

## CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

### VISION

Il **Cespim S.r.l.** nasce nel 1986 come struttura tecnica della Confapi . Esso si è caratterizzata nel tempo per la sua struttura polifunzionale orientata alla promozione, diffusione e realizzazione di attività finalizzate allo sviluppo ed alla valorizzazione delle Piccole e Medie Imprese. Oggetto dell'attività del CESPIM è l'incentivazione al confronto, allo scambio di esperienze e alla collaborazione con altre strutture che operino nella stessa direzione, per la realizzazione di studi e ricerche di carattere economico, finanziario, giuridico, sociologico ed aziendale, a carattere sia nazionale che internazionale, in modo particolare nei settori della politica industriale, creditizia, monetaria, finanziaria e fiscale, dell'innovazione tecnologica, commerciale ed organizzativa. In particolare l'attività del Cespim si rivolge, alla promozione e realizzazione di programmi di formazione per lo sviluppo delle capacità imprenditoriali, la crescita professionale di quadri ed operatori e la qualificazione dei giovani.

### OBIETTIVI

Il **Cespim** intende essere un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei bisogni formativi in funzione dell'evoluzione della realtà delle Piccole e Medie Imprese sul territorio nazionale, in particolare nella Regione Lazio. Per conseguire tali finalità la gestione delle attività del Centro Studi viene attuata applicando un processo di lavoro che si realizza con azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico e pianificato.

### LA FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

Tra i suoi primari obiettivi il Cespim colloca senza dubbio quella della soddisfazione del cliente, traguardo che monitora e verifica attraverso il monitoraggio costante del servizio offerto, rilevato mediante metodologie di valutazione consolidate e sempre più dettagliate.

Per preparare al meglio un'offerta formativa mirata il Centro Studi si impegna a condurre un'analisi dei fabbisogni formativi del cliente, tenendo al contempo conto dei seguenti elementi legati al contesto in cui il cliente (l'azienda) opera:

- le necessità dei differenti settori aziendali;
- le peculiarità territoriali del tessuto imprenditoriale;
- le problematiche reali dei discenti in formazione;

CESPIM S.r.l. – Sede Legale: Via della Colonna Antonina 52

00186 Roma

C.F. 07559780585 – P.I. 01807131006

tel. 06.69015.1 fax 06.6791488

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Confapi

Website: [www.cespim.com](http://www.cespim.com); e-mail: [info@cespim.com](mailto:info@cespim.com)



- acquisire ed applicare buone prassi diffuse a livello europeo nell'ambito della formazione continua e superiore;

Allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati vengono pertanto adottate misure atte a:

- individuazione dei bisogni formativi, progettazione dell'intervento, reperimento risorse (interne ed esterne), miglioramento e/o riprogettazione;
- motivare e sensibilizzare il personale in merito a:  
obiettivi di qualità del Centro Studi, importanza del lavoro di equipe e della condivisione di competenze e buone pratiche;
- incrementare le competenze degli operatori sull'analisi dei fabbisogni formativi, sulle relazioni con i territori, sulla legislazione di sostegno alla formazione.

## ORGANIZZAZIONE E LEADERSHIP

Il Cespim opera nell'ambito dei progetti regionali, nazionali e comunitari finalizzati allo sviluppo e all'implementazione delle politiche attive del lavoro, alla promozione delle pari opportunità, alla promozione dell'inclusione sociale e alla progettazione dello sviluppo territoriale. *E' in primis* ente di formazione specializzato sulle necessità di aggiornamento del personale della piccola e media impresa, nonché erogatore di formazione professionale a vantaggio dei giovani che vogliono preparare al meglio l'inserimento lavorativo o specializzare le proprie competenze professionali;

La dotazione di risorse professionali, è la seguente: n. 8 responsabili dei seguenti processi lavorativi: Direzione Generale, Responsabile Amministrativo; Responsabile Processo Analisi e Definizione dei Fabbisogni; Responsabile Prevenzione e Protezione; Servizio Assicurazione Qualità; Approvvigionamento; Progettazione; Erogazione Servizio Formazione Continua; Addetto alla Segreteria Corsi.

LA Direzione Generale svolge un ruolo cruciale nel tracciare le strategie di pianificazione dei processi di progettazione, gestione e misurazione, in relazione alla realizzazione dei prodotti e dei servizi offerti dal Cespim. La sua azione agisce di concerto ed in stretta collaborazione con le parti interessate interne ed esterne su tutti gli aspetti centrali e critici dei diversi processi che compongono il sistema di gestione aziendale. Inoltre la DG individua compiutamente esigenze ed aspettative del mercato dei clienti finali (input di processo) svolgendo un'analisi di risk management al fine di valutare rischi ed opportunità legati alla buona riuscita dell'ipotesi progettuale.

La struttura è dotata di n. 2 aule di formazione, di cui una con tavolo di cristallo capienza circa 20 persone, con megaschermo e relativo proiettore mobile; aula

formazione con n. 8 postazioni informatiche di ultima generazione, presente anche in questa aula un megaschermo. Una linea telefonica dedicata e un fax a disposizione, più connessione ad internet cablata e wi.fi in tutta la struttura.

La struttura si impegna, su richiesta dell'interessato, a fornire ulteriori informazioni e la opportuna documentazione anche in formato cartaceo.

### ELEMENTI DI QUALITA'

Il Cespim è una struttura di lungo corso, che si è specializzata, in anni di esperienza, nella erogazione di formazione continua rivolta alle piccole e medie imprese. L'offerta formativa è quindi il risultato di attività di analisi svolte in sinergia con la Confederazione della e piccola e media industria privata (Confapi) e con il Fondo Interprofessionale delle PMI (Fapi). Il raccordo/sinergie costituisce quindi l'elemento centrale della qualità dell'offerta formativa basata sui reali fabbisogni delle imprese continuamente aggiornati e sistematicamente rilevati; il raccordo con queste imprese permette oggi al Cespim di poter quadrare la domanda di professionalità e di indirizzare anche il percorso dei giovani non occupati, attraverso l'offerta formativa finanziata dalla Regione Lazio. La progettazione, quindi, dei vari percorsi, tiene conto delle esigenze aziendali ma anche di quelle professionali dei singoli lavoratori anche in riferimento alle criticità organizzative: sede formativa, orario, frequenza.

È per questo che l'offerta Cespim è caratterizzata da un'estrema flessibilità sia dei percorsi che della squadra che elabora, eroga e gestisce i percorsi formativi. Percorsi flessibili su misura per le imprese, e struttura flessibile, è quindi ulteriore elemento qualificante la capacità di Cespim di portarsi sui luoghi di lavoro, nelle strutture aziendali, per svolgere e coordinare le attività formative. Con l'adeguamento alla nuova normativa **ISO 9001:2015**, avvenuta formalmente nel settembre 2017, è stato introdotto il ricorso ad una valutazione e misurazione del rischio e beneficio (**risk-basede thinking**) utile a supportare la scelta di realizzare prodotti e servizi (nello specifico piani formativi), per ridurre al minimo l'incidenza di fattori negativi.

Per quanto riguarda i processi di controllo dei fornitori, la qualità delle docenze e dei tutoraggi, è assicurata dal coinvolgimento sistematico di figure, esperti e docenti di alto livello, che svolgono la loro attività formativa quotidiana di raccordo con le imprese, in uno scambio continuo di informazioni e formazione.

Altro elemento di qualità, è anche un'attenta attività di monitoraggio, sia della struttura che dei percorsi erogati, ulteriormente implementata attraverso certificazione **ISO 9001:2015**.

Il monitoraggio e la misurazione coinvolgono di fatto tutti i processi del sistema qualità dell'ente, comprendendo i fornitori (schede di valutazione in fieri di docenti e altri

fornitori), i clienti (valutazione dei fabbisogni formativi delle aziende e dei discenti, valutazione dei risultati e della soddisfazione dei clienti finali).

Per quanto riguarda le autorità pubbliche committenti, il Cespim utilizza un sistema di rendiconto, delle grandezze finanziarie e del monitoraggio qualitativo ampiamente condivise nell'ambito della formazione finanziata e dimostrabile nell'ambito del vademecum emanato per i progetti a finanziamento Fondo Sociale, handbook amministrativi e finanziari emanati dalle autorità di gestione nazionale, circolare n. 36 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in tema di riconoscimento dei costi finanziabili e gestione delle attività svolte dai Fondi Interprofessionali e dai conseguenti e relativi manuali di gestione.

### **Controllo dei processi operativi e dei prodotti e servizi**

Il Cespim ritiene di grande importanza l'esistenza di un approccio sistematico al controllo delle attività di progettazione e sviluppo, che presuppone una loro pianificazione, completa di tutte le fasi di studio, riesame verifica e validazione. Tutto ciò per far sì che le aspettative dei clienti ed i requisiti siano definiti e che i requisiti cogenti di prodotto rispetto alla destinazione d'uso siano soddisfatti.

A tale fine il Cespim ha pianificato in maniera efficace e dettagliata la comunicazione legata alle attività in modo da assicurare che tutte le informazioni necessarie siano rese disponibili quando occorrono, da fonti tanto esterne quanto interne .

Indicatori: Numero di aziende contattate per l'analisi del fabbisogno sul numero delle aziende associate alla Confapi; Frequenza delle analisi e numero dei profili aggiornati sul numero dei profili rilevati

Standard di qualità: Raggiungimento attraverso l'analisi del fabbisogno del maggior numero possibile di aziende e il maggior numero possibile di settori produttivi. Vengono privilegiate quelle maggiormente presenti nel territorio della Regione Lazio.

Strumenti di verifica: Schede di rilevazione del fabbisogno e/o Interviste

## **VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

CESPIM S.r.l. – Sede Legale: Via della Colonna Antonina 52  
00186 Roma

C.F. 07559780585 – P.I. 01807131006

tel. 06.69015.1 fax 06.6791488

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Confapi

Website: [www.cespim.com](http://www.cespim.com); e-mail: [info@cespim.com](mailto:info@cespim.com)



La valutazione delle prestazioni ed il monitoraggio costante dei risultati rappresenta, come si è detto, un elemento portante dei processi di azione del sistema qualità del Cespim. Si è pertanto da tempo provveduto ad implementare tali verifiche e misurazioni attraverso l'utilizzo di un questionario complesso che viene somministrato a tutti i discenti coinvolti nelle attività formative erogate.

**Standard di qualità:** L'obiettivo è elevare il più possibile nel tempo (medio e lungo periodo) il numero e la qualità dei corsi specificamente dedicati alla piccola e media impresa, con maggior riguardo a quelli di elevato contenuto tecnico

**Strumenti di verifica:** Scheda percorso formativo e scheda azienda partecipante

**Fattore:** Flessibilità

**Indicatori:** Numero di corsi svolti nei luoghi di lavoro sul numero di corsi erogati; Tempo intercorso tra la segnalazione di criticità e la soluzione della stessa (termini formali di riavvio delle attività riparametrate)

**Standard di qualità:** Riduzione al minimo dei tempi di adeguamento alle criticità e aumento dei percorsi articolati nei luoghi di lavoro per cogliere e valorizzare, nell'ambito dei percorsi formativi, le specificità aziendali

**Strumenti di verifica:** Piani esecutivi degli interventi formativi

**Fattore:** Alto profilo delle docenze

**Indicatori:** Numero dei docenti senior sul numero dei docenti totale; Numero dei tutor specializzati sul numero dei tutor totali; Percentuale di esperti senior di settore nei corsi di carattere aziendale

**Standard di qualità:** Ogni docenza è agita ed operata da soggetti esperti senior di settore e delle tematiche formative

**Strumenti di verifica:** Curricula e aggiornamento continuo dei curricula

**Fattore:** Monitoraggio – soddisfazione utenti

**Indicatori:** Percentuale dei partecipanti soddisfatti; Percentuale delle defezioni; Percentuale dei soggetti avviati al lavoro; Numero e qualificazione delle rimostranze (insoddisfazioni)

**Standard di qualità:** Ridurre al di sotto della soglia del 10% le insoddisfazioni espresse, e sotto il 5% le defezioni relative ad ogni corso

**Strumenti di verifica:** Questionari di soddisfazione e colloqui

**Fattore:** Monitoraggio – performance della struttura

**Indicatori:** Numero e qualità delle risorse messe in campo; Misurazione e performance di ogni singolo addetto

**Standard di qualità:** Massima efficacia ed efficienza delle risorse e delle strutture messe in campo; Riduzione dei tempi morti; Elevazione della soddisfazione dei lavoratori

**Strumenti di verifica:** Schede metriche e di misurazione delle performance lavorative

**Fattore:** Capacità di coinvolgimento del tessuto produttivo nazionale e locale, sia come utente della formazione, sia come portatore di doti formative da condividere e da diffondere fra le aziende

**Indicatori:** Numero e qualità di aziende coinvolte nei percorsi formativi; Numero di aziende effettivamente coinvolte sul numero di aziende programmate; Numero di aziende utenti abituali sul numero di aziende sul territorio

**Standard di qualità:** Massimo coinvolgimento del tessuto confederale regionale e nazionale

**Strumenti di verifica:** Schede di rilevazione

## MIGLIORAMENTO

Il livello di soddisfazione del cliente, in linea con quanto già previsto nel manuale di qualità ISO9001:2008 e ancora di più nella norma ISO 9001:2015, viene misurato mediante:

- questionari di “customer satisfaction”;
- analisi dei reclami, giustificati, valutati anche nell’ambito di ciascun cantiere;
- analisi e valorizzazione delle comunicazioni di elogio/manifestazione di soddisfazione inviate dai clienti od utenti;

CESPIM S.r.l. – Sede Legale: Via della Colonna Antonina 52  
00186 Roma

C.F. 07559780585 – P.I. 01807131006

tel. 06.69015.1 fax 06.6791488

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Confapi  
Website: [www.cespim.com](http://www.cespim.com); e-mail: [info@cespim.com](mailto:info@cespim.com)



- informazioni acquisite dalla Direzione Generale nel corso di incontri con i clienti.

I reclami e le comunicazioni dirette, e la loro registrazione mediante apposito modulo, forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio. L'analisi delle risposte al questionario di customer satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione. Il Servizio Assicurazione Qualità è responsabile della pianificazione e dello svolgimento degli audit interni del Sistema Gestione Qualità, perché ogni suo processo sia sottoposto a controllo almeno una volta all'anno. I processi o le attività, che dimostrano ripetute discrepanze con il Sistema Gestione Qualità e che hanno maggior impatto sulla qualità percepita dal cliente, devono essere verificate più frequentemente. I dati vengono raccolti, assemblati ed elaborati dal Servizio Assicurazione Qualità, il quale provvede a sottoporre i risultati alla Direzione Generale in occasione del riesame della direzione. Il modulo di riferimento per la registrazione degli indicatori è il Modulo Registrazione Indicatori. Inoltre per ogni Corso attivato, il Servizio Assicurazione Qualità provvede a raccogliere ed analizzare gli stessi dati per verificare il grado di soddisfazione, l'efficacia e l'efficienza del singolo corso con gli standard previsti.

La valutazione è effettuata mediante:

- dati numerici, raffrontati agli obiettivi;
- raffronti in %;
- rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.

La valutazione del corso è positiva se è positivo più del 50% dei questionari di monitoraggio e valutazione delle attività didattiche.

Il singolo questionario di valutazione è positivo se:

- per la sezione "Questionario corso" almeno 5 domande su 10 hanno avuto valutazione almeno sufficiente (30).
- per la sezione "Questionario competenze" almeno 3 domande su 5 hanno avuto valutazione almeno sufficiente (18).
- per la sezione "Questionario docenti" almeno 3 domande su 5 hanno avuto valutazione almeno sufficiente (18).
- La valutazione complessiva del corso è ritenuta comunque sufficiente se il punteggio totale è pari almeno a 66 punti (principali 3 voci citate).

Tutti i processi descritti dal Sistema Gestione Qualità vengono gestiti in un'ottica di miglioramento continuativo mediante:

- riesame della Direzione;
- analisi dei risultati degli Audit interni;
- misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti;

CESPIM S.r.l. – Sede Legale: Via della Colonna Antonina 52  
00186 Roma

C.F. 07559780585 – P.I. 01807131006  
tel. 06.69015.1 fax 06.6791488

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Confapi  
Website: [www.cespim.com](http://www.cespim.com); e-mail: [info@cespim.com](mailto:info@cespim.com)



- rispetto della politica della qualità e degli obiettivi della qualità determinati.

Il Cespim ha individuato le azioni correttive e preventive come strumenti di miglioramento del Sistema Gestione Qualità. Le azioni correttive vengono individuate e realizzate a fronte della gestione delle non conformità e/o dei reclami. Le azioni preventive vengono individuate per prevenire le cause di potenziali non conformità e/o reclami. Tutto il personale del Centro Studi ha la responsabilità di segnalare, oltre alle non conformità, le proposte di azioni correttive e/o preventive più idonee per la loro risoluzione.

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### DIREZIONE GENERALE

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, la Direzione Generale definisce l'orientamento politico del Cespim stabilendo gli indirizzi, le strategie e le direttive generali per l'organizzazione e le attività.

Esso:

- approva la Politica per la Qualità;
- definisce e pianifica i ruoli operativi;
- assicura che le responsabilità ed autorità più rilevanti siano definite in modo chiaro e che chiunque sia coinvolto abbia chiaro il proprio ruolo;
- presiede il riesame periodico del Sistema Qualità aziendale, esaminandone lo stato e promovendo azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;
- definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio
- pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;
- pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promuove e pubblicizza i servizi della struttura.

### RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

- gestione contabile e amministrativo – fiscale;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;

CESPIM S.r.l. – Sede Legale: Via della Colonna Antonina 52  
00186 Roma

C.F. 07559780585 – P.I. 01807131006

tel. 06.69015.1 fax 06.6791488

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Confapi  
Website: [www.cespim.com](http://www.cespim.com); e-mail: [info@cespim.com](mailto:info@cespim.com)



- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche.

#### **RESPONSABILE PROCESSO ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI**

- diagnosi generale dei fabbisogni e di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

#### **RESPONSABILE PREVENZIONE E PROTEZIONE**

Svolge i compiti previsti dalle leggi vigenti in materia di sicurezza (legge 626/94 e successive modifiche e integrazioni).

#### **SERVIZIO ASSICURAZIONE QUALITA'**

E' nominato quale Rappresentante della Direzione per la Qualità; si trova in posizione di staff rispetto ad essa per coordinare le attività volte ad assicurare la Qualità del servizio erogato, quindi implementare il Sistema Qualità aziendale nel rispetto della Politica per la Qualità.

In particolare Gestione Qualità:

- pianifica e prepara le riunioni di Riesame della Direzione raccogliendo la documentazione da esaminare durante le stesse;
- gestisce la documentazione del Sistema Qualità aziendale;
- controlla la corretta applicazione del Sistema Qualità Aziendale mediante l'esecuzione di audit periodici;
- promuove, sviluppa e verifica le azioni correttive e preventive;
- mantiene strutture, macchine, impianti o attrezzature in grado di funzionare nelle condizioni stabilite.

#### **APPROVVIGIONAMENTO**

E' responsabile degli approvvigionamenti sia di beni e servizi che di personale specializzato per le esigenze relative alla formazione continua.

Egli:

- assicura il continuo corretto bilanciamento del carico con le risorse necessarie integrando le risorse professionali interne con gli interventi delle collaborazioni già acquisite o attivandone delle nuove;

- in base alle necessità delle attività formative programmate, verifica le competenze dei docenti esterni tramite esame del cv ed eventuali colloqui e sottopone la sua valutazione all'approvazione della Direzione Generale per le decisioni in merito;
- archivia e conserva la documentazione relativa ai docenti ed esegue in collaborazione con le altre funzioni interessate (Erogazione Servizio Formazione Continua e Servizio Assicurazione Qualità) la valutazione al termine delle attività;
- gestisce le richieste di acquisto di materiali o beni provenienti dalle altre funzioni aziendali

### **PROGETTAZIONE**

Progettazione individua e/o coordina le possibili nuove proposte progettuali su corsi di formazione possibili; in particolare:

- interpreta le richieste dei Committenti o i bandi concorso degli Enti finanziatori, deducendone i dati di base della progettazione dei corsi;
- progetta l'intervento formativo occupandosi della pianificazione, coordinamento e sviluppo degli interlocutori fisici e logici interessati;
- provvede alla messa a punto degli strumenti di misurazione e controllo delle attività formative;
- propone l'individuazione delle necessità di forniture esterne sia in termini di professionisti e docenti sia per eventuali attrezzature necessarie e funge da reperimento risorse;
- valuta in collaborazione con il Servizio Tecnico ed Aggiornamento Normativo e la Direzione Generale

### **EROGAZIONE SERVIZIO FORMAZIONE CONTINUA**

E' responsabile dell'erogazione dell'attività formativa:

- coordina e gestisce i corsi di formazione sia oggetto di finanziamento sia a carattere privato organizzando, gestendo, coordinando e monitorando le attività di erogazione dei corsi di formazione;
- coordina le attività dei docenti fornendo loro tutte le indicazioni necessarie all'erogazione del servizio;
- gestisce archivi relativi alla documentazione corsi di formazione quali registro allievi ecc;
- mantiene adeguati archivi relativi alla documentazione inerente i corsi di formazione quali materiale didattico utilizzato, ecc.;
- raccoglie i dati dei partecipanti ai corsi;
- raccoglie i bisogni espliciti e impliciti degli allievi partecipanti al corso;

- avvisa tempestivamente Gestione Qualità in caso di rilevazione di non conformità e consegnare il modulo relativo.

Roma, 15/1/2018

Direzione Generale  
Responsabile della Qualità

Gaetano Cosenza



Elisabetta Boffo



*Il presente documento viene messo a disposizione di tutti i beneficiari, con l'affissione dello stesso nelle aule formative e con la pubblicazione sul sito web del Cespim.*

*Lo stesso documento sarà aggiornato annualmente, qualora ne emerga la necessità in relazione ad ogni sua parte.*