



CARTA DELLA QUALITA'



Dati Aziendali

COSMO DATA S.R.L.

P.IVA: 13531721002

CODICE FISCALE: 13531721002

Sede Operativa: Via F. Antolisei, 6/10

Mail: fondi.formazione@cosmodatasrl.it

Sito Internet: www.cosmodatasrl.it

Certificazione

Certificazione ottenuta in conformità della Norma UNI EN ISO 9001:2015 EA37 DAL
12/02/2021



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che l'Ente formativo Cosmo Data S.r.l. assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici, quali Strumenti di rilevazione delle esigenze e dei risultati ed indicatori di processo e di esito) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari al fine di garantire l'implementazione continua della qualità).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Cosmo Data S.r.l. si propone di organizzare servizi nella logica dell'efficacia, della continuità, dell'equità e dell'efficienza, valorizzando le risorse interne e creando le necessarie sinergie con gli altri enti al fine di migliorare l'offerta dei servizi formativi e del lavoro.

1 - LIVELLO STRATEGICO - La politica della qualità

1.1 Mission ed obiettivi

Cosmo Data vuole perseguire gli obiettivi di formazione, specializzazione e aggiornamento sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni del singolo individuo (con particolare attenzione ai soggetti appartenenti alle fasce più deboli) e del mercato del lavoro privato e pubblico con maggior attenzione riguardo le pari opportunità; intende potenziare anche le soft skill e cambiare l'approccio delle persone per migliorarne la professionalità, anche al fine di permettere ai lavoratori di crescere nell'ambito della posizione di lavoro già occupata e di esercitare con successo le funzioni che dovranno assumere. Dunque le attività hanno l'obiettivo di creare competenze immediatamente spendibili sul mercato del lavoro.

Per perseguire gli obiettivi suddetti, mantenendo elevati standard di qualità, Cosmo Data struttura le proprie attività tenendo conto delle esigenze delle aziende ed utenti finali, basandosi su interventi di Analisi organizzativa, Analisi dell'incontro tra domanda e offerta, Orientamento professionale, Formazione continua e Formazione on the job. Tra le mission della Cosmo Data figurano l'organizzazione, la realizzazione e la gestione diretta di corsi di formazione professionali finanziati dalla Regione Lazio e non con destinatari soggetti pubblici e privati.

L'obiettivo generale di Cosmo Data è quindi quello di rappresentare per la Regione Lazio e le altre Istituzioni territoriali e per le imprese che operano sul territorio, un punto di riferimento qualificato per lo sviluppo di attività formative plasmate sulle esigenze del territorio e delle persone che in esso vivono e operano, in modo efficiente ed ottimizzato.

Per realizzare quanto appena detto, Cosmo Data si ricorre alla collaborazione con vari enti pubblici e privati, imprese, liberi professionisti e sindacati. Per il mantenimento di un elevato standard di qualità, Cosmo Data concretizza le attività formative progettate servendosi di un gruppo di lavoro



interno che possiede tutte le competenze necessarie per essere perfettamente in grado di svolgere le attività elementari nell'ambito della formazione:

- Analisi della richiesta formativi delle imprese del territorio;
- Studio dello sviluppo del mercato del lavoro;
- Progettazione delle attività;
- Svolgimento delle attività;
- Tutoraggio ed orientamento;
- Attività amministrativa e di rendicontazione.

Naturalmente, per le attività particolarmente specialistiche la Cosmo Data si avvale anche di docenti specializzati nelle varie tematiche, rispetto ai singoli percorsi attivati di volta in volta, selezionati e rispettosi delle metodiche e degli obiettivi che Cosmo Data vuole perseguire di seguito elencati:

- Soddisfare le richieste dei committenti e dei destinatari, trasferendo reali conoscenze e capacità;
- Aggiornare costantemente le metodiche di erogazione e i contenuti;
- Analisi e miglioramento continuo del servizio;
- Garantire la qualità e la sicurezza delle infrastrutture e delle strutture.

Tale struttura organizzativa e gestionale, consente di presentare alla Regione Lazio progetti formativi:

- a) adatti alle istanze dei bandi/avvisi pubblici e al fabbisogno del mercato del lavoro;
- b) qualitativamente tali da risultare idonei al finanziamento;
- c) efficienti e coerenti con le finalità delle politiche attive del lavoro.

Cosmo Data si impegna a mantenere ed aggiornare l'accreditamento presso la Regione Lazio per tutte le macrotipologie formative acquisite per poter continuare a sviluppare attività che rispondano alle esigenze di una sempre più diversificata tipologia di destinatari con crescente attenzione alla parità di genere, alle nuove tecnologie, ai temi dell'inclusione sociale e dell'innovazione.

Di importanza fondamentale sono, inoltre, i rapporti con i vari soggetti pubblici del territorio (enti pubblici, circoscrizioni, centri per l'impiego, ecc.) che, oltre alla gestione dei bonus occupazionali e ai tirocini, offrono servizi di consulenza e di orientamento delle attività degli enti formatori anche allo scopo di mantenere aderente al mercato del lavoro le attività formative e di rispondere alle necessità che si rivelano, traducendole in attività utili per la formazione.

1.2 Diffusione della qualità: modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il mantenimento e la diffusione e l'attuazione della cultura della qualità delle attività dell'ente, la direzione si impegna a sensibilizzare l'organizzazione durante gli incontri di routine con le varie funzioni aziendali, coinvolge il personale affinché comprenda, faccia proprio, abbia un atteggiamento proattivo e proponga cambiamenti o modifiche che possano migliorare le attività



dell'ente e promuove il riesame dei processi anche alla luce di eventuali criticità sollevate dal personale per un miglioramento continuo del livello di qualità.

2 LIVELLO ORGANIZZATIVO - Informazioni generali sui servizi formativi offerti

2.1 Aree di attività

Cosmo Data S.r.l. offre sia corsi finanziati con fondi pubblici che non finanziati e quindi con contributo dei privati che vogliono partecipare.

I destinatari dei corsi sono:

- + Disoccupati che usufruiscono o meno di ammortizzatori sociali;
- + Inoccupati;
- + Occupati (miglioramento delle capacità/conoscenze);
- + Lavoratori da reinserire;
- + Utenze speciali:
 1. disabili fisici, psichici e sensoriali;

Le tipologie di formazione svolte sono comprese in tre macrosettori come da DGR n. 682 del 01/10/2019:

Formazione Superiore: che comprende la formazione post scuola dell'obbligo, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi successivi ai cicli universitari.

Formazione Continua: con destinatari i soggetti occupati, in CGI e Mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti (art. 49, D.lgs. n. 276 del 10/09/2003).

Formazione speciale: comprende attività dedicate alle "utenze speciali" adattate alle esigenze specifiche.

Per tutti e tre i macrosettori, gli interventi ricadranno nei seguenti i Settori Economici Professionali ISFOL-ORFEO per i quali Cosmo Data è accreditata:

- + Produzioni alimentari;
- + Servizi di informatica;
- + Servizi di distribuzione commerciale;
- + Trasporti e logistica;
- + Servizi turistici;
- + Servizi di educazione, formazione e lavoro;
- + Servizi alla persona;
- + Servizi Socio Sanitari.

Orientamento: I destinatari delle attività di orientamento sono tutti quelli precedentemente elencati. L'obiettivo è quello di consentire all'individuo di prendere coscienza di sé, del mercato del lavoro e delle proprie capacità cognitive. Consulenza individuale e bilancio delle capacità/conoscenze del soggetto permettendogli, in maniera pratica, di consultare banche dati formative, professionali, lavorative.



2.2 Le risorse professionali

Per garantire un elevato standard di qualità, Cosmo Data si avvale di docenti interni e di professionisti esterni selezionati in base alle competenze, conoscenze ed esperienze di volta in volta in base alle esigenze degli utenti finali e del corso con particolare attenzione alla “formazione speciale”. Le attività di tutti i docenti sono monitorate attraverso dei questionari di gradimento.

Per le altre funzioni necessarie (progettazione, coordinamento, direzione, segreteria e attività amministrativa) Cosmo Data normalmente impiega risorse interne.

Le risorse interne vengono formate annualmente attraverso l’applicazione del programma di formazione annuale selezionando i corsi che maggiormente possono contribuire al miglioramento della preparazione a tutto campo di tutto il personale.

2.3 Le risorse logistico-strumentali

Le risorse infrastrutturali e logistiche utilizzate sono facilmente accessibili, tutte prive di barriere architettoniche, in condizioni adeguate di decoro e perfettamente rispondenti ai requisiti di sicurezza imposte dalle normative vigenti. Se necessario ci si potrà avvalere di laboratori specializzati esterni che saranno selezionati in base agli stessi requisiti normativi per la tutela della salute, igiene e sicurezza nei luoghi di studio e/o di lavoro (All. IV del D.lgs n. 81 del 09/04/2008). Dispone di un’aula didattica, con capienza n. 26 allievi e un’aula informatica, con capienza n. 18 allievi con software applicativi sempre aggiornati, sono predisposti per il collegamento in internet a banda larga nonché in rete locale per la condivisione dei documenti e l’utilizzo condiviso della stampante. Sia l’aula didattica che informatica sono dotati di tutte le strumentazioni utili per la formazione, inclusi videoproiettori per la proiezione di presentazioni e lavagne a fogli mobili.

2.4 Dichiarazioni di impegno

L’ente si impegna a consegnare documenti aggiuntivi, creati di volta in volta per ogni corso contenenti informazioni per gli allievi e per i docenti. La documentazione aggiuntiva riporterà le seguenti informazioni:

- ✚ documento di presentazione del corso, del percorso didattico, degli obiettivi e della tipologia di attestato rilasciato sul sito web, presso la sede operativa, ecc.;
- ✚ calendario del corso;
- ✚ le istruzioni per la compilazione del registro;
- ✚ le regole di frequentazione del corso e delle prove finali;
- ✚ materiale didattico ed eventuali slide;
- ✚ copia della carta di qualità
- ✚ recapiti telefonici, e-mail e indirizzo web dell’ente.



3 LIVELLO OPERATIVO

3.1 Fattori di qualità

Come precedentemente indicato Cosmo Data si impegna nel miglioramento continuo anche del livello di qualità dei servizi. Per questo monitora le attività con modalità e strumenti diversi al fine di verificare l'andamento della Politica della Qualità e l'aderenza dei servizi formativi ai fabbisogni del mercato del lavoro. Per questo Cosmo Data controlla periodicamente l'andamento delle fasi dell'intero processo formativo nelle seguenti macro attività: analisi del fabbisogno del mercato; progettazione e pianificazione; reperimento dei docenti, erogazione e gestione del cliente.

Fattori di qualità: elementi fondamentali da tenere sotto controllo in relazione alla gestione della qualità;

Indicatori: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;

Standard di qualità: l'obiettivo di qualità che l'ente si è imposto per ciascun fattore di qualità, in funzione del relativo indicatore

Strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	10 giorni lavorativi	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	30 giorni lavorativi	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	media dei punteggi assegnati dagli allievi assunti dal questionario di gradimento su punteggio massimo	Media generale del punteggio di gradimento di almeno il 60% del punteggio massimo	Rilevazione mediante questionario di gradimento
Efficacia didattica	Media dei voti alle prove finali degli allievi facenti parte dei medesimi moduli	Valore di rapporto 80% del massimo punteggio raggiungibile	Rilevazione dei dati a sistema al termine di ogni corso/graduatoria
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg	Schema di rilevazione delle non conformità



Abbandono prematuro dei corsi da parte degli allievi	numero totale delle ore effettuate rendicontate su numero totale delle ore approvate da progetto	Valore di rapporto \geq 0.6	Rilevazione dei dati a sistema al termine di ogni corso
Produttività economica	costi rendicontati su numero di allievi rendicontati	Valore di rapporto \leq 1,0	Rilevazione dei dati a sistema al termine di ogni corso



4 LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

Cosmo Data mette permette agli utenti di esprimere anonimamente un parere di riguardo la qualità del servizio offerto dall'ente e si impegna ad esaminare immediatamente ogni feedback ricevuto in relazione agli indicatori appena descritti. Le garanzie di tutela derivano dalle seguenti attività:

- raccolta dei dati per la gestione dei processi ed i risultati raggiunti come appena elencato;
- somministrazione di questionari di gradimento in itinere e al termine di ogni corso;
- analisi dei dati raccolti, al fine di far emergere le carenze nella gestione delle attività;
- attuazione di azioni correttive per correggere le carenze evidenziate(miglioramento), e rianalisi dei risultati conseguiti;
- gestione dei reclami (verifica e risposta);
- correzione dei problemi emersi dai reclami e rianalisi.

Il giudizio della clientela può essere espresso attraverso due modalità:

-  a mezzo **e-mail** all'indirizzo corsi@cosmodata.it
-  **direttamente** al coordinatore del corso.

5 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Cosmo Data si impegna a diffondere agli utenti e ai propri clienti la politica di qualità e i diritti in relazione al servizio fornito attraverso:

- l'affissione della presente Carta della Qualità presso le sedi operative e le aule;
- messa in evidenza dei diritti connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione;
- realizzazione di attività di orientamento;
- realizzazione di almeno 2 incontri annui con le famiglie degli allievi;
- realizzazione di un periodo di stage per tutti gli allievi;
- realizzazioni di azioni che garantiscono la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche;



- la pubblicazione sul sito internet aziendale della presente;
- consegna di una copia della Carta della Qualità a tutti gli allievi.
- Per le utenze speciali saranno previsti contatti periodici con i servizi sociali.

L'avvenuta consegna della Carta è annotata su documentazione riportante la firma del ricevente. La Carta della Qualità viene revisionata con cadenza annuale dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Di seguito sono riportati, i compiti, le responsabilità, le autorità del personale dell'ente che vengono rese pubbliche mediante affissione dell'organigramma e distribuzione della presente Carta di Qualità.

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;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- pianificazione e gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali e con la committenza;
- promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- gestione della qualità inerente tutti i processi;
- scegliere e definire per singoli progetti le risorse professionali esterne (qualifica);
- assicura la gestione organizzativa e operativa, relativamente al funzionamento della sede e allo svolgimento di attività, programmi e progetti di formazione;

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi:

- effettuare il rendiconto delle spese, con particolare riferimento ai corsi finanziati con risorse pubbliche;
- pianificare e mantenere aggiornato il sistema di controllo di gestione dell'attività formativa per il controllo economico
- gestire la contabilità generale e gli adempimenti normativi, amministrativi e fiscali;
- gestione amministrativa del personale
- mantenere rapporti con l'ente finanziatore, con i professionisti che collaborano alla gestione amministrativa (commercialista, consulente del lavoro, revisore contabile), con le banche, con le assicurazioni;



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

- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- analisi e definizione di fabbisogni rispetto i servizi sociali territoriali e le specifiche Utenze Speciali
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- individuare il fabbisogno di figure e competenze professionali (quadro nazionale);
- individuare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale (regione /PA);
- individuare il fabbisogno formativo e/o orientativo a livello dei singoli soggetti in formazione (individuale);
- tiene conto delle informazioni ottenute dai clienti;
- tiene conto delle informazioni ottenute dai frequentanti le attività formative;
- verifica il raggiungimento dei risultati attesi e monitorando gli esiti occupazionali;

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

- pianificazione del processo di erogazione;
- progettazione generica delle attività formative;
- progettazione specifica delle attività formative;
- progettazione di attività personalizzate;

In relazione all'erogazione delle attività destinati alle utenze speciali, Cosmo Data mantiene contatti periodici con i servizi sociali del territorio.

7 DOCUMENTO DI OSSERVAZIONE PERIODICA DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO

AREE DI OSSERVAZIONE	MODALITA' DI OSSERVAZIONE
La domanda di osservazione	L'economia del territorio regionale in cui agisce la sede operativa e/o settore di riferimento <i>(caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione)</i>
	- Sistema informativo Excelsior; - Rapporto Istat; - Rapporto annuale Censis; - Report Anpal.
	Il circuito della bilateralità <i>(associazioni rappresentative delle parti sociali e organismi paritetici)</i>
	Enti ed Associazioni partner Nazionali ed Internazionali.
	Il mercato del lavoro del territorio regionale in cui agisce la sede operativa <i>(caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione)</i>
	- Sistema informativo Excelsior; - Report statistici occupazione annuale del Comune di Roma; - Report statistici occupazione annuale della Regione Lazio;

		<ul style="list-style-type: none"> - Programma Pluriennale della Camera di Commercio; - Rapporto di monitoraggio Istruzione e Formazione Professionale (ISFOL).
	Le istituzioni pubbliche <i>(indirizzi dello sviluppo economico locale e politiche attive del lavoro)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Richieste dirette degli Enti Locali (Comuni), delle A.S.L. e indicazioni dei Centri per l'Impiego; - Programma pluriennale della Camera di Commercio Comune di Roma; - documenti di programmazione dell'Unione Europea.
L'offerta di formazione	Il sistema dell'education - istituzioni scolastiche, agenzie formative, università <i>(caratteristiche dell'offerta)</i>	Attuazione di percorsi di formazione superiore ed orientamento.
	I processi di integrazione dell'offerta	Attuazione del sistema di istruzione e formazione professionale.
I fattori produttivi (disponibilità sul mercato, grado di innovazione)	Le risorse professionali	<ul style="list-style-type: none"> - staff docenti interni ed esterni; - aggiornamento periodico dei docenti come da piano di aggiornamento professionale.
	Le risorse tecnologiche	Laboratori tecnici, informatici e risorse multimediali come da infrastrutture descritte nel presente documento.
	Le risorse finanziarie	<ul style="list-style-type: none"> - Finanziamenti pubblici FSE-POR; - Finanziamenti pubblici percorsi leFP. In regime di sussidiarietà integrata; - Finanziamenti pubblici Formatemp.
Il campo normativo	Normativa comunitaria, nazionale e locale in materia di: <ul style="list-style-type: none"> - mercato del lavoro ed education, - attività produttive, - disposizioni specifiche di settore 	<ul style="list-style-type: none"> - L. n° 196 del 24/06/1997 - D.lgs. n° 198 del 11/04/2006 - D.lgs. n° 276 del 10/09/2003 - L.R. n° 19 del 21/07/2003 - D.lgs. n° 297 del 19/12/2002 - L. n° 68 del 12/03/1999 - D.L. n° 104 del 12/10/2013 <p>La normativa viene studiata attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bollettino della Regione Lazio, - bollettino dell'Unione Europea; - siti della regione Lazio:
Innovazione tecnologica di prodotto e/o di processo	Tecnologie informatiche e telematiche per lo sviluppo di nuovi prodotti formativi	Le tecnologie informatiche vengono sviluppate attraverso consulenti informatici esterni.
	Metodologie e strumenti a supporto dei processi formativi	In combinazione tra tipologie diverse: frontali, fad, stage, apprendistato e tirocini.
Risultati delle osservazioni <i>(variabili principali, esplicitazione/lettura delle esigenze di formazione degli ambiti osservati, valutazione per il soggetto formativo di opportunità del contesto di riferimento e dei relativi punti di forza e di debolezza)</i>		



La richiesta di corsi di formazione professionalizzanti e fortemente specializzati in specifici settori permette un orientamento delle scelte formative dell'ente verso settori specifici e consente di finalizzare meglio le attività che svolge in maniera puntuale. L'offerta proposta consente di porre in essere servizi formativi di qualità abbinati a servizi di assistenza ed orientamento on the job, affinché' ogni discente possa ritenersi soddisfatto del percorso seguito presso l'ente.

UTENZE SPECIALI

In relazione alle utenze speciali, sarà cura del Responsabile dell'analisi dei fabbisogni relazionarsi periodicamente, e comunque prima di eventuali elaborazioni progettuali, con i Servizi Sociali locali, pubblici o del privato sociale, al fine di rilevare fabbisogni formativi specifici della tipologia di utenza target dell'intervento.

Sarà altresì cura del Responsabile dell'erogazione, prima dell'avvio di ogni intervento Formativo che interessi fasce di utenza speciali, raccogliere da parte dei Servizi Sociali Indicazioni di carattere operativo circa le possibili azioni da mettere in atto per agevolare o facilitare l'accesso alle opportunità formative.

Roma 16/03/2021

La Direzione