

# Q-CERT

## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ/CERTIFICATE

QMSCERT, Organizzazione accreditata che fornisce certificazioni di sistema ISO 9001 di terza parte e che opera in conformità ai requisiti della ISO 17021 per i registri certifica che:

### CONSORZIO RO.MA.

VIA FRANCESCO SAVERIO CORRERA , 250 – NAPOLI  
VIA DON GIOVANNI MINZONI , 17 CASORIA (NA)  
VIA DELLE MONACHE, 5 PALESTRINA – ROMA

per il seguente campo di applicazione:

*Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale  
finanziati ed autofinanziati.*

ha stabilito un Sistema di Gestione per la Qualità che è conforme alla Norma Internazionale  
per i Sistemi di Gestione

### ISO 9001:2015

6 Ottobre 2020

Data di scadenza del Certificato

7 Ottobre 2011

Data Iniziale di Certificazione

7 Ottobre 2017

Data di emissione del Certificato

Codice IAF/EA: 37

Per conto del Comitato  
QMSCERT

La presente certificazione è soggetta ad audit di sorveglianza annuali. La certificazione è valida (per tre anni),  
solo a condizione ci sia l'approvazione degli audit di sorveglianza annuali.

Per informazioni relative alla validità del certificato, è possibile visitare il sito [www.qmscert.com](http://www.qmscert.com)



QMSCERT® N. 011011/3107

MS Certification  
Cert. No. 110-6



Consorzio Ro.Ma.

# CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

*Ragione sociale* **Consorzio Ro.Ma.**

*Sede operativa:* **Via delle Monache, n° 5a – Palestrina (Rm) - Tel 06.95007588 - Fax 06. 95312094**

*Sede legale:* **Via Francesco Saverio Correrà n° 250 - Napoli - Tel 06.95007588 - Fax 06. 95312094.**

La Carta della Qualità del CONSORZIO RO.MA. è concepita per essere uno strumento esplicativo e di comunicazione degli impegni assunti dall'organismo nei confronti del sistema committente/beneficiari.

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

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

### **Livello strategico**

Il **Consorzio Ro.Ma.** nasce nel 2003 ed articola la sua attività nelle 2 sedi di Roma e di Napoli.

Nell'ambito della sua attività: progetta e realizza percorsi formativi a vari livelli; sviluppa master e corsi di formazione personalizzati sulle esigenze delle aziende clienti; offre servizi di consulenza sulla formazione continua per la valorizzazione delle risorse umane.

Il Consorzio Ro.Ma, dal 2003, anno di fondazione, ha orientato la propria attività nei seguenti settori specifici: attività di progettazione, attività di ricerca e sviluppo, formazione professionale, organizzazione di eventi culturali.

Il dispositivo statutario, definisce che il Consorzio Ro.Ma. può promuovere, organizzare e gestire corsi di formazione e seminari, convegni, incontri, congressi e attività di studio e di conseguenza potrà effettuare ogni e qualunque operazione necessaria per la preparazione e realizzazione delle suddette attività. In particolare, l'articolo 2 dello statuto sancisce che il Consorzio Ro.Ma. ha per oggetto: la formazione professionale ai sensi e per effetti della legge n. 845/1978;

l'orientamento, la formazione superiore e la formazione continua in sanità;

l'orientamento, la formazione superiore e formazione continua relativamente al settore dei trasporti;

lo svolgimento di attività dirette all'acquisizione per conto dei consorziati di concessioni e commesse, sia di Enti pubblici che da privati, per la fornitura di prestazioni di qualunque tipo e genere e più in particolare, la produzione, la realizzazione, la manutenzione, la gestione, la fornitura dei beni e servizi.

Il Consorzio Ro.Ma. è accreditato alla Regione Lazio dal 2005 presso la Regione Lazio per la formazione continua e superiore, orientamento e accompagnamento.

Il Consorzio Ro.Ma. è Provider Nazionale accreditato ECM con determina del 17/07/2013.

Il Consorzio Ro.Ma. elabora le proprie attività attraverso una fase preliminare di ricerca, calibrata su un impianto metodologico collaudato e volta ad analizzare le possibilità di sviluppo in ogni specifica area di interesse.

Gli obiettivi programmatici cui le attività del Consorzio Ro.Ma. fanno costante riferimento sono così riassumibili:

- Monitorare costantemente il contesto culturale, economico e produttivo del territorio anticipando scenari innovativi, partecipando a partenariati nell'implementazione di progetti a largo raggio e contribuendo ad un aggiornamento diffuso delle competenze attraverso i propri servizi.
- Innalzare gli standard qualitativi delle proprie risorse umane attraverso un piano di aggiornamento delle professionalità, flessibile e sempre suscettibile di migliorie che ne rendano concreta la spendibilità in ambito lavorativo.
- Ampliare lo spettro delle attività formative erogabili, per rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze, necessità sempre più avvertite come imprescindibili nel mercato del lavoro e manifestate legittimamente dall'utenza. Il Consorzio Ro.Ma. si impegna a offrire l'aggiornamento professionale a tutte le categorie degli operatori nel settore sanitario attraverso la formazione di tipo residenziale e la formazione a distanza.
- Il presente documento ha la finalità di definire le regole della Formazione all'interno del consorzio

Ro.Ma. in qualità di ente accreditato in regione e di provider ECM nazionale.

Ad ulteriore testimonianza della cura per la qualità dei servizi, il Consorzio Ro.Ma. è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 riferito al settore EA 37 per i servizi di *progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale superiore e continua finanziati ed autofinanziati* e dispone del relativo Sistema di Gestione della Qualità al quale ogni processo, nella sua implementazione, si conforma. La Qualità, oltre ad essere un valore di riferimento, si afferma come orizzonte strategico a cui i comportamenti aziendali devono essere ricondotti. In questo senso, la direzione dell'organismo è garante della corretta applicazione della manualistica e delle indicazioni procedurali previste dal SGQ.

### **Livello organizzativo**

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

#### *Servizi formativi offerti*

Consorzio Ro.Ma. opera nel campo della formazione dedicandosi all'erogazione delle seguenti tipologie di servizi:

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

In merito alle utenze speciali, il Consorzio Ro.Ma., collabora con associazioni del terzo settore che si occupano di categorie svantaggiate al fine di conoscere le problematiche ed il contesto del territorio per finalizzare al meglio eventuali percorsi formativi che si andranno a sviluppare.

#### *Dotazione di risorse professionali*

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, Consorzio Ro.Ma. si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività

di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

Consorzio Ro.Ma. dispone delle competenze necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e consulenza nelle aree: della Human Resources, del management, delle lingue straniere, della sicurezza e qualità aziendale, della ristorazione, dell'agriturismo, dello spettacolo - sport e mass media, dell'impatto e protezione ambientale, dei servizi di spedizione e trasporto, di servizi socio educativi, nonché nell'area del turismo occupandosi di agenzie e uffici turistici. In particolare per la formazione in campo sanitario il piano formativo annuale ECM è predisposto dal Comitato Scientifico e verificato e approvato dal Responsabile della Formazione attraverso delle riunioni annuali.

Il Consorzio Ro.Ma. si avvale, per ogni necessità, di consulenti esperti nel settore di appartenenza, che svolgono attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. Anche i professionisti esterni compongono l'albo dei fornitori, che come tutte le risorse professionali impegnate nelle attività, vengono valutate periodicamente secondo le procedure previste dal SGQ. Il personale di nuova assunzione viene sottoposto alle delle attività di formazione sia per portarle a conoscenza del sistema qualità, sia dell'iter documentale e organizzativo che l'organizzazione segue.

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

Per l'erogazione dei servizi formativi il Consorzio Ro.Ma. si avvale di aule interne o esterne equipaggiate per l'erogazione di attività formative. Ogni aula è dotata di tutte le attrezzature necessarie per corsi teorici, corso pratici, congressi, seminari, workshop, conferenze e videoconferenze. A titolo esemplificativo e non esaustivo indichiamo scrivanie, sedie funzionali, lavagna a fogli mobili, lavagna luminosa, video proiettore, schermi tv, tavoli con postazioni multimediali e quindi pc, completi di monitor, tastiere e mouse, con la possibilità ove occorra, per gli allievi in formazione, di utilizzare gli applicativi del pacchetto Office e programmi specifici necessari al buon esito dell'evento.

I pc sono interconnessi ad una rete LAN e dispongono dell'accesso ad internet. Sono inoltre disponibili supporti informatici quali stampanti, fotocopiatrice e scanner. A disposizione di docenti/ relatori e discenti ci sono anche un proiettore multimediale per la visualizzazione di slide, un diaproiettore, un televisore, un video registratore e un lettore dvd/divx per la visione di filmati didattici. Durante lo svolgimento delle attività, ai docenti/relatori viene assicurata assistenza nel reperimento dei materiali, nell'accesso a fonti bibliografiche e testi normativi, nell'elaborazione e nella confezione di dispense didattiche e di schede di lavoro adeguate a sostenere e agevolare la preparazione dei corsisti.

Qualora e laddove fosse richiesto, Consorzio Ro.Ma. si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo /informativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

#### **Livello operativo**

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

Nella tab. 1 viene fornito uno schema che illustra tali fattori ed i relativi indicatori (che descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati), standard di qualità (gli specifici obiettivi che Consorzio Ro.Ma. si impegna a raggiungere) e strumenti di verifica (modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari).

*Tab. 1*

<b>Attività</b>	<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Strumenti di Verifica</b>
-----------------	---------------------------	-------------------	----------------------------	------------------------------

Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/Numero tot contratti	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20%	Audit interni
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.	Meno di 10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenze	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiali didattici (dispense, bibliografia)	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature/locali	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valutazione "abbastanza/molto soddisfatto" in almeno il 70% dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive.		
Assistenza ex post	Completezza	Quantità di reclami	Numero di reclami inferiore al 20%	Audit interni
	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Audit interni
Rendicontazione	Completezza	Necessità correzioni o rielaborazioni	Variazioni inferiori al 20% del programma previsto	Audit interni
	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interni

### Livello preventivo

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

In particolare:

- ♦ la procedura **PQR 08** "Definizione e gestione non conformità": essa è concepita per descrivere

le modalità e le responsabilità relative al processo di intercettazione delle non conformità al fine di pervenire alla definizione delle tipologie di cause ricorrenti ed al miglioramento della capacità di correggerle e prevenirle. Con la presente procedura l'organizzazione intende definire le modalità di rilevazione delle non conformità allo scopo di: ridurre la ricorrenza dei problemi ed in generale eliminare la sistematicità degli errori; valutare l'impatto che una non conformità può avere sul processo; individuare le cause dei problemi e delle non conformità; migliorare gli standard qualitativi del processo.

- ♦ la procedura **PQR 09** "Gestione azioni correttive e preventive": essa è concepita per descrivere le modalità e le responsabilità relative al processo di definizione e gestione delle azioni intraprese per riportare il prodotto/processo ad uno stato di conformità ed osservare e documentare gli sviluppi dell'azione intrapresa. Le azioni correttive intraprese per la rimozione di non conformità devono essere assoggettate a monitoraggio ed analisi. Con questa procedura si vogliono definire sia le responsabilità che gli impegni da assumere per far sì che il metodo dell'azione correttiva induca sempre più a prevedere le cause di non conformità piuttosto che correggerle.
- ♦ la procedura **PQR 10** "Verifiche ispettive interne": Lo scopo primario delle Verifiche Ispettive Interne è quello di mantenere tutte le attività importanti sotto controllo per poter prevenire in tempo eventuali situazioni non conformi. L'organizzazione intende predisporre, con questa procedura, un sistema che sia in grado di leggere in maniera oggettiva le attività e soprattutto i risultati del Sistema Qualità, ovvero un sistema di monitoraggio. L'obiettivo è di fornire (anche se a livelli diversi e con informazioni diverse) a tutti i componenti dell'organizzazione, delle indicazioni sull'andamento delle principali attività e sul grado di soddisfacimento degli obiettivi prefissati con il Sistema Qualità. Il supporto, i mezzi e gli strumenti predisposti sono quelli delle verifiche ispettive interne e del relativo rapporto di audit.

## **Condizioni di trasparenza**

### *Validazione*

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

### *Diffusione*

CONSORZIO RO.MA. assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

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

### *Aggiornamento*

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene analizzata annualmente, in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Gestione della Qualità, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento.

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

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

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;

- miglioramento del servizio e la conformità alle procedure del SGQ;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

*Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi*

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

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

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

*Attività previste per il responsabile del processo di progettazione*

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

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

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

**Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi formativi/informativi in campo sanitario**

- Il Consorzio Ro.Ma., in qualità di provider nazionale ECM, effettua l'accreditamento degli eventi con le modalità stabilite dal Ministero utilizzando la piattaforma AGE.NA.S nella quale vengono inseriti tutti i dati relativi al progetto formativo.
- La presenza del partecipante al congresso è rilevata attraverso i badge elettronici o la firma del partecipante sul foglio presenze identificato quale "Foglio Firma". Per ottenere il numero di crediti formativi assegnati dall'ECM è necessaria la presenza al congresso per il 90% delle ore totali del corso.
- Queste funzioni vengono svolte dal Responsabile della Formazione Dott.ssa Rosa Vitale che pertanto ha l'obbligo in autocontrollo di monitorare ogni fase dell'intero processo.

Palestrina, 13 giugno 2018