



# CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

***Atlante Srl***

***Sede operativa: Via Valle Braccia 11/B – 00060 Riano (Rm)***

***Sede legale: Via Pieve Tesino 6 – 00124 Roma***

***Tel/Fax: 06.97247021 Mobile: 349.3977943***

---

**Sede Legale:** Via Pieve Tesino, 6 – 00124 Roma  
**Sede Operativa:** Via Valle Braccia 11/b - 00060 Riano (RM)  
**P. IVA:** 13036631003 – **CF:** 13036631003  
**Tel/Fax:** 06/97247021  
**Mobile:** 349.3977943  
**E-mail:** [info@atlanteonline.it](mailto:info@atlanteonline.it) – **PEC:** [atlante@pec.atlanteonline.it](mailto:atlante@pec.atlanteonline.it)



La Carta della Qualità di **Atlante Srl** è concepita per essere uno strumento esplicativo e di comunicazione degli impegni assunti dall'azienda nei confronti del sistema committente/beneficiari.

Essa si pone a presidio del principio di trasparenza e mira a contribuire al raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi formativi.

Il documento illustra l'articolazione dei processi nei suoi aspetti strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

### **Livello strategico**

**Atlante** opera nel settore della formazione professionale in quanto ne identifica e condivide il valore strategico a sostegno dell'occupabilità delle risorse umane e la competitività delle imprese. La qualità del servizio nasce dall'impegno di tutte le risorse e nell'ottimizzazione di tutti i processi, metodologie e strumenti consolidati e dalla consapevolezza del contributo al miglioramento continuo di tutti i nostri collaboratori, sia come singoli che come gruppo.

Atlante srl si mostra aperta ai molteplici cambiamenti del mercato del lavoro e per questo, accanto alle tipologie corsuali consolidate nella formazione autofinanziata, intende puntare anche sulla formazione finanziata, che può coinvolgere Enti Regionali, Provinciali anche in collaborazione con altri soggetti.

La società ha per oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) **Servizi di formazione.**
- b) Servizi di studio e ricerca.
- c) Servizi di comunicazione e di organizzazione di eventi.
- d) Servizi di assistenza e consulenza.
- e) Servizi di consulenza, supporto e assistenza nei contratti a rilevanza pubblica.
- f) Prestazione di servizi nell'ambito della sicurezza e valutazione dei rischi ambientali.
- g) Servizi di vendita.

Gli obiettivi programmatici, cui **Atlante** fa riferimento anche nel definire la propria *mission*, sono così riassumibili:

- ❖ anticipare scenari innovativi, monitorando costantemente il contesto culturale, economico e produttivo del territorio;



- ❖ puntare all'integrazione tra la formazione professionale, la scuola secondaria, l'università ed il mercato del lavoro allo scopo di garantire un fruttuoso scambio di metodologie, contenuti e obiettivi a vantaggio degli utenti;
- ❖ delineare un'offerta formativa armonica con particolare attenzione ai settori dello spettacolo dal vivo e produzione audiovisiva, beni culturali e ambientali, innovazione tecnologica e marketing, agricoltura e sostenibilità ambientale, edilizia e sicurezza sul lavoro;
- ❖ contribuire, attraverso i propri servizi, ad un aggiornamento diffuso delle conoscenze e competenze dei cittadini della Regione Lazio, tenendo come riferimento le strategie di sviluppo individuate dalla amministrazione regionale;
- ❖ rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze, necessità sempre più avvertite come imprescindibili nel mercato del lavoro e manifestate legittimamente dall'utenza.

Per questo motivo, **Atlante** punta ad innalzare gli standard qualitativi delle proprie risorse umane attraverso un piano di aggiornamento delle professionalità. Ogni attività è preceduta da una fase di ricerca, condotta con metodologia collaudata e mirata ad analizzare necessità e possibilità di sviluppo in ogni specifica area di interesse. Inoltre, la società definisce la propria programmazione riservando particolare attenzione agli scenari di innovazione tecnologica, puntando sulla valorizzazione del patrimonio culturale e storico dei territori.

L'obiettivo primario, continua ad essere quello di eccellere nel settore innalzando progressivamente il livello di professionalità e preparazione dei fornitori, ottimizzando il "Customer Service", puntualizzando con sempre maggiore attenzione il rilevamento dei fabbisogni formativi del cliente in previsione delle nuove necessità del mercato.

L'attività di **Atlante** sarà investire in conoscenze e competenze allo scopo di capitalizzare tutte le opportunità presenti e mettendole a sistema, per continuare ad offrire il proprio contributo al consolidamento strategico della formazione nel territorio regionale.

Ad ulteriore testimonianza della cura per la qualità dei servizi, **Atlante** sta lavorando per ottenere la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 riferito al settore EA 37 per i servizi di *progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale superiore e continua finanziati ed autofinanziati*. La Qualità, oltre ad essere un valore di riferimento, si afferma come orizzonte strategico a cui i comportamenti aziendali devono essere ricondotti. In questo senso, la direzione dell'organismo sarà garante della corretta applicazione della manualistica e delle indicazioni procedurali previste dal SGQ.

### **Livello organizzativo**

---

**Sede Legale:** Via Pieve Tesino, 6 – 00124 Roma  
**Sede Operativa:** Via Valle Braccia 11/b - 00060 Riano (RM)  
**P. IVA:** 13036631003 – **CF:** 13036631003  
**Tel/Fax:** 06/97247021  
**Mobile:** 349.3977943  
**E-mail:** [info@atlanteonline.it](mailto:info@atlanteonline.it) – **PEC:** [atlante@pec.atlanteonline.it](mailto:atlante@pec.atlanteonline.it)



**Atlante** offre i propri servizi ad enti pubblici, aziende e privati mostrando una particolare attenzione all'attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

### ***Servizi formativi offerti***

**Atlante** opera nel campo della formazione dedicandosi all'erogazione delle seguenti tipologie di servizi:

- ❖ Formazione Superiore post-obbligo formativo finalizzata al conseguimento o al perfezionamento di competenze professionali atte a favorire l'inserimento lavorativo di giovani diplomati e laureati in cerca d'occupazione qualificata, o l'avanzamento professionale di giovani e adulti qualificati, diplomati e laureati, occupati attraverso percorsi di Formazione post esperienza, post-diploma, post-laurea e IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore).
- ❖ Formazione Continua destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.
- ❖ Orientamento e assistenza all'inserimento lavorativo, assistenza per la creazione di nuova impresa e servizi in genere. Si tende pertanto a focalizzare l'attenzione sul processo di scelta in sé, come metodologia per facilitare la scelta, attraverso un intervento non direttivo del consulente che ha come oggetti: la conoscenza di sé e delle proprie risorse; la conoscenza del contesto di riferimento in relazione ai propri obiettivi; la definizione di un progetto professionale o formativo mediando fra obiettivi della persona e realtà oggettiva.
- ❖ Affiancamento e consulenza all'azienda e/o all'ente committente nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- ❖ Assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

In merito alle utenze speciali, **Atlante** collabora con associazioni del terzo settore che si occupano di categorie svantaggiate, al fine di conoscere le problematiche ed il contesto del territorio per finalizzare al meglio eventuali percorsi formativi che si andranno a sviluppare. Periodicamente, con queste associazioni, viene verificato il fabbisogno formativo e di orientamento degli specifici target di utenza (migranti, nomadi ecc) per proporre



strumenti adeguati a ridurre il rischio di esclusione sociale e ad attivare percorsi finalizzati all'inserimento e al reinserimento socio-lavorativo.

### ***Dotazione di risorse professionali***

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, **Atlante** si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

L'azienda dispone delle competenze necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e consulenza nei settori dello spettacolo dal vivo e produzione audiovisiva, beni culturali e ambientali, innovazione tecnologica e marketing, agricoltura e sostenibilità ambientale, edilizia e sicurezza sul lavoro, turismo e ristorazione.

### ***Dotazione di risorse logistico-strumentali***

Per l'erogazione dei servizi formativi **Atlante** dispone di aule equipaggiate per l'erogazione di attività formative. Ogni aula è dotata di scrivanie, di una cattedra per il docente, di lavagna a fogli mobili, lavagna luminosa. I tavoli dell'aula informatica sono attrezzati per funzionare come postazioni multimediali, e sono quindi muniti di Notebook con la possibilità, per gli allievi in formazione, di utilizzare gli applicativi del pacchetto Office, programmi di contabilità e di amministrazione del personale. I Notebook sono interconnessi ad una rete LAN e dispongono dell'accesso ad Internet. Sono inoltre disponibili supporti informatici quali stampanti, fotocopiatrice e scanner. A disposizione di docenti e discenti ci sono anche un proiettore multimediale per la visualizzazione di slide, un diaproiettore. Durante lo svolgimento delle attività, ai docenti viene assicurata assistenza nel reperimento dei materiali, nell'accesso a fonti bibliografiche e testi normativi, nell'elaborazione e nella confezione di dispense didattiche e di schede di lavoro adeguate a sostenere e agevolare la preparazione dei corsisti.

Qualora e laddove fosse richiesto, **Atlante** si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, 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**

In base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari, **Atlante** ha individuato nell'articolazione dei processi formativi una serie di fattori di qualità da presidiare.

Nella tabella sottostante viene fornito uno schema che illustra tali fattori ed i relativi indicatori (che descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati), standard di qualità (gli specifici obiettivi che Atlante si impegna a raggiungere) e strumenti di verifica (modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari).

Tab. 1

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/Numero tot contratti	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20%	Audit interni
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.	Meno di 10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenze	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiali didattici (dispense, bibliografia)	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento

	Adeguatezza attrezzature/locali	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.	Numero di reclami inferiore al 20%	Audit interni
Assistenza ex post	Completezza	Quantità di reclami	Numero di reclami inferiore al 20%	Audit interni
	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
Rendicontazione	Completezza	Necessità correzioni o rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20% del programma previsto	Audit interni
	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni

### Livello preventivo

Il Sistema di Gestione della Qualità che **Atlante** sta implementando prevede un insieme di procedure per la verifica della conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente e a garanzia dell'utente. L'adozione e l'implementazione di tali procedure è connessa allo svolgimento delle attività e risponde ad un approccio proattivo che mira ad anticipare l'insorgenza di eventuali criticità che possano essere alla base di reclami.



In riferimento alla gestione delle non conformità, effettive o potenziali, riguardo prodotti, processi ed attività, al fine di assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati, oltre che la loro eliminazione, sono state previste delle apposite procedure.

In particolare:

- ❖ definizione e gestione non conformità: per descrivere le modalità e le responsabilità relative al processo di intercettazione delle non conformità al fine di pervenire alla definizione delle tipologie di cause ricorrenti ed al miglioramento della capacità di correggerle e prevenirle. Con la presente procedura si intende definire le modalità di rilevazione delle non conformità allo scopo di: ridurre la ricorrenza dei problemi ed in generale eliminare la sistematicità degli errori; valutare l'impatto che una non conformità può avere sul processo; individuare la cause dei problemi e delle non conformità; migliorare gli standard qualitativi del processo.
- ❖ "Gestione azioni correttive e preventive": per descrivere le modalità e le responsabilità relative al processo di definizione e gestione delle azioni intraprese per riportare il prodotto/processo ad uno stato di conformità ed osservare e documentare gli sviluppi dell'azione intrapresa. Le azioni correttive intraprese per la rimozione di non conformità devono essere assoggettate a monitoraggio ed analisi. Con questa procedura si vogliono definire sia le responsabilità che gli impegni da assumere per far sì che il metodo dell'azione correttiva induca sempre più a prevedere le cause di non conformità piuttosto che correggerle.
- ❖ "Verifiche ispettive interne": lo scopo primario è mantenere tutte le attività importanti sotto controllo per poter prevenire in tempo eventuali situazioni non conformi. Si intende predisporre, con questa procedura, di un sistema che sia in grado di leggere in maniera oggettiva le attività e i risultati, implementando un vero e proprio sistema di monitoraggio. L'obiettivo è fornire (anche se a livelli diversi e con informazioni diverse) a tutti i componenti dell'organizzazione, delle indicazioni sull'andamento delle principali attività e sul grado di soddisfacimento degli obiettivi prefissati. Il supporto, i mezzi e gli strumenti predisposti sono quelli delle verifiche ispettive interne e del relativo rapporto di audit.

Gli strumenti utilizzati sono la somministrazione di questionari di gradimento per la misurazione della qualità in itinere, ai beneficiari dell'azione formativa, ed una al termine della stessa. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono visionabili, su richiesta, dall'utenza interessata.

### Condizioni di trasparenza

---

**Sede Legale:** Via Pieve Tesino, 6 – 00124 Roma  
**Sede Operativa:** Via Valle Braccia 11/b - 00060 Riano (RM)  
**P. IVA:** 13036631003 – **CF:** 13036631003  
**Tel/Fax:** 06/97247021  
**Mobile:** 349.3977943  
**E-mail:** [info@atlanteonline.it](mailto:info@atlanteonline.it) – **PEC:** [atlante@pec.atlanteonline.it](mailto:atlante@pec.atlanteonline.it)





### **Validazione**

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Legale Rappresentante, Responsabile del processo di direzione, che ne autorizza l'emissione.

### **Diffusione**

**Atlante** assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- ❖ pubblicazione sul proprio sito internet [www.atlanteonline.it](http://www.atlanteonline.it);
- ❖ affissione nella bacheca della sede accreditata;
- ❖ consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- ❖ consegna di copia al personale docente e non docente.

### **Aggiornamento**

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene analizzata annualmente allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adequatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento.

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

#### **Attività previste per il Responsabile del processo di direzione**

- ❖ Definizione di strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- ❖ coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- ❖ miglioramento del servizio e la conformità alle procedure interne ed esterne;
- ❖ gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- ❖ valutazione e sviluppo delle risorse umane.

#### **Attività previste per il Responsabile dei processi economico-amministrativi**

- ❖ Gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- ❖ controllo economico;
- ❖ rendicontazione delle spese;
- ❖ gestione amministrativa del personale;
- ❖ gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

### **Attività previste per il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

- ❖ Valutazione dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale con specifico riferimento a bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese in ambito regionale e/o di Pubbliche Amministrazioni;
- ❖ analisi individuale dei bisogni formativi;
- ❖ scouting presso aziende clienti e imprese potenzialmente interessate, al fine di individuarne le esigenze.

### **Attività previste per il Responsabile del processo di progettazione**

- ❖ Progettazione di massima;
- ❖ progettazione esecutiva;
- ❖ progettazione di dettaglio;
- ❖ individuazione e pianificazione delle risorse professionali, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione.

### **Attività previste per il Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

- ❖ Gestione delle iscrizioni dei partecipanti;
- ❖ verifica della disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste;
- ❖ assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio;
- ❖ gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- ❖ gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- ❖ valutazione dei risultati ed identificazione delle proposte di miglioramento.

Il Legale Rappresentante  
e  
Direttore del Processo Formativo  
Barbara Magrelli

Roma 01/07/2018