



CENTRO DI PSICOLOGIA CLINICA
Istituto di Formazione Cognitivo-Comportamentale
(Riconosciuto con D.M. n.214 del 16/11/2000 dal M.I.U.R.)

Data di emissione: 30/10/2015

Revisione n. 01

Aggiornamento e revisione
entro il : 30/10/2016

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA (CQ01)

Sommario

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.....	1
Presentazione del Centro di Psicologia Clinica - CPC.....	2
Criteri e principi ispiratori della Carta di Qualità.....	2
LIVELLO STRATEGICO.....	3
Politica della qualità.....	3
LIVELLO ORGANIZZATIVO.....	5
Attività, servizi, destinatari, committenti.....	5
Le risorse professionali.....	6
Le risorse logistico-strumentali.....	6
DICHIARAZIONE DI IMPEGNO.....	6
Ulteriori informazioni.....	7
LIVELLO OPERATIVO.....	7
LIVELLO PREVENTIVO.....	10
Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	10
CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	10
Modalità di diffusione al pubblico.....	10
Modalità di revisione periodica.....	11
Validazione.....	11
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI.....	12

Presentazione del Centro di Psicologia Clinica - CPC

Il Centro di Psicologia Clinica, di seguito CPC., nasce a Pescara come associazione scientifico-professionale già nel 1982, ma viene costituita formalmente nel 1992, con l'istituzione ed il riconoscimento della Scuola di Specializzazione quadriennale in Psicoterapia Cognitivo-Comportamentale, a Pescara, da parte del MIUR con D.D. 16/11/00 – G.U. n.298 del 22/12/2000. Attraverso la scuola quadriennale, che fornisce un titolo di specializzazione valido per la partecipazione ai concorsi pubblici (legge 401/2000), il CPC cura la formazione di psicoterapeuti con indirizzo cognitivo-comportamentale e si rivolge ai laureati in psicologia o medicina e chirurgia, organizzando anche seminari e convegni dedicati alle tematiche specifiche del settore.

Il CPC opera da 15 anni nel settore della formazione e della ricerca psico-sociale, utilizzando l'approccio "BA - Behavioral Analysis", nelle sue varie applicazioni in ambito psicologico e aziendale, e approfondendo il modello teorico e metodologico, attraverso la ricerca e la sperimentazione nei suddetti ambiti, in particolare nelle aree riguardanti l'età evolutiva, la riabilitazione dei disabili psicofisici, con particolare attenzione alla prevenzione del disagio giovanile ed alla promozione del benessere psicofisico.

Il CPC è affiliato all' "AIAMC - Associazione di Analisi e Modificazione del Comportamento", da oltre 30 anni, ed è collegata all' "EABCT - European Association Behavioral and Cognitive Therapy" ed alla "ABA International- Association for Behavioral Analysis International". Il CPC si colloca tra i leader del settore nell'ambito scientifico, grazie alla sua lunga storia e ad un aggiornamento continuo in grado di fornire approcci innovativi di terza generazione. L'organizzazione è sempre stata attenta alla soddisfazione dei requisiti dei propri allievi attraverso: la cordialità dei propri collaboratori; l'alta professionalità del corpo docente; l'importanza data alla comunicazione interna ed esterna; il concetto di "lavoro di squadra" sul quale la Direzione ha sempre focalizzato la sua attenzione.

Criteri e principi ispiratori della Carta di Qualità

La Carta della Qualità rappresenta uno strumento efficace e diretto per esplicitare e comunicare ai beneficiari ed ai committenti e partners i propri servizi formativi, a garanzia della trasparenza e di un livello di qualità e professionalità in grado di rispondere alle crescenti esigenze del tessuto economico-sociale locale e regionale e alle diversificate richieste provenienti dal mondo del lavoro.

Il Centro di Psicologia Clinica CPC adotta questo strumento per divulgare, le caratteristiche dei servizi formativi che offre ai beneficiari, attuali e/o potenziali, ispirandosi ai criteri ed ai principi di uguaglianza, efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità rappresenta, inoltre, un valido "biglietto da visita" per conoscere e farsi conoscere anche da potenziali partner, con i quali condividere obiettivi, aggregarsi e lavorare in sinergia.

I servizi formativi dal CPC, le modalità di erogazione e gli standard di qualità degli stessi sono orientati a rispettare i seguenti criteri e principi che hanno ispirato la Carta di Qualità:

Uguaglianza e imparzialità Il servizio di formazione è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa. Il CPC si impegna a mantenere la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio in relazione anche a potenziali rischi di genere.

Partecipazione e trasparenza Il CPC si impegna a promuovere un interscambio di informazioni e di opinioni tra i fruitori del servizio di formazione ed i formatori, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione dei partecipanti.

Efficacia ed efficienza Il CPC si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili. Per dare evidenza dei risultati raggiunti e nel rispetto della trasparen-

C.P.C. Centro di Psicologia Clinica

Via R. Paolini 102 - 65124 Pescara Tel./Fax 085-4211986

E-mail: centro.psicologia@tin.it Web: <http://www.centro-psicologia.it>

za operativa, sono resi visibili agli interessati, tramite affissione in spazi ben visibili presso le aule di formazione, gli indicatori qualitativi del servizio formativo erogato aggiornati annualmente.

Qualificazione del personale formatore _Il personale è posto al centro dell'attenzione come soggetto che richiede riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle proprie competenze, all'interno di un clima di lavoro favorevole per poter fornire servizi sempre più efficienti e di qualità agli utenti.

Organizzazione _Il CPC garantisce a tutte le parti interessate il mantenimento del modello organizzativo. in accordo con la normativa di accreditamento per la formazione ed in materia di sicurezza e salute sul lavoro. In luogo ben visibile, presso le aule formative, è esposto l'organigramma indicante i vari responsabili del servizio erogato. Il CPC mette a disposizione di tutti gli interessati i canali di contatto del Centro per inoltrare suggerimenti e/o reclami nonché segnalazioni utili al miglioramento del servizio; inoltre, a valere su singola iniziativa formativa, il Centro prevede l'attivazione di strumenti e procedure dedicate di comunicazione tra utenti/allievi, formatori e staff di gestione attività/progetto.

LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

Il Centro di Psicologia Clinica – C.P.C. è un'associazione senza scopo di lucro, la cui mission è quella di portare il contributo culturale, scientifico e professionale nella realizzazione del pieno sviluppo psicologico e sociale del bambino, dell'adolescente e dell'adulto.

Il CPC, in relazione alla sua mission e coerentemente con:

- l'articolazione del proprio sistema cliente,
- i capisaldi della qualità propri del Centro, in primis la professionalità, l'innovazione, la capacità competitiva, l'efficienza,
- le strategie per il miglioramento continuo,
- lo sviluppo di un'organizzazione interna coerente con le specifiche delle diverse tipologie di servizi erogati,
- lo sviluppo delle competenze del personale e l'applicazione di metodologie innovative, oltre i metodi convenzionali, e l'impiego di un sistema di project management in linea con le strategie aziendali,

è orientato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. garantire a tutti i clienti che i servizi formativi erogati siano in linea ed adeguati alle loro specifiche esigenze, assicurando un livello costante di qualità ed un crescente livello di soddisfazione. In particolare, nei confronti:
 - degli allievi, mediante la programmazione di un'offerta formativa sempre in linea con la domanda di professionalità emergente dal mercato del lavoro, l'impiego di formatori qualificati provenienti dal mondo scientifico, accademico e delle professioni, in grado di assicurare un trasferimento di conoscenze e di competenze sempre aggiornate, l'utilizzo di risorse strumentali sempre adeguate al progresso tecnologico;
 - delle realtà aziendali, attraverso la rilevazione costante dei fabbisogni di nuove professionalità, di adeguamento e/o riconversione delle competenze e di servizi reali e la conseguente attivazione di interventi in linea con le informazioni quali-quantitative rilevate;
 - dei committenti pubblici che erogano risorse pubbliche, in affidamento o in appalto, mediante il corretto utilizzo dei finanziamenti ricevuti ed il rispetto delle norme e dei regolamenti di attuazione;
2. la crescita formativa attraverso una didattica flessibile e rinnovata;
3. innovare la propria offerta di servizi e ricercare linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro, che passa anche attraverso la costante innovazione del know how applicato ai

C.P.C. Centro di Psicologia Clinica

Via R. Paolini 102 - 65124 Pescara Tel./Fax 085-4211986
E-mail: centro.psicologia@tin.it Web: <http://www.centro-psicologia.it>

- principali processi (progettazione, ricerca, valutazione, erogazione, amministrazione, rendicontazione, comunicazione), lo sviluppo di nuove metodologie e l'applicazione delle TIC alla didattica ed all'erogazione dei servizi;
4. promuovere l'alta formazione nel campo scientifico e metodologico;
 5. pensare, promuovere e sostenere la formazione continua nell'ottica delle pari opportunità e del superamento delle discriminazioni di genere;
 6. offrire servizi formativi altamente qualificati a tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, quale aspetto incondizionato del lavoro e del diritto del cliente/futuro lavoratore consapevole altresì quale distintivo delle organizzazioni aziendali che fanno della formazione in questo campo un fattore di sviluppo e di qualità rivolgendosi a tutti i livelli organizzativi e produttivi nonché al management;
 7. sostenere lo sviluppo professionale delle risorse umane interne parallelamente alle innovazioni dell'offerta di servizi, delle tecnologie e delle metodologie, nonché delle procedure operative e gestionali caratterizzanti funzioni e processi di lavoro di cui sono a presidio;
 8. coordinare e cooperare con i docenti ed i tutor, indispensabili per assicurare la qualità del servizio offerto, individuandoli in professionalità altamente qualificate provenienti soprattutto dal mondo scientifico, accademico, imprenditoriale e/o delle professioni, in grado di garantire un trasferimento di conoscenze, competenze ed abilità il cui livello sia rispondente alle effettive esigenze del mondo del lavoro, non soltanto locale e regionale, favorendo dunque l'inserimento/re-inserimento lavorativo;
 9. sostenere il raggiungimento degli obiettivi formativi, attraverso il costante monitoraggio dell'apprendimento degli allievi, ed attuare sistematicamente le indagini di "customer satisfaction" e la valutazione dei risultati degli interventi, per verificarne l'efficacia e l'efficienza, in un'ottica di qualità orientata al cliente/beneficiario ed ai committenti, altresì alle ulteriori parti interessate.

Il Responsabile della Qualità affianca e sostiene la Direzione nell'elaborazione, divulgazione e realizzazione della Politica della Qualità. La Direzione assicura che le aspettative ed i requisiti degli utenti siano sempre considerati nella pianificazione ed attuazione delle attività, allo scopo di accrescere la soddisfazione degli stessi. Questo obiettivo viene garantito tramite:

- a) la puntuale definizione dei servizi, dei requisiti relativi e degli standard di qualità richiesti nel settore della formazione;
- b) l'impegno del Responsabile della Direzione nel trasformare i requisiti formativi richiesti in specifiche di servizio erogato.

La verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi descritti, propri della Politica della Qualità del CPC, avviene ricorrendo ad alcuni indicatori significativi, direttamente correlati ai parametri gestionali ed operativi, afferenti specifici standard riferiti a: soddisfazione delle parti interessate e coinvolte nei servizi offerti, qualità, efficacia ed efficienza dei servizi/interventi. Tra le modalità che vengono intraprese, figurano:

- la somministrazione di appositi questionari di rilevazione della soddisfazione dei clienti al termine di ogni intervento formativo, nonché un follow up, a distanza di circa 6 mesi per valutare gli esiti occupazionali;
- la valutazione annuale dei reclami pervenuti al Responsabile dell'Erogazione dei Servizi (*per i reclami, viene attivata una procedura apposita di gestione e di integrazione delle modifiche*);
- la valutazione annuale dei dati relativi alla soddisfazione dei clienti (questionari e reclami), che viene utilizzata per il riesame della Direzione.

Gli indicatori e la Politica della Qualità sono periodicamente rivisti e verificati durante le riunioni di riesame, in ottica di miglioramento continuo.

Il raggiungimento o lo scostamento dei valori consuntivi di periodo rispetto ai valori obiettivo costituirà elemento concreto e di giudizio globale per valutare l'efficacia e l'efficienza degli interventi e dei servizi, in termini di reale soddisfacimento della politica aziendale delineata.

C.P.C. Centro di Psicologia Clinica

Via R. Paolini 102 - 65124 Pescara Tel./Fax 085-4211986

E-mail: centro.psicologia@tin.it Web: <http://www.centro-psicologia.it>

La Direzione si impegna a far sì che la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione. A tal fine, alla stessa viene data diffusione mediante la pubblicazione sul proprio sito internet, l'affissione della Carta di Qualità nella sede operativa ed eventuali sedi future, la consegna a tutte le funzioni di presidio ed esecutive impegnate nei processi di governo e di lavoro.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Attività, servizi, destinatari, committenti

Il CPC è impegnato nel campo della formazione ormai da trent'anni circa ed oggi intende espandere il proprio *know how* e la propria esperienza alla formazione professionale finanziata e cofinanziata, erogata a seguito dell'attivazione di interventi finanziati o cofinanziati da Pubbliche Amministrazioni locali, regionali, nazionali o comunitarie

In tal senso si impegna a diffondere le conoscenze teoriche e pratiche necessarie per svolgere ruoli professionali rivolti al primo inserimento, alla qualificazione, alla riqualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento ed al perfezionamento del capitale umano, con particolare attenzione alle professioni dell'area sociosanitaria.

I servizi offerti dal CPC attengono a:

- analisi dei fabbisogni formativi;
- ideazione e progettazione formativa;
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- erogazione, monitoraggio e controllo delle procedure e degli standard di qualità;
- certificazioni, conseguimento e rilascio di attestazioni e di crediti, anche ECM (Educazione Continua in Medicina);
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Le tipologie di formazione afferenti sono di seguito riportate:

- formazione superiore, con l'attenzione rivolta, in particolare, alla preparazione professionalizzante dei diplomati nelle scienze sociali ed umanistiche, altresì afferenti l'area sociosanitaria e socioeducativa, pur senza escludere altre aree di intervento emergenti dal mondo del lavoro e delle professioni;
- alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari;
- formazione continua rivolgendosi alle persone occupate, percettori di ammortizzatori sociali (CIG, CIGS, mobilità), a disoccupati e adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, sia in termini di rafforzamento che di riconversione delle competenze . ; formazione autorizzata, erogata a seguito dell'attivazione di corsi "autorizzati" dalla Regione Abruzzo;
- formazione a catalogo, erogata a seguito dell'attivazione di corsi promossi direttamente dal CPC o richiesti espressamente dai clienti.

I committenti delle attività e dei servizi formativi erogati dal CPC sono individuabili tra:

- Comunità Europea
- Ministeri
- Regione Abruzzo
- Amministrazione Provinciali
- Enti ed Istituzioni Pubbliche e altri organismi di diritto pubblico
- Imprese e/o associazioni rappresentative di esse
- Liberi professionisti e/o ordini professionali
- Privati cittadini

C.P.C. Centro di Psicologia Clinica

Via R. Paolini 102 - 65124 Pescara Tel./Fax 085-4211986
E-mail: centro.psicologia@tin.it Web: <http://www.centro-psicologia.it>

I destinatari delle attività formative erogate dal CPC, tra gli altri, possono essere individuati in:

- Persone in cerca di prima occupazione
- Persone disoccupate e/o inoccupate
- Persone occupate in imprese private e/o Enti pubblici
- Persone in condizioni di svantaggio

Le risorse professionali

Il CPC impiega risorse professionali altamente qualificate nelle attività di presidio e di governo delle attività, nonché di gestione, in un efficace mix di risorse interne ed esterne, adeguatamente inserite nell'organigramma della sede formativa, in allegato al presente documento (v. allegato 1).

Il CPC si avvale inoltre, di professionisti dei settori di riferimento, grazie anche ad una consolidata rete di relazioni con docenti universitari ed esperti professionisti, che già collaborano, occasionalmente o in maniera più stabile con la struttura. Laddove necessario, il CPC ricorre al mercato, individuando e selezionando le risorse professionali necessarie tenuto conto sia dei criteri e parametri posti dalla disciplina per l'accreditamento sia delle linee guida di gestione e rendicontazione delle attività, esaminando accuratamente le esperienze di studio e di lavoro/professione dei candidati, da curriculum e previa colloquio con la Direzione e/o con il Responsabile dell'Erogazione Servizi. Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso appositi questionari di gradimento. Allo scopo di migliorare la qualità della propria offerta formativa, il CPC dà ampio spazio alla formazione delle risorse professionali di cui si avvale, favorendo l'aggiornamento delle relative competenze professionali, attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (Piano annuale di sviluppo professionale) altresì ad iniziative formative di gruppo, anche outdoor.

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali di cui il CPC dispone sono confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza delle persone. Gli spazi in dotazione per gestire ed erogare i servizi formativi sono:

- N. 1 aula didattica, con sistema di videoproiezione e connessione telematica;
- N. 1 aula laboratorio, dotata degli arredi e attrezzature idonee allo svolgimento di laboratori esperienziali;
- N. 1 ufficio di segreteria/amministrazione, front-office per l'accoglienza, spazi di servizio e locali idonei all'archiviazione;
- N. 2 servizi igienico-sanitari, di cui uno per portatori di disabilità.

Tutti gli spazi, completamente arredati e ristrutturati, sono dotati di attrezzature idonee e favoriscono l'accesso ai disabili. Inoltre il CPC dispone di una dotazione informatica composta da postazione informatica, fotocopiatrice e stampante, scanner, telefono, fax, sito internet, account ed indirizzi di posta elettronica e relativo dominio, che consentono di governare le funzioni amministrative, contabili e di segreteria tecnico-organizzativa che presidiano l'erogazione dei servizi.

Richiamando il tema della sicurezza degli allievi, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, il CPC attua un Piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e ss.mm.ii.

DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

Il CPC ha sempre trovato nella soddisfazione delle esigenze degli allievi le ragioni della propria attività, consapevole che solo la fornitura di servizi sempre migliori può permettere di incrementare le posizioni raggiunte.

C.P.C. Centro di Psicologia Clinica

Via R. Paolini 102 - 65124 Pescara Tel./Fax 085-4211986

E-mail: centro.psicologia@tin.it Web: <http://www.centro-psicologia.it>

La Direzione del CPC intende consolidare questo approccio, applicando e perfezionando le procedure, gli strumenti e le modalità organizzative ed operative anche ai servizi formativi che caratterizzano la nuova offerta formativa che sta predisponendo, secondo i canoni della formazione professionale convenzionale. In linea con tale impegno, si appresta a: da una lato, conseguire nuovamente la Certificazione di Qualità, già in suo possesso negli anni pregressi, e, attualmente, documentata in un documento interno denominato "Piano della Qualità"; dall'altro ad implementare il Sistema di Gestione della Qualità applicato anche alla gestione ed attuazione delle attività e dei servizi formativi in affidamento e/o in appalto, finanziati e/o riconosciuti/autorizzati dalla Regione Abruzzo e altri enti preposti.

La Direzione richiede a tutti i dipendenti di prevenire gli errori di esecuzione e di gestione, oltre che correggerli, perché la prevenzione è meno costosa della correzione; a tal fine, favorisce e sostiene la formazione e l'aggiornamento periodici delle risorse professionali, in particolare di quanti sono preposti a funzioni di presidio e governo dei processi organizzativi di lavoro.

La Direzione riesamina periodicamente la politica della qualità e richiede a ciascun responsabile di funzione o processo di valutarne periodicamente l'adeguatezza e, se possibile, di migliorarli. In particolare, la Direzione si impegna a:

1. verificare periodicamente i risultati ottenuti e le procedure eseguite;
2. impostare azioni preventive e/o correttive, previa analisi dei reclami, raccolti attraverso indagini periodiche sulle aspettative dei clienti, nonché dei suggerimenti e delle eventuali osservazioni e proposte provenienti dai Responsabili di processo;
3. verificare tempestivamente il rispetto di quanto previsto dalla presente Carta di Qualità.

La redazione e la pubblicizzazione della Carta della Qualità è ispirata ai criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza; è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Ulteriori informazioni

Contestualmente alla Carta, verrà consegnata tutta la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, il CPC intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito dalla sua Politica della Qualità. Per questo, ritiene che:

- la misurazione della *customer satisfaction* è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese;
- la gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto;
- il monitoraggio costante del servizio formativo offerto è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività del Centro.

Di conseguenza, il CPC ha individuato gli aspetti che ritiene strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti, schematizzati nella seguente tabella:

Fattori di qualità:	rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
Indicatori di qualità:	costituiscono criteri di misurazione quantitativa e/o di valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
Standard di qualità:	corrispondono all'obiettivo di qualità che il CPC si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
Strumenti di verifica:	costituiscono le modalità attraverso cui, periodicamente o in continuo, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

Di seguito, viene riportato il modello adottato dal CPC per gestire, verificare e controllare i fattori di qualità strategici per la propria offerta formativa:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Attenzione al contesto di Riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Efficacia della progettazione	Rapporto tra progetti idonei e progetti presentati	≥ 90%	analisi esiti valutazione dei progetti
Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	10 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	15 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Successo didattico	Media annua delle valutazioni riportate agli esami finali	80% definita come percentuale target di di esiti finali soddisfacenti	analisi dati verbali sessioni di verifica finale
Obiettivi occupazionali	Potenzialità dello stage	30% definita come percentuale target di di sbocchi occupazionali	Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali
Comunicazione	Controllo visite sito internet	1% di aumento visite annuale sito Internet	Analisi visitatori sito.
Soddisfazione dei partecipanti per la didattica	Percentuale di partecipanti soddisfatti	≥ 75% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione dei Partecipanti per stage/tirocinio e strumenti di inserimento al lavoro affini	Percentuale di partecipanti soddisfatti	≥ 75% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione dei Partecipanti per il corso	Percentuale di partecipanti soddisfatti	≥ 75% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione dei professional impiegati	Percentuale di professional soddisfatti	≥ 80% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Livello di attuazione	Rapporto tra ore formative rendicontate e ore formative approvate	≥ 80%	Analisi dati dei corsi
Livello di successo attività formative	Rapporto tra utenti coinvolti in attività di orientamento e utenti previsti nei progetti approvati	≥ 80%	Analisi dati dei corsi
Livello di successo attività di orientamento	Rapporto tra allievi che hanno ultimato le attività formative + allievi passati ad altri canali o che hanno trovato lavoro e allievi autorizzati	≥ 80%	Analisi dati dei corsi
Rendicontazione attività formative	Rapporto tra costo totale rendicontato su utenti rendicontati e costo totale approvato su utenti previsti	80% ≤ 120%	Analisi dati dei corsi
Rendicontazione attività non formative	Rapporto tra costo totale rendicontato e costo totale approvato	> 90%	Analisi dati dei corsi
Risorse investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica	Rapporto tra risorse investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività formativa	> 5%	Analisi dati di bilancio

C.P.C. Centro di Psicologia Clinica

Via R. Paolini 102 - 65124 Pescara Tel./Fax 085-4211986

E-mail: centro.psicologia@tin.it Web: <http://www.centro-psicologia.it>

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La Carta della Qualità del C.P.C. è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che il C.P.C. si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace. E' inoltre lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare, ed in virtù della *mission* espressa, il Centro si impegna a perseguire gli obiettivi previsti con un approccio che si caratterizza per pragmaticità ed è fondato sulla *evidence based*.

Il CPC assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Il CPC si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo relativamente al cattivo funzionamento e inefficienze dei servizi offerti, all'inosservanza di leggi, regolamenti e clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta della qualità. L'azione di ascolto si esplica, attraverso i seguenti canali:

- per posta a: CPC Centro di Psicologia Clinica, via Renato Paolini n. 102 - 65124 Pescara;
- a mezzo fax al n° 085/4211986;
- mediante posta elettronica all'indirizzo email: centro.psicologia@tin.it ;
- direttamente al Direttore e/o al Responsabile della Qualità e/o al Responsabile dell'Erogazione servizi.

Tutti i reclami e le segnalazioni verranno trattati, allo stato attuale, secondo la procedura di "Gestione reclami" prevista dal Piano di Qualità interno al Centro, fino a quando il CPC avrà conseguito la Certificazione di Qualità dei servizi formativi e adottato un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), che prevede un'apposita procedura di "Gestione dei reclami". L'accertamento di eventuali disservizi, potenziali o effettivi, daranno comunque luogo all'attuazione di idonee azioni preventive e/o correttive, dirette ad evitare l'insorgere o eliminare le cause delle non conformità. I reclami e/o le richieste di modifiche saranno debitamente registrate e sottoposte all'attenzione della Direzione e del Responsabile della Qualità per le valutazioni opportune.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Modalità di diffusione al pubblico

Il CPC garantisce la diffusione della Carta della Qualità al pubblico entro due mesi dalla sua validazione, attraverso le seguenti modalità:

- o la Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;
- o la Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, nelle aule dedicate alle attività formative e diffusa attraverso il sito internet del Centro;
- o la Carta della Qualità verrà consegnata alle risorse professionali al momento del conferimento dell'incarico ed in occasione di nuove versioni/aggiornamenti; al personale interno sarà divulgata sotto forma di circolare interna.

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno e sarà approvata e validata dalla Direzione nonché dal Responsabile della Qualità.

Modalità di revisione periodica

L'aggiornamento della Carta di Qualità sarà regolamentato da apposita procedura prevista dal Sistema di Gestione della Qualità, quando entrerà a regime. Intanto, la Direzione prevede una sessione annuale di verifica dell'idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché di esame delle opportunità di miglioramento e delle esigenze di aggiornamento rispondenti alla qualità dell'offerta formativa. La Direzione, di concerto con il Responsabile della Qualità e con il Responsabile dell'Erogazione dei Servizi, procede ad aggiornare la Carta di Qualità, alla sua validazione e conseguente diffusione nelle modalità descritte al paragrafo precedente.

Validazione

La presente edizione della Carta di Qualità dell'offerta formativa è stata validata dal Direttore e legale rappresentante del CPC in data 30/10/2015 ed emessa, nella stessa data, dal Responsabile della Qualità del Centro.

Luogo e data di emissione

Pescara, 30/10/2015

Firma del Direttore e Legale Rappresentante del Centro CPC

Dott. Carlo Di Berardino

Firma del Responsabile della Qualità del Centro CPC

Dott.ssa Anna Bartocchini

C.P.C. Centro di Psicologia Clinica

Via R. Paolini 102 - 65124 Pescara Tel./Fax 085-4211986

E-mail: centro.psicologia@tin.it Web: <http://www.centro-psicologia.it>

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI (vedi allegato 1)

PROCESSO Funzioni/Ruoli	PRINCIPALI ATTIVITÀ E COMPITI
DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile per l'accreditamento • Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio • Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative • Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio • Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza • Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane • Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni pubbliche e private, i servizi per l'impiego e altri stakeholders • Promozione e pubblicizzazione dei servizi del Centro • Gestione della qualità dei servizi e dei processi di cui è responsabile • Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale • Controllo economico e finanziario.
GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali • Controllo economico • Rendicontazione delle spese • Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento • Gestione amministrativa del personale • Gestione della qualità inerente il processo.
ANALISI DEI FABBISOGNI	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale • Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese • Definizione della strategia formativa • Analisi individuale dei bisogni formativi • Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza • Gestione della qualità inerente il processo.
PROGETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa • Progettazione di percorsi individualizzati di formazione • Gestione della qualità inerente il processo.
EROGAZIONE DEI SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> • 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 e/o dei programmi • Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento • Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio.

Luogo e data di emissione

Pescara, 30/10/2015

Firma del Direttore e Legale Rappresentante del Centro CPC

Dott. Carlo Di Bernardino

Firma del Responsabile della Qualità del Centro CPC

Dott.ssa Anna Bartoccini

C.P.C. Centro di Psicologia Clinica

Via R. Paolini 102 - 65124 Pescara Tel./Fax 085-4211986

E-mail: centro.psicologia@tin.it Web: <http://www.centro-psicologia.it>