei servizi linguistici e bibliotecari di ateneo.
8. **Ufficio per le relazioni internazionali.** Cura i rapporti tra l'Ateneo e le università straniere, si occupa della mobilità studentesca in relazione al programma Socrates / Erasmus.
9. **Ufficio per il diritto allo studio.** Provvede a borse di studio, posti alloggio per i fuorisede, contributi monetari, ausili culturali, contributi per trasporti urbani ed extraurbani e per mobilità internazionale; ristorazione.
10. **Ufficio stampa e comunicazione.** Provvede a tutte le funzioni legate ai flussi informativi interni e verso l'esterno. Cura l'immagine dell'Ateneo e la linea grafica delle sue pubblicazioni.
11. **Laboratori specialistici.** Sono attivi presso l'Ateneo i seguenti laboratori:  
Laboratorio di endocrinologia dello Sport  
Laboratorio di Medicina dello Sport

Laboratorio di Biologia  
 Laboratorio di Biochimica  
 Laboratorio di Igiene  
 Laboratorio Di valutazione funzionale e dell'analisi della prestazione sportiva  
 Laboratorio di Anatomia Funzionale  
 Laboratorio di Pedagogia Speciale  
 Laboratorio di Bioingegneria dell'apparato locomotore

12. **Palestre.** L'Ateneo dispone di 7 palestre dedicate alla pratica di attività motorie e sportive, allestite con attrezzature specifiche per ciascuna attività.

Il Centro Apprendimento Permanente dell'Università degli Studi di Roma "Foro Italico" si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

**Livello operativo**

Si riporta di seguito la tabella contenente gli i fattori, gli indicatori e gli standard di Qualità, con i relativi strumenti di verifica:

<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Strumenti di Verifica</b>
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Max 3 giorni lavorativi	Rilevazione a campione di tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la data di segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Max 7 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero delle segnalazioni per progetto erogato	Max 5 segnalazioni per progetto erogato	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di valutazione su scala da 1 a 5 delle prestazioni dei fornitori	Permanenza entro il valore 3 sulla scala di valutazione	Valutazione periodica dei fornitori
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Percentuale target di partecipanti soddisfatti = 80%	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction quali: questionari di gradimento somministrati personalmente ai discenti o inviati tramite posta elettronica
Valutazione del livello di apprendimento dei partecipanti	Percentuale di partecipanti che hanno avuto una valutazione positiva nella scheda di valutazione	Percentuale del numero totale dei partecipanti con valutazione positiva = 80%	Scheda di valutazione finale
Gestione delle risorse interne	Numero ore formative del personale interno sul tema della Qualità	Numero ore = 40	Interventi ed incontri con il Responsabile Qualità

## Livello preventivo

### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari:

L'Organizzazione monitorizza le informazioni di ritorno (feedback) dal cliente relative alla percezione del grado di soddisfazione dello stesso in merito a quanto l'organizzazione abbia soddisfatto gli stessi requisiti. Inoltre il CAP pone particolare attenzione alla soddisfazione dei requisiti riferibili ai dettami d'accreditamento trasmessi dalla Regione, pianificando opportunamente obiettivi coerenti con le linee guida del documento d'accreditamento (si veda il D.M. 166 del 25.05.2004 "Accreditamento delle strutture formative").

Ciò è svolto, normalmente in sede di riesame della direzione, con l'analisi di alcuni indicatori quali i reclami dei clienti (incluse le segnalazioni); le comunicazioni e gli scambi diretti con i clienti durante le attività di riesame del contratto e di erogazione del servizio; i questionari di customer satisfaction, redatti ad hoc per progetti d'orientamento dal Responsabile **del processo di erogazione dei servizi** (RES) (mentre per l'attività didattica il RES utilizza il questionario predefinito di sistema); le informazioni relative alla concorrenza.

Il RES, analizzate le criticità ed i fini del progetto, somministra i questionari in appositi momenti (in itinere e/o alla fine) pianificati in conformità al piano qualità.

Le informazioni acquisite, di cui sopra, grazie alla conoscenza e condivisione del sistema per la qualità, sono raccolte (via fax, via e-mail, attraverso il telefono, o di persona) dal RES e analizzate (coadiuvato anche dal Responsabile del Processo di Direzione), per decidere eventuali azioni di miglioramento. Tutti i dati sono considerati elementi fondamentali per lo studio di nuove strategie anche e soprattutto, durante i riesami della direzione.

E' inoltre prevista la procedura che per gestire "Azioni correttive e preventive". Questa procedura riporta le modalità e le responsabilità necessarie per individuare e rimuovere tutte le cause, contrastanti con la Qualità, che dovessero manifestarsi durante le attività del sistema per la qualità del CAP. La necessità di attuare azioni correttive e preventive scaturisce a seguito del rilevamento di una problematica attinente la qualità dei processi organizzativi del CAP e dello stesso ateneo in cui è inserito. Ciò può avvenire a seguito di:

1. Reclami del Committente e/o cliente;
2. Verifiche ispettive interne ed esterne;
3. Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
4. Richiesta di azione correttiva da segnalazione interna;

### Condizioni di trasparenza

Per soddisfare il criterio di trasparenza dei servizi formativi offerti il Responsabile del Processo di Direzione, che ricopre anche il ruolo di Responsabile della Qualità valida, mediante data e firma, ogni documento relativo alla Progettazione di massima, Riesame e Verifica della Progettazione di Massima, Progettazione esecutiva.

Le attività ed i progetti prodotti dall'Organizzazione del Centro Apprendimento Permanente saranno diffusi mediante i canali istituzionali dell'Ateneo, i servizi interni di comunicazione ed i mezzi informatici e telematici (vedi allegato C3.2).

Inoltre, nell'ottica del miglioramento continuo, l'RD e il RES, sulla base dei feedback raccolti dal sistema committente/beneficiari, con le procedure e i tempi descritti nel paragrafo "Livello preventivo" apportano periodicamente le azioni di revisione necessarie.

### Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi

Il **Responsabile del processo di direzione** è la Prof.ssa Biancamaria Tedeschini Lalli, responsabile del CAP. L'RD rappresenta l'organizzazione, sovrintende e vigila sul regolare svolgimento delle attività. Coordina tutte le risorse dell'organizzazione: umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative. Ha infatti il compito di verificare la corretta programmazione e

definizione dell'utilizzazione delle risorse a disposizione dell'Organizzazione per le finalità dichiarate nella Carta della Qualità, rendendo possibile un'efficace offerta didattica con un razionale ed equilibrato impegno delle risorse. Spetta inoltre all'RD riesaminare, verificare e valicare (firma) la Progettazione di Massima e la Progettazione Esecutiva del progetto/attività da presentare al vaglio dell'Organismo finanziatore. Relativamente alle risorse umane l'RD è responsabile del piano di sviluppo professionale.

**Il Responsabile dei processi economico-amministrativi** è la Dott.ssa Claudia Cerulli.

E' responsabile della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali, del controllo economico, della rendicontazione delle spese, della gestione amministrativa del personale e gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento. Ha il compito di gestire le comunicazioni all'interno del CAP e di coadiuvare le azioni dell'economato dell'Università degli Studi di Roma "Foro Italico", gestendo la scorta minima dei materiali dell'ateneo, fornendo gli opportuni supporti didattici ai coordinatori dei team di progetto.

**Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni** si occupa di effettuare una diagnosi generale, considerando un quadro nazionale, dei fabbisogni di figure e competenze professionali ed una diagnosi specifica, su scala regionale e tenendo in considerazione la richiesta del settore della PA, di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese. Inoltre ottempera all'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento. Svolge questo ruolo all'interno dell'organizzazione la Dott.ssa Italia Zarro.

**Il Responsabile del processo di progettazione** svolge un ruolo di coordinamento e gestione della progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di progetti erogati. Si occupa anche della progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento. Anche questa mansione è ricoperta dalla Dott.ssa Italia Zarro.

E' **Responsabile del processo di erogazione dei servizi** il Sig. Marco Cananta, che segue le seguenti attività: 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 nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### **Utenze Speciali**

Per quanto concerne le utenze speciali, il CAP si avvale del Laboratorio di Pedagogia Speciale e del Centro Accoglienza Disabili, attivi presso l'Ateneo, che, per il perseguimento dei propri fini istituzionali, si interfacciano costantemente con i Servizi Sociali. Tra le priorità di questi Servizi, rientrano la definizione dei "Piani di zona" ( L. 328/2000) e la predisposizione di una rete di contatti finalizzata all'abbattimento delle barriere architettoniche, culturali e mentali.