CARTA DELLA QUALITÀ
SERVIZI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO MENTORA

PREMESSA

La carta della qualità dell'Ente formativo Mentora srl viene annualmente elaborata, verificata e approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità e dal Responsabile del Processo di Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione superiore, continua e di orientamento realizzati.

Il piano dell'offerta formativa dell'Ente formativo Mentora srl prevede quindi le seguenti finalità:

• garantire una formazione capace di coniugare i valori, nella prospettiva dell'accesso al mondo del lavoro o riqualificazione professionale;

• garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e/o di lavoro

• garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione e specializzazione;

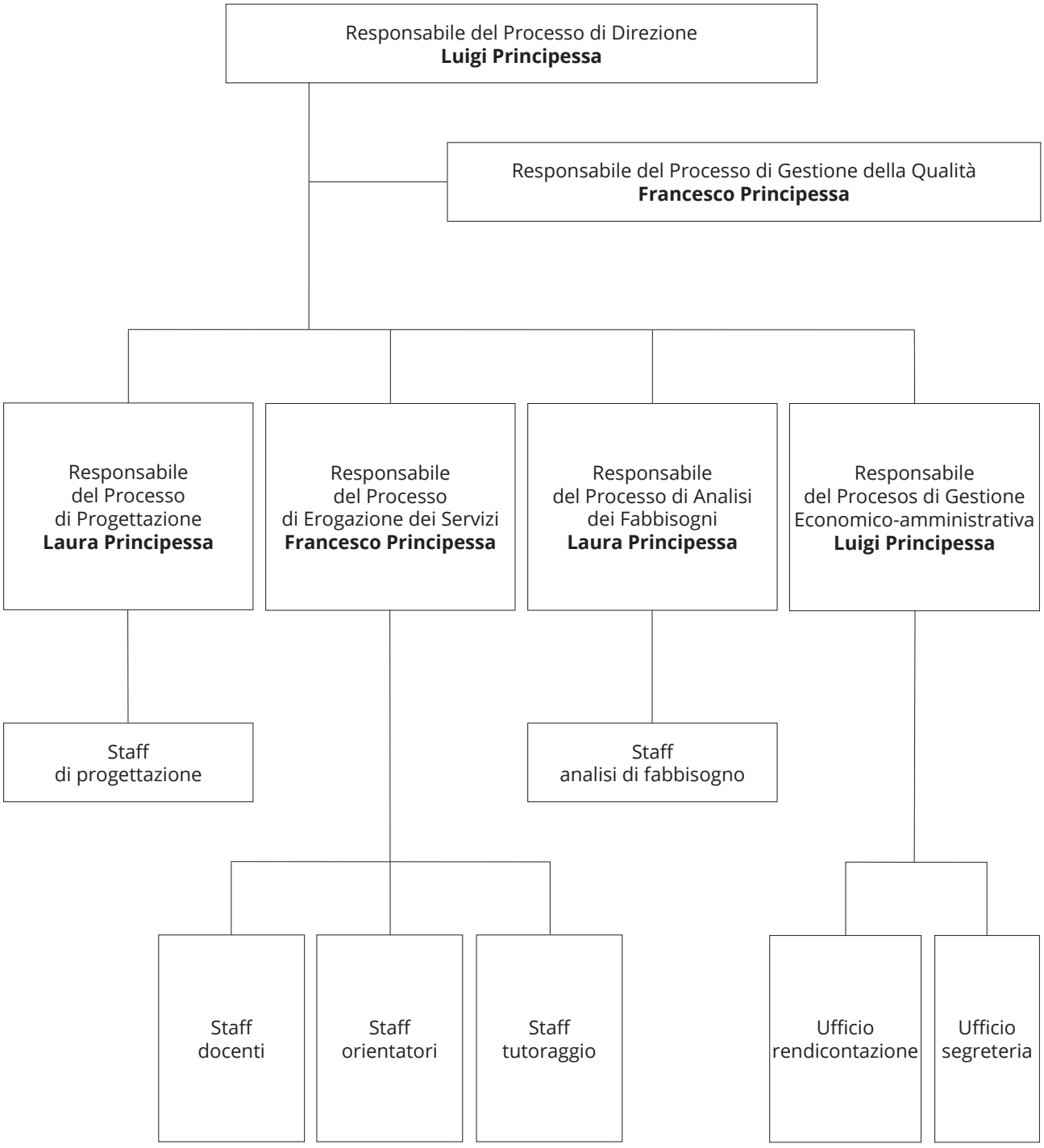
• fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra la formazione superiore e continua e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio;

• assicurare pari accesso a gruppi in situazione di svantaggio attraverso la promozione di progetti finalizzati all'inclusione sociale.

L' Ente formativo Mentora srl basa i suoi metodi formativi e di orientamento sul contatto diretto con la persona, offrendo ad ogni studente (giovane, meno giovane, anziano, soggetto svantaggiato) la possibilità di sfruttare al meglio gli elevati livelli quantitativi dei corsi offerti, ed avere al contempo delle attenzione individuali.
Sono presenti presso la struttura logistica dell'Ente formativo Mentora srl aule multimediali dotate di PC connessi ad internet, stampanti in rete, e altri strumenti informatici.
Le aule multimediali vengono utilizzate come collaterali ed integrative all'offerta didattica, essendo il metodo piuttosto che le tecnologie utilizzate, la vera innovazione.
Il criterio metodologico che da sempre ha guidato l'ente formativo Mentora srl dalla data di costituzione è quello di mettere, ogni singolo allievo, con la sua personalità e tutte le sue potenzialità, al centro delle priorità didattiche.
Questo permette di fare un uso discreto e selettivo dei metodi d'insegnamento più conosciuti (comunicativo, logico-funzionale, studio ragionato, orientamento individuale, orientamento di gruppo, focus gruppo, ecc.), adattandoli, caso per caso, ai bisogni e agli obiettivi didattici.

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

ORGANIGRAMMA



Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

LE FIGURE PROFESSIONALI IN ORGANIGRAMMA

Le figure professionali indicate in Organigramma si distinguono in Figure Direttive e Figure Operative.

FIGURE DIRETTIVE

Responsabile del Processo di Direzione

È il massimo organo di progetto e ha un controllo diretto sulle attività di formazione e di direzione della sede formativa

• Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
• Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio
• Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
• Valuta lo sviluppo delle risorse umane
• Pianifica e Gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali
• Promuove e Gestisce i servizi della struttura
• Autorizza nel rispetto delle procedure interne, la partecipazione ai bandi di gara, la scelta delle risorse professionali da inserire nel progetto e, periodicamente, organizza riunioni per verificare il livello di efficacia/efficienza dei corsi formativi posti in essere
• Il Ruolo di Responsabile del Processo di Direzione viene svolto dal rappresentante legale Dott. Principessa Luigi

Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

È responsabile unico dell'intero processo qualitativo
• Effettua ispezioni periodiche per verificare il rispetto della qualità e l'applicazione interna delle procedure di qualità
• Si coordina con il responsabile del Processo di Direzione al fine di individuare per ogni iniziativa un RP (responsabile di progetto).
• Effettua le modifiche e le integrazioni alla Carta della Qualità.
• Il Ruolo di Responsabile del processo di Gestione della Qualità è svolto Dott. Francesco Principessa.

Responsabile del Processo di Progettazione

• Si occupa del coordinamento del gruppo di lavoro impegnato nelle attività di progettazione di massima di un'azione corsale, progettazione di dettaglio di un'azione corsale (preparazione dell'intervento formativo), progettazione di un intervento individualizzato, progettazione di un intervento di orientamento o assistenza consulenziali individualizzato o di gruppo.
• Il Ruolo di Responsabile del Processo di Progettazione è svolto dalla Dott.ssa Laura Principessa.

Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

• Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie impegnate nel processo di erogazione dei servizi formativi o di orientamento.
• Gestisce per conto del responsabile del Processo di Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza.
• Effettua un costante monitoraggio delle azioni e del rispetto dei programmi didattici.
• Effettua le periodiche valutazione dei risultati ed identificazione le relative azioni di miglioramento.
• Il Ruolo di Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi è svolto dal Dott. Francesco Principessa.

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni
• Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale.
• Effettua rilevazioni del fabbisogno formativo e/o orientativo.
• Definisce insieme ai progettisti la strategia formativa più indicata al bisogno rilevato.
• Si occupa dell'analisi periodica dei questionari di soddisfazione che periodicamente vengono somministrati agli allievi.
• Il Ruolo di Responsabile del Processo di Analisi dei Fabbisogni è svolto dal Dott.ssa Laura Principessa.

Responsabile dei Processi di Gestione Economico-amministrativa
È il Responsabile dei processi di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi
• Effettua Controlli economici.
• Si occupa della Rendicontazione delle spese.
• Si occupa della Gestione amministrativa del personale.
• Il Ruolo di Responsabile dei processi di Gestione Economico-Amministrativa è svolto dal Dott. Luigi Principessa.

FIGURE OPERATIVE
Progettisti
I progettisti sono esperti della materia e hanno già una esperienza di preparazione di interventi formativi e di orientamento sia nella fase di progettazione di massima che nella fase di progettazione esecutiva.
I progettisti si avvarranno del contributo professionale degli analisti di fabbisogno.

Analisti di fabbisogno
Tali esperti si occupano dell'analisi dei fabbisogni formativi ex ante la presentazione del progetto. Attraverso questionari, interviste e studi di ricerche/ rapporti, gli esperti impegnati in questa funzione individuano la migliore soluzione in termini formativi o di orientamento per la tipologia di utenza individuata.

Formatori
I formatori sono i responsabili delle docenze, adempiono i compiti didattici posti in essere dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio.
Hanno la responsabilità di monitorare l'andamento del corso e di proporre, in itinere, eventuali spunti migliorativi.
Hanno l'obbligo di compilare il registro didattico apponendo le ore di effettiva docenza/codocenza effettuata ed indicando l'argomento teorico/pratico trattato durante la lezione

Orientatori
Sono professionisti capaci di individuare facilmente i bisogni latenti e non di ogni individuo e hanno competenze per accompagnare l'utente alla scelta del migliore percorso formativo o lavorativo compatibile con le proprie competenze, conoscenze e aspettative

Tutor
I tutor sono i responsabili dell'accoglienza degli allievi e dei docenti/codocenti. Ricevono dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio giornalmente, il registro didattico e fanno debitamente firmare i docenti/codocenti e gli allievi, annotando argomento della lezione teorica e pratica e orari ingresso ed uscita degli allievi.
Predispongono con la collaborazione della segreteria, il materiale didattico da distribuire giornalmente agli allievi (dispense, case study...).
Sono presenti in aula durante i test periodici previsti dai corsi e verificano il comportamento e la correttezza della procedura.

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

Sono responsabili del controllo degli strumenti tecnici utilizzati in aula, quali stampanti, scanner, videoproiettori.
Verificano il corretto utilizzo dell'aula informatica da parte degli allievi e controllano che la navigazione internet venga effettuata tenendo conto delle limitazioni previste.
Si occupano del monitoraggio periodico degli allievi in stage al fine di verificare il livello di crescita professionale individuale, per tale competenza si interfaccia periodicamente con il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi.

Rendicontatori
Operano su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico- amministrativa e si occupano del controllo e dell'invio delle Certificazioni Trimestrali di Spesa, verificano il corretto utilizzo delle somme stanziate nelle differenti macroaree di riferimento. A loro cura è la corretta tenuta del registro cronologico dei pagamenti a rendiconto

Segreteria
Opera su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico- amministrativa.
Svolge attività di organizzazione didattica e si occupa delle pratiche inerenti lo scarico del materiale didattico necessario per la buona riuscita della iniziativa.
Si occupa della ricezione dei candidati; invio della posta elettronica e dello smistamento delle telefonate.
Svolge attività promozionale ed informativa inerente l'avvio delle iniziative formative.
Svolge attività di supporto e cura i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'organizzazione dell'utilizzo delle aule informatiche e frontali e la organizzazione di visite studio presso aziende del territorio.
Svolge tutte le attività ordinarie di protocollo e smistamento della posta in arrivo ed in uscita.

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L'Ente Formativo MENTORA srl intende proporsi al mercato con i seguenti servizi:

Formazione Superiore (diplomati/laureati)
Gli interventi di formazione superiore - fortemente orientati al concreto inserimento nel mondo del lavoro dei partecipanti - mirano a offrire competenze trasversali e di natura specialistica, al fine di formare professionalità adeguate ad operare in determinati contesti. In tale ambito, l'Ente di Formazione MENTORA srl propone un'offerta formativa basata su percorsi di formazione di secondo livello post-diploma e post-laurea, che hanno l'obiettivo di sviluppare professionalmente le conoscenze possedute al termine degli studi superiori o universitari, consentendo un migliore e più coerente inserimento nel mondo del lavoro. Tali interventi formativi di norma prevedono moduli formativi sull'utilizzo di tecnologie informatiche e multimediali ed un periodo di stage.

Formazione Continua
La formazione continua volta a mantenere le condizioni di occupabilità lungo il corso della vita e a migliorare la capacità di adattamento dei lavoratori sarà promossa dall'Ente di Formazione MENTORA srl sia ad individui occupati, sia ad individui a rischio di disoccupazione, cassa integrazione o mobilità, al fine di adeguare e sviluppare le conoscenze e competenze professionali già acquisite, in stretta connessione con l'innovazione tecnologica ed organizzativa del processo produttivo e in relazione ai mutamenti del mondo del lavoro. Le attività di formazione continua, inoltre, potranno essere proposte anche dalle aziende tramite collaborazioni o partenariato con l'Ente di Formazione MENTORA srl.

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

Formazione individuale
Gli interventi di formazione individuale prevedono l'attivazione di percorsi formativi selezionati direttamente dai destinatari finali. In tale ambito l'Ente di Formazione MENTORA srl proporrà un'offerta formativa basata sul concetto della formazione "a catalogo", che permetterà ai destinatari finali di partecipare a percorsi formativi scelti direttamente da questi ultimi in base alle proprie esigenze e fabbisogni.

Azioni di orientamento
Le azioni di orientamento, intese quali strumenti di politica attiva del lavoro, prevedono l'erogazione da parte dell'Ente di Formazione MENTORA srl di una vasta gamma di servizi, quali tecniche di ricerca attiva del lavoro, accrescimento dell' autostima e sviluppo dell'autoefficacia autodiagnosi e autopromozione, orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, bilancio delle competenze; accompagnamento e sostegno ai processi decisionali nell'ambito del mercato del lavoro, servizi di informazione sulle opportunità formative e lavorative (che presuppongono la realizzazione di indagini sull'offerta formativa e sul mercato del lavoro).

Azioni di inclusione sociale
Gli interventi volti a promuovere l'inclusione sociale mirano a rafforzare l'integrazione dei soggetti al di sotto o prossimi alla soglia di povertà, attraverso lo sviluppo di percorsi di inserimento socio-lavorativo dei soggetti svantaggiati.
Gli interventi di inclusione sociale mirano al raggiungimento di alcuni obiettivi operativi, quali: sostenere l'integrazione socio-lavorativa anche attraverso l'offerta di forme di microcredito, contribuire a sviluppare e/o consolidare iniziative di comunità locali per l'inclusione, operare per contrastare e prevenire nuove forme di marginalità sociale, sostenere i soggetti più deboli, attraverso azioni formative, anche tramite incentivi e/o personalizzazioni didattiche, per consentire il miglioramento delle competenze e il conseguimento di titoli.

Azioni per l'occupazione
Gli interventi promossi dall'Ente di Formazione MENTORA srl e finalizzati all'occupazione mirano a favorire l'inserimento e il reinserimento lavorativo, nonché la creazione di impresa, attraverso la promozione di tirocini professionalizzanti, interventi per l'autoimprenditorialità, strumenti di sostegno all'occupazione. Nella erogazione dei servizi formativi, MENTORA srl si ispira ai principi di rispetto delle pari opportunità, eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

DOTAZIONI DI RISORSE PROFESSIONALI E LOGISTICHE

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti, tutor e personale qualificato esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.
La sede formativa è situata a Roma, via Adriano Olivetti n.24/26 al pian terreno dell'edificio 4.

Presso la sede sono disponibili:
UFFICIO 1 Segreteria Organizzativa con annessa Sala accoglienza. Ha una superficie di circa 27 mq in essa vengono svolte le attività di funzioni di Segreteria, presidio dell'Erogazione dei Servizi e accoglienza all'utenza). Nella segreteria organizzativa sono presenti: n. 1 postazione fornita di scrivania, PC stabilmente collegato ad internet e stampanti.

UFFICIO 2 riservato per colloqui individuali dotato di 2 scrivanie con relative sedie e PC stabilmente collegati ad internet e stampante di rete condivisa. L'ufficio ha una superficie di circa 12,56 mq.

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

UFFICIO 3 riservato per colloqui individuali dotato di 2 scrivanie con relative sedie e PC stabilmente collegati ad internet e stampante di rete condivisa. L'ufficio ha una superficie di circa 20,54 mq.

UFFICIO 4 riservato per colloqui individuali dotato di 2 scrivanie con relative sedie, 2 PC dotati di connessione alle banche dati pertinenti attraverso Internet e stampante di rete condivisa. L'ufficio ha una superficie di circa 12,64 mq.

UFFICIO 5 in cui vengono svolte le attività di funzioni di governo (Direzione e Amministrazione). L'ufficio ha una superficie di circa 16,79 mq.

AULA 1 è dotata di n.10 tavoli da 2 postazioni ciascuno per un totale di 20 postazioni oltre che di una scrivania docente e relative sedie per ogni postazione. La sala è dotata di video proiettore, lavagna a muro e lavagna a fogli mobili e stampante di rete condivisa; ogni postazione, all'occorrenza, è dotata di notebook collegati ad internet tramite connessione wi.fi. L'aula ha una superficie di circa 42,00 mq.

AULA 2 è l'aula informatica, dotata di n.6 tavoli da 2 postazioni ciascuno per un totale di 12 postazioni e di una scrivania; tutte le postazioni sono dotate di sedia. La sala è dotata di video proiettore e lavagna a fogli mobili; ogni postazione è dotata di personal computer collegato ad internet tramite connessione wi.fi e stampante di rete condivisa. L'aula ha una superficie di circa 26,01 mq.
A completamento della dotazione infrastrutturale sono presenti: un bagno per disabili di circa 3,36mq, 4 bagni per gli utenti: due per i maschi e due per le femmine per un totale di 18,41mq, un ripostiglio di 3,6 mq.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard generali e specifici dei servizi formativi e di orientamento sono definiti dall'Ente Formativo MENTORA srl sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.
I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:
• celerità delle procedure;
• trasparenza;
• tracciamento dei datti degli utenti e degli esiti dei servizi;
• flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico;
• tutela dei dati personali degli utenti.
Gli standard didattici comprendono:
• soddisfazione dei partecipanti;
• chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
• svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
• assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione;
• efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità trimestrale, in caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo.
L'Ente di Formazione MENTORA srl provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo.

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

Il Responsabile del Processo di Gestione della Qualità, di concerto con il Responsabile del Processo di Direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:
• individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
• definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa standard più favorevoli per lo studente. Per monitorare l'andamento dell'intero processo la società ha elaborato indicatori di qualità.
Gli indicatori sono rivolti all'intero processo formativo e di orientamento: costruzione dell'offerta, progettazione ed erogazione.
Il sistema degli indicatori contempla quattro aspetti;
• Fattori da presidiare: consistono negli elementi che si vogliono tenere sotto controllo in relazione alla gestione della qualità.
• Indicatori di qualità: consistono nei criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per conrollare i fattori che si è deciso di presidiare.
• Standard di qualità: che corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore.
• Strumenti di verifica: consistono nelle modalità attraverso cui periodicamente o in modalità continua, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Relativamente alle diverse fasi in cui è possibile scomporre un progetto di formazione superiore, continua o di orientamento, la griglia degli indicatori di qualità sarà la seguente:

COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA/ORIENTAMENTO

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard dinqualità	Strumenti di verifica
Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte del committente	50% di verifiche positive/validazione rispetto alla totalità dei progetti	procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
Tempestività di risposta alla richiesta del committente	N. gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	12 gg. lavorativi	Piano di progettazione

PROCESSO DI "PROGETTAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Coerenza del progetto esecutivo o di dettaglio all'offerta formativa presentata alla Committenza	Presenza di dispositivi interni di verifica della micro- progettazione	60% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti	Esistenza di una Procedura di verifica della progettazione
	N. 25 gg intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	20 gg. Lavorativi definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	Esistenza di un Piano di progettazione

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

PROCESSO DI "EROGAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza del servizio formativo al progetto definito Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti N.gg 15 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive	60% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche 10 gg. lavorativi	scheda di verifica in itinere scheda azioni correttive /preventive
Soddisfazione e gradimento dei committenti / destinatari	Punteggio complessivo assegnato nei questionari di gradimento (valutazioni da 1 a 5)	Somma delle risposte con valutazione 3-4-5, superiore al 75% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale
Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore a 7	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 40% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/ disciplina
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione	Somma delle risposte con valore 3-4-5, superiore all'80% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/ consulenti a cura del Responsabile

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

ATTIVITÀ DI SEGRETERIA

La segreteria didattica garantisce orari di apertura al pubblico dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00
La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.
Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

L'Ente di Formazione MENTORA srl organizza periodicamente seminari informativi e orientativi, che hanno un triplice scopo.
1) Per coloro che hanno concluso positivamente un percorso formativo, il seminario di natura prettamente orientativo ha l'obiettivo di informare sulle opportunità occupazionali presenti in provincia di Rieti e nella regione Lazio, o di informare sulle opportunità di ulteriore specializzazione formativa gratuita o a pagamento.
2) Per coloro che intendono partecipare ad una iniziativa formativa proposta o sono già allievi di un corso di formazione, il seminario assume una funzione più informativa e ha l'obiettivo in questo caso di:
• mettere in contatto allievi dei diversi corsi attivi, quando ci sono aree comuni di interesse scientifico;
• fornire informazioni su programmi delle lezioni, libri di testo e dispense, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi;
• fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti nella predisposizione degli esami finali e le prove di valutazione intermedie;
• consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.
3) Infine vi è una terza tipologia di seminari informativi rivolti ad un pubblico più ampio e questo vienie effettuato in occasione della promozione di iniziative pubbliche o in occasione della conclusione di un percorso formativo e in sede di divulgazione dei risultati raggiunti.

IL RUOLO DEL PERSONALE

Il personale non docente è costantemente presente presso la sede didattica e questo per assicurare la costante distribuzione di materiale informativo e l'assistenza alle richieste degli allievi.
Il personale agevola la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilita l'accesso e la fruizione di tutte le attrezzature e servizi a disposizione degli allievi. Per ciascuna materia e per tutta la durata dei percorsi formativi il docente stabilisce orari, al di fuori delle proprie ore di lezioni, in cui è a disposizione degli allievi, per chiarimenti e spiegazioni.
Ciascun docente si impegna, all'inizio del percorso formativo, a mettere a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche relative al suo insegnamento.

UTENZE SPECIALI

l'Ente di Formazione MENTORA srl è molto attenta e impegnata per agevolare l'inclusione sociale e la partecipazione formativa di utenze speciali/soggetti svantaggiati.
Per migliorare ulteriormente questo suo impegno a favore di tali soggetti:

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

• disabili fisici, psichici e sensoriali;
• detenuti ed ex detenuti;
• minori a rischio e minori in ristrettezza;
• tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti;
• alcolisti ed ex alcolisti;
• immigrati e nomadi;
• soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta degli esseri umani;
• tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale comunitaria come soggetti svantaggiati
MENTORA ha stipulato due convenzioni con operatori del sociale privati.
In data 7 gennaio 2013 è stata siglata la convenzione con la "LA LANTERNA DI DIOGENE cooperativa sociale onlus" che opera nel territorio della provincia di Roma a nord di Roma fino a ricomprendere comuni della provincia di Rieti. Grazie a quest'accordo le parti istituiscono un "Osservatorio sulle persone svantaggiate" residenti o domiciliate nella provincia di Roma. L'Osservatorio costituito da più membri si riunisce con cadenza trimestrale e si occupa di monitorare:
• l'andamento del numero di persone svantaggiate;
• le differenti tipologie di disagio o svantaggio sociale che sorgono periodicamente;
• le cause delle situazioni di disagio o svantaggio sociale;
• i progetti attuati in altri territori per verificarne la replicabilità sul territorio comunale o provinciale;
• l'esistenza di forme innovative di assistenza e orientamento in favore delle persone in situazione di svantaggio;
• l'esistenza di iniziative locali volte all'integrazione e all'inclusione sociale delle persone in condizione di svantaggio;
L'Osservatorio che si occupa inoltre della promozione di campagne di sensibilizzazione della comunità locale, predispone annualmente un rapporto sulle attività svolte e si propone presso la provincia di Roma per l'attivazione di iniziative informative e formative a favore dei soggetti svantaggiati.

DISPOSITIVO DI GARANZIA DEI SERVIZI EROGATI

L'erogazione dei servizi formativi e di orientamento sarà effettuata solo in seguito alla stipula di un apposito contratto formativo o di orientamento, (nel caso di Avviso Pubblico sarà la Convenzione che si andrà a firmare con l'Organo Committente) che riporta in dettaglio gli impegni che l'Ente di Formazione MENTORA srl e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto va firmato per accettazione dall'utente. A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative e di orientamento realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:
• questionario di gradimento;
• segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna);
• report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso;
• colloqui effettuati dal Responsabile del Processo di Direzione o dal Responsabile del Processo di Erogazione con gli utenti dei servizi.
I reclami degli utenti (che possono pervenire alla segreteria, al tutor o ai vari Responsabili di processo) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche e - per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi. Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, viene avvia un'Azione Correttiva/Preventiva in cui vengono pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate.

Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

PUBBLICITÀ DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità viene approvata con firma congiunta del responsabile del Processo di Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.
E' consegnata a cura del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità:

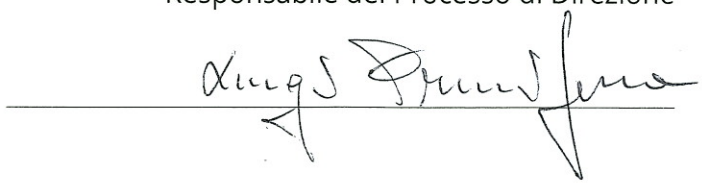
- a tutte le risorse professionali interne all'Ente di Formazione MENTORA srl o esterne coinvolte nei processi formativi e di orientamento, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione, la Carta viene allegata alle lettera d'incarico, ad ogni accensione di un nuovo rapporto professionale;
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività;
- ai partner delle relazioni di rete, in occasione degli incontri periodici;
- ai beneficiari dei servizi formativi, in occasione dell'avvio del progetto formativo o di orientamento, in tale occasione viene consegnato anche il documento esplicativo del percorso formativo, con l'indicazione delle modalità di accesso e di valutazione finale;
- una copia firmata della Carta viene affissa all'Albo della sede didattica della l'Ente di Formazione MENTORA srl;
- una copia della Carta in formato elettronico (pdf) viene pubblicata sul sito web dell'Ente di Formazione MENTORA srl all'indirizzo www.mentora.it;
- una Copia viene affissa nelle due aule frontali e nell'aula informatica.

Data approvazione

Roma, il 15 marzo 2021

Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

Responsabile del Processo di Direzione



Via Adriano Olivetti, 24/26 - 00131 Roma
info@mentora.it
C.F. Iva 13875861000

Gli scopi principali della MENTORA sono i seguenti:

- migliorare i processi svolti
- aumentare la soddisfazione dei Committenti attraverso il soddisfacimento dei requisiti contrattuali e di legge e offrendo corsi anche in linea con le aspettative implicite, in particolare nella provincia reatina.
- migliorare costantemente l'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità mediante appropriate azioni correttive e preventive di miglioramento.

L'idea iniziale, diventata obiettivo di lungo periodo, *"la promozione della formazione specialistica"*, nasce dalla consapevolezza che la qualità dell'azione formativa è oggi la problematica più attuale nei processi di apprendimento e di trasformazione delle risorse.
In tale contesto la scelta operativa di MENTORA, è stata quella di accreditarsi presso l'Ente Regione Lazio in settori trainanti e nei quali è possibile mettere in campo una "task force" di docenti, codocenti, tutors ed esperti in assistenza.
I settori scelti sono:

a. lavori d'ufficio;
b. turismo;
c. beni culturali;
d. informatica;
e. ecologia e ambiente

Grazie all'esperienza decennale maturata nel campo della formazione finanziata e non, MENTORA è diventata una delle maggiori realtà di riferimento nell'erogazione dei corsi formativi a livello regionale. Ad oggi, quindi, uno degli obiettivi principali è mantenere la sua posizione di leader nel settore imparando dalle "best practices" per offrire servizi migliori sempre più vicini alle esigenze dei propri Committenti.

MENTORA si impegna inoltre a promuovere una rete di interazione interregionali capace di assicurare un immediato trasferimento delle buone prassi per:

1. Migliorare la qualità delle metodologie formative anche a distanza e on line
2. Sperimentare e diffondere nuovi modelli di eccellenza formativa
3. Coinvolgere gli Enti Locali Territoriali sia in fase di programmazione sia in fase di erogazione.
4. Coinvolgere scuole ed enti di formazione nella fase di reclutamento di giovani risorse

Un ulteriore obiettivo che la struttura intende realizzare, è la realizzazione di un canale di dialogo privilegiato con gli SPI – Sportelli Provinciali per l'Impiego, promuovendo:

a) Azioni di informazione e di animazione territoriale
b) Azioni di orientamento al lavoro (ingresso/reingresso)
c) Azioni itineranti di promozione della cultura d'impresa

Al fine di ottenere tali scopi, la politica che la MENTORA intende perseguire è la seguente:

- Coinvolgere tutte le Funzioni in organigramma nel processo di adeguamento delle attività a quanto definito nei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità
- Diffondere le procedure e la modulistica mediante apposite riunioni formative

- Verificare che tutte le attività ed in particolare quelle relative alla progettazione ed erogazione di corsi siano in linea con quanto pianificato nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- Verificare il grado di soddisfazione dei Partecipanti a Corsi di Formazione mediante la valutazione delle risposte ad appositi questionari e la valutazione e gestione dei reclami per poter cogliere eventuali punti deboli o spunti di miglioramento
- Impegnarsi per il miglioramento continuo dell'efficacia di tutti i processi e per il soddisfacimento dei requisiti espressi e impliciti dei Committenti.

Gli Obiettivi per la Qualità per i diversi processi della MENTORA verranno pianificati e quantificati nel corso dei Riesami della Direzione con la collaborazione delle Funzioni principalmente coinvolte e saranno indicati nel modulo 05-1. In tale modulo oltre agli obiettivi quantificabili, verranno indicate: le risorse disponibili, le modalità da adottare per il loro raggiungimento, la tempistica del raggiungimento, i responsabili del monitoraggio degli obiettivi, la tempistica del monitoraggio ed i risultati monitorati.
Il raggiungimento degli obiettivi secondo la tempistica pianificata, sarà quindi esaminato nel corso dei periodici Riesami della Direzione e registrato allo stesso modo del monitoraggio intermedio sul mod. 05-1. Nell'ambito degli stessi Riesami verranno definiti eventuali nuovi obiettivi ed azioni correttive qualora quelli precedentemente stabiliti non siano raggiunti.

La presente Politica per la Qualità viene diffusa tra il personale mediante il suo inserimento all'interno dei raccoglitori del Progetto Qualità della MENTORA a disposizione delle Funzioni Aziendali per la consultazione, reperibili anche all'interno del cloud aziendale. La Direzione inoltre rimane disponibile per qualsiasi delucidazione in merito. Qualsiasi variazione della politica verrà resa nota al personale mediante apposita comunicazione. La Direzione sarà comunque disponibile per il chiarimento di qualsiasi dubbio in merito all'interpretazione della Politica stessa.
La politica, sarà riesaminata, infine, allo scopo di verificarne la costante adeguatezza agli scopi della MENTORA ed eventualmente ridefinita, a cura della Direzione nell'ambito dei periodici Riesami della Direzione.

L'Amministratore Unico
MENTORA S.r.l.
Via A. Olivetti, 24-26 - 00131 Roma
C. F. e P. IVA 13875861000