

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

CULTURADIMPRESA è una realtà giovanile e dinamica creata con un Programma Strutturale della Commissione Europea volta a innovare le strategie progettuali per lo sviluppo economico, sociale e professionale.

La Società ha come scopo la formazione e l’istruzione professionale, la promozione e lo sviluppo dell’innovazione tecnologica ed organizzativa dell’apparato produttivo industriale, artigianale ed agricolo, dei servizi e della Pubblica Amministrazione, con particolare riguardo al campo del terziario avanzato, delle nuove tecnologie dell’informazione e della comunicazione, dell’ambiente e dei servizi sociali.

CULTURADIMPRESA partecipa ai network internazionali dei Progetti Avanzati, Tecnologici e Globali per il cambiamento nel settore pubblico e per l’eccellenza nei servizi alle imprese ed ai cittadini.

CULTURADIMPRESA realizza iniziative istituzionali europee ed internazionali per:

- ✓ Pubbliche Amministrazioni
- ✓ Imprese
- ✓ Professioni Innovative

Per l’anno 2011

CULTURADIMPRESA si pone i seguenti obiettivi:

1. Aggiudicarsi il 30% delle gare partecipate;
2. Mantenere un portafoglio di progetti di 0.5M di Euro;
3. Sviluppare almeno 1 nuovo progetto nel settore ambientale e energetico (energie alternative);
4. Sviluppare almeno 1 progetto europeo;
5. Consolidare la presenza con almeno 1 progetto nella regione Lazio;
6. Mantenere l’accreditamento per svolgere attività formativa ed estenderlo alle utenze speciali;
7. Sviluppare almeno un nuovo progetti nel settore turistico ;
8. Rientrare al 98% nell’ammontare aggiudicato;
9. Ottenere che almeno il 90% degli iscritti ai corsi di formazione consegua l’attestato di qualifica;

CULT



Azienda con sistema di gestione
certificato da RINA in conformità
alla norma ISO 9001:2008
Settori EA 35 e 37

00198 ROMA - via po, 43
tel. + 39 06 - 85.50.128
fax + 39 06 - 85.50.455
info@cults.it
www.cults.it

culturaDimpresa srl

C. Sociale Euro 110.000,00
C. Fiscale 03748900721
P.IVA 06331031002
Soc. Trib. Roma 244343
R.E.A. di Roma 959581

culturaDimpresa
Via Po n. 43 00198 Roma
Codice Fiscale 03748900721
Partita IVA 06331031002

Questi obiettivi saranno perseguiti attraverso il Sistema Gestione Qualità . Il Manuale e le procedure sono applicate e tenute aggiornate con lo scopo di assicurare la qualità dei servizi erogati, tranne appunto per il miglioramento continuo delle attività.

Un apposito documento redatto dal RGQ, revisionato e approvato annualmente dalla Direzione riporta in maniera estensiva la Politica della Qualità in vigore per l'anno in corso ed è messo a disposizione di collaboratori ed utenti con affissione nella bacheca aziendale e sul sito internet dell'Azienda.

Livello organizzativo

Aree di attività

CULTURADIMPRESA è stata creata con un Programma Strutturale della Commissione Europea per innovare le strategie progettuali per lo sviluppo economico, sociale e professionale. Partecipa ai network internazionali dei Progetti Avanzati, Tecnologici e Globali per il cambiamento nel settore pubblico e per l'eccellenza nei servizi alle imprese ed ai cittadini.

CULTURADIMPRESA realizza iniziative istituzionali europee ed internazionali per:

- ✓ Pubbliche Amministrazioni
- ✓ Imprese
- ✓ Professioni Innovative

Ha promosso oltre 100 progetti integrati per il settore pubblico/privato. Con attività di informazione - formazione - consulenza ad alto contenuto strategico, di partenariato e di servizio pubblico.

Nel 2000 ha partecipato a 30 iniziative europee ed ha redatto le Newsletter: EUROPASS, SPEAK EUROPE;

Per il settore del terziario avanzato realizza i servizi di business to government: PublicTender (Europrogettazione), PublicProgram (Iniziativa Pubblico/Privato) e PassControl (Pianificazione e Rendicontazione Economica/ Finanziaria) e B2GO (New Business Incubator To Government).

Campi di ricerca e di intervento e principali progetti sviluppati :

La Società sviluppa le proprie attività con particolare riguardo al campo del terziario avanzato, delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, dell'ambiente e dei servizi sociali.

- 1) AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE
- 2) IMPRESE E NUOVE PROFESSIONI
- 3) PROGRAMMI DI INIZIATIVA COMUNITARIA (2002-2004)
- 4) RICERCA E SVILUPPO

Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

Le risorse individuate dall'azienda e rese disponibili per l'attuazione dei propri programmi e per perseguire lo sviluppo individuato nei piani pluriennali, sono adeguate e funzionali ai compiti assegnati.

CULT considera i consulenti, esperti, docenti, codocenti e tutor fornitori strategici dell'azienda. Pertanto istituisce e mantiene uno specifico Archivio delle risorse umane in cui vengono archiviati i nominativi e riferimenti e le valutazioni di docenti, codocenti, tutor, consulenti e esperti. Gli approvvigionamenti di risorse umane (esperti, consulenti, docenti, codocenti, tutor) sono effettuati con le seguenti modalità:

- ✓ mediante esame preliminare delle specifiche richieste dall'attività ai fornitori;

CULT



Azienda con sistema di gestione
certificato da RINA in conformità
alla norma ISO 9001:2008
Settori EA 35 e 37

00198 ROMA - via po, 43
tel. + 39 06 - 85.50.128
fax + 39 06 - 85.50.455
info@cults.it
www.cults.it

culturaDimpresa srl

C. Sociale Euro 110.000,00
C. Fiscale 03748900721
P.IVA 06331031002
Soc. Trib. Roma 244343
R.E.A. di Roma 959581

culturaDimpresa
Via Po, 43 - 00198 Roma
Codice Fiscale 03748900721
Partita IVA 06331031002

- ✓ mediante esame delle schede personali dei fornitori già valutati presenti nell'Archivio risorse umane
- ✓ mediante selezione e/o colloquio di valutazione condotto dall'AU e/o dal responsabile del progetto/attività (in particolare per fornitori da valutare per la prima volta e salvo specifiche disposizioni del committente)
- ✓ mediante stipula di un contratto di fornitura approvato dall'Amministratore Unico di CULT ed invio dello stesso al fornitore;

La Direzione ritiene le risorse umane fondamentali rispetto all'influenza che il comportamento e le prestazioni dei singoli hanno sul raggiungimento dell'oggetto del SGQ, ha per questo motivo definito le seguenti macro aree:

- **Formazione:** volta alla crescita professionale delle risorse, funzionale rispetto a mutati assetti organizzativi, mutati aspetti cogenti o incremento dell'organico.

Nella formazione, intesa in senso lato, rientra anche l'attività di formazione sul SGQ che discende da esigenze rilevate nel corso di audit, interni o esterni, da necessità legate all'implementazioni di nuovi documenti o di motivare il personale al raggiungimento degli obiettivi.

- **Addestramento:** volto a fornire conoscenze tecniche, in genere, ma indirizzato anche ad una ampia crescita professionale.

Le infrastrutture (*sede e attrezzature informatiche*) utilizzate da CULT S.r.l. per lo svolgimento delle proprie attività sono di proprietà dell'Azienda. La Direzione di CULT S.r.l. ha inoltre destinato ad ogni addetto un PC di prestazioni adeguate agli specifici compiti assegnati e lo dota di SW adatto allo svolgimento del normale lavoro di ufficio e di contabilità. Le operazioni di fotocopiatura e stampa avvengono in sede.

Per l'esecuzione degli interventi di manutenzione interna CULT S.r.l. si avvale di ditta esterna qualificata che esegue interventi di verifica e manutenzione.

CULT S.r.l. dispone strategica di una sede didattica sita in Roma, Circonvallazione Gianicolense 420, dotata di aule, laboratorio informatico, uffici per l'orientamento e di tutte le attrezzature (lavagne, videoproiettore, ecc) utili e necessarie per l'espletamento delle proprie attività.

CULTURADIMPRESA si impegna a consegnare ad utenti e clienti, contestualmente alla presente Carta della Qualità, tutta la documentazione relativa ai servizi formativi e/o di orientamento offerti, alle modalità di accesso agli stessi, alle modalità di valutazione finale e certificazione delle competenze acquisite.

Livello operativo

PIANO MIGLIORAMENTO 2011

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE	FREQUENZA RILEVAZIONE	MEZZI/ STRATEGIE	RES P.	REGISTR AZIONE
COMMERCIALE/ PROGETTAZIONE	Aggiudicarsi almeno il 30% delle gare partecipate	N° progetti approvati/bandi i partecipati	Annuale	Ricerca bandi	DIR	Progetti in archivio
	Mantenere un portafoglio progetti di 0.5 M euro	Fatturato anno in corso/anno precedente	Annuale	Aggiornamento continuo	DIR	Documenti contabili

CULT



Azienda con sistema di gestione certificato da IRINA in conformità alla norma ISO 9001:2008
Settori EA 35 e 37

00198 ROMA - via po, 43
tel. + 39 06 - 85.50.128
fax + 39 06 - 85.50.455
info@cults.it
www.cults.it

cultura**D**impresa srl

C. Sociale Euro 110.000,00
C. Fiscale 03748900721
P. IVA 06331031002
Cod. Trib. Roma 244343
R.D.A. di Roma 959581

cultura**D**impresa
Via Po, 43 - 00198 Roma
Codice Fiscale 03748900721
Partite IVA 06331031002

	Sviluppare almeno un nuovo progetto nel settore energetico (energie alternative)	N° progetti presentati anno in corso/anno precedente	Annuale	Coordinamento di partenariati sia a livello nazionale che transnazionale Pianificazione e Gestione economica e finanziaria	DIR PROG	Progetti in archivio
	Sviluppare almeno 1 nuovo progetto europei	N° progetti presentati anno in corso/anno precedente	Annuale	Coordinamento di partenariati sia a livello nazionale che transnazionale Pianificazione e Gestione economica e finanziaria	DIR PROG	Progetti in archivio
	Consolidare la presenza con almeno un progetto nella regione Lazio	N° progetti presentati anno in corso/anno precedente	Annuale	Coordinamento di partenariati sia a livello nazionale che transnazionale Pianificazione e Gestione economica e finanziaria	DIR PROG	Progetti in archivio
	Mantenere l'accREDITAMENTO formativo e estenderlo alle utenze speciali	/	Periodico	Formazione Ausilio consulente	RQ	Esito Positivo
	Sviluppare almeno un nuovo progetto nel settore turistico	N° progetti presentati anno in corso/anno precedente	Annuale	Coordinamento di partenariati sia a livello nazionale che transnazionale Pianificazione e Gestione economica e finanziaria	DIR PROG	Progetti in archivio
EROGAZIONE	Rientrare al 98% nell'ammontare aggiudicato	costi sostenuti/ importo aggiudicato	A fine erogazione	Attenta pianificazione e rendicontazione	DIR	00198 ROMA - via po, 43 tel. + 39 06 - 85.50.128 fax + 39 06 - 85.50.455 info@cults.it www.cults.it
	Ottenere che almeno il 90% degli iscritti ai corsi di formazione consegua l'attestato di qualifica	N° qualificati/N iscritti	A fine corso	Attenta valutazione esigenze utenti	RESP - PROG ETTO	Verbali esame culturaDimpresa srl C. Sociale Euro 110.000,00 C. Fiscale 03748900721 P. IVA 06331031002 Sup. Trib. Roma 244343 R.E.A. di Roma 959581
APPROVVIGIONAMENTO	Non superare una non conformità per fornitore	N° non conformità per fornitore	annuale	Comunicazione Redazione ordini scritti	DIR	Report consegne

CULT



Azienda con sistema di gestione certificato da RINA in conformità alla norma ISO 9001:2008 Settori EA 35 e 37

culturaDimpresa
Via Po n. 43 - 00198 Roma
Codice Fiscale 03748900721
Partita IVA 06331031002

Livello preventivo

Soddisfazione del cliente

Relativamente alla valutazione della soddisfazione dei clienti, CULT S.r.l. considera le informazioni provenienti da:

- ↳ questionari distribuiti ai discenti durante lo svolgimento del percorso formativo e di consulenza con l'intento di raccogliere le loro opinioni su insegnamento, docenza, materiale didattico e attrezzature (test di *customer satisfaction*);
- ↳ rapporti di consulenza;
- ↳ eventuali lamentele;
- ↳ indicatori statistici.

L'esito dei test di *customer satisfaction* è registrato in modo che sia noto lo stato del servizio erogato ed assicurata la sua rispondenza ai requisiti prestabiliti nonché sia possibile tenere sotto controllo la partecipazione dei fruitori alle attività.

Ad intervalli periodici vengono condotte a cura di personale preposto e qualificato le attività di verifica dello stato di attuazione del Sistema Qualità. Queste verifiche tengono conto del grado di comprensione ed acquisizione delle metodiche del sistema e costituiscono per la Direzione il principale strumento di monitoraggio interno.

Tale attività è regolamentata dalla Procedura (PO AU).

La Direzione di CULT è convinta che una corretta gestione delle Non Conformità che si presentano può costituire una occasione di crescita per l'intera azienda.

Le NC possono essere rilevate a differenti livelli: dalla Direzione di CULT S.r.l., dai consulenti, esperti e docenti tutor od anche all'esterno, dai committenti, clienti e fruitori dei servizi. Esse possono anche essere evidenziate a seguito di verifiche ispettive interne, risposte a questionari, esposti scritti o lamentele. Si evidenzia che i reclami dei fruitori di servizi evidenziati sia attraverso reclami scritti dei fruitori stessi che attraverso elaborazione autonome di CULT S.r.l. sui dati risultanti dalle indagini di *customer satisfaction* sono considerate NC a tutti gli effetti e come tali trattate. Inoltre tali reclami costituiscono oggetto di considerazione durante i riesami della direzione.

L'adozione di azioni correttive e/o preventive può essere richiesta da:

- ✓ Direzione, RGQ, responsabile dell'attività a seguito di verifiche ispettive interne
- ✓ Organismi esterni, a seguito di verifiche ispettive esterne

Il Rapporto con gli utenti è regolato da apposita Convenzione sottoscritta dalle parti.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

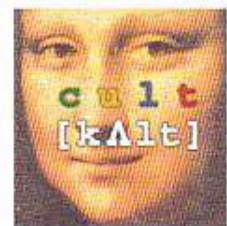
Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- 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 amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale

CULT



Azienda con sistema di gestione
certificato da RINA in conformità
alla norma ISO 9001:2008
Settori EA 35 e 37

00198 ROMA - via po, 43
tel. + 39 06 - 85.50.128
fax + 39 06 - 85.50.455
info@cults.it
www.cults.it

cultura**D**impresa srl

C. Sociale Euro 110.000,00
C. Fiscale 03748900721
P.IVA 06331031002
Soc. Trib. Roma 244343
R.E.A. di Roma 959581

cultura**D**impresa
Via po, 43 - 00198 Roma
Codice Fiscale 03748900721
Partita IVA 06331031002

- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

In ragione dell'accreditamento per utenze speciali, sulla base di quanto previsto dalla DGR 968/2007 e smi, verranno inoltre realizzati incontri periodici con i servizi sociali.

Condizioni di trasparenza

Il presente documento, a cura e revisione periodica annuale del RGQ, sarà diffuso attraverso la bacheca aziendale e con pubblicazione sul sito web.

Roma, 9/03/2011

La Direzione

culturaDimpresa
Via Po n. 43 - 00198 Roma
Codice Fiscale 03748900721
Partita IVA 06331031002

RGQ



00198 ROMA - via po, 43
tel. + 39 06 - 85.50.128
fax + 39 06 - 85.50.455
info@cults.it
www.cults.it

culturaDimpresa srl

C. Sociale Euro 110.000,00
C. Fiscale 03748900721
P.IVA 06331031002
Soc. Trib. Roma 244343
R.E.A. di Roma 959581

CULT



Azienda con sistema di gestione
certificato da RINA in conformità
alla norma ISO 9001:2008
Settori EA 35 e 37