KNOWLEDGE
RESEARCH
INNOVATION

CARTA DELLA QUALITÁ

SERVIZI DI FORMAZIONE E DI OERIENTAMENTO

Indice: Politica della qualità

1. Livello Strategico
2. Livello Organizzativo
3. Livello Operativo
4. Livello Preventivo
5. Utenze speciali

Myesis S.r.l.
Via Bari, 22 - 00161 Roma - P.IVA 14855271004
Tel. +39 06 44180213 - Fax +39 06 44180256
e-mail: info@myesis.it

Myèsis KNOWLEDGE RESEARCH INNOVATION

La Carta della Qualità di Myèsis SB Srl viene annualmente elaborata, verificata e approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità e dal Responsabile del Processo di Direzione. Questo documento è il risultato delle valutazioni sui servizi offerti.

Myèsis SB Srl è un hub per la formazione e la crescita personale, che integra approcci scientifici, innovazione metodologica e attenzione al benessere integrale. Attraverso percorsi basati su evidenze scientifiche, metodologie personalizzate e tecnologie avanzate, promuove lo sviluppo di competenze professionali e personali, garantendo inclusione e supporto a persone con disabilità e in situazioni di svantaggio. Myèsis si impegna a favorire un equilibrio tra crescita professionale, benessere psicofisico e impatto positivo sul tessuto sociale e lavorativo, distinguendosi come partner strategico per il miglioramento individuale e collettivo.

Dal 2020 è certificata da Accerta S.p.A per il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione per i seguenti settori IAF: 34 – 37-35 ovvero Attività di ricerca e sviluppo tecnico- formulativa riguardante progetti di innovazione gestionale/tecnologica. Progettazione ed erogazione di servizi di formazione, assistenza e consulenza alle imprese in materia gestionale, organizzativa, sicurezza del lavoro e di innovazione tecnologica.

I. Livello strategico

Politica della qualità

Myèsis si impegna a promuovere lo sviluppo personale e professionale attraverso percorsi formativi innovativi, inclusivi e di elevata qualità, rivolgendosi in particolare a inoccupati, disoccupati, persone che desiderano riqualificarsi professionalmente e persone con disabilità. L'obiettivo principale è contribuire alla crescita delle competenze e al miglioramento delle opportunità di inserimento nel mercato del lavoro, offrendo strumenti concreti per affrontare le sfide socioeconomiche.

I nostri obiettivi:

- Fornire percorsi formativi e di riqualificazione che rispondano alle esigenze del mercato del lavoro.
- Favorire l'inclusione sociale e lavorativa di persone in situazioni di svantaggio, con un focus specifico sulle persone con disabilità.
- Sostenere i beneficiari nello sviluppo di competenze tecniche, trasversali e relazionali attraverso metodologie innovative e personalizzate.
- Garantire la qualità e l'efficacia dei servizi offerti, monitorando costantemente il livello di soddisfazione dei partecipanti e dei committenti.

I nostri valori fondamentali includono:

- Innovazione metodologica: utilizzo di tecniche formative all'avanguardia.
- Inclusività: attenzione particolare ai bisogni di inoccupati, disoccupati e persone in difficoltà.
- Trasparenza e partecipazione: coinvolgimento attivo di beneficiari e stakeholder nella progettazione e valutazione dei percorsi.

I nostri impegni:

- Creare un ambiente formativo accessibile, inclusivo e attento alle esigenze individuali.
- Offrire percorsi flessibili e personalizzati, adeguati ai diversi bisogni dei beneficiari.
- Mantenere standard di qualità elevati, misurabili e orientati al miglioramento continuo.
- Collaborare con enti pubblici, privati e realtà locali per garantire opportunità concrete di crescita personale e professionale.

Modalità e Strumenti di Attuazione

Per garantire che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli organizzativi, Myèsis adotta i seguenti strumenti:

1. Comunicazione Interna:
   - Riunioni periodiche per condividere obiettivi, strategie e risultati con tutto il personale coinvolto.
   - Distribuzione di documenti operativi che sintetizzano gli impegni e le linee guida della politica della qualità.
2. Formazione del Personale:
   - Programmi di aggiornamento continuo per i formatori e lo staff amministrativo, incentrati sulle metodologie didattiche e sull'accessibilità.
   - Sensibilizzazione del personale rispetto all'inclusione e alle esigenze specifiche dei beneficiari, con particolare riguardo alle persone con disabilità.
3. Monitoraggio e Verifica:
   - Introduzione di strumenti di feedback (es. questionari, focus group) per raccogliere le opinioni dei beneficiari e dei committenti.
   - Analisi periodica dei risultati e attuazione di azioni correttive per migliorare la qualità dell'offerta formativa.
4. Trasparenza e Diffusione:
   - Pubblicazione della Carta della Qualità e della politica della qualità sul sito web ufficiale di Myèsis.

- Condivisione della politica con tutti i beneficiari all'inizio dei percorsi formativi.

II. Livello organizzativo

Politica della qualità

A. Aree di attività

Myèsis SB Srl opera in diversi ambiti strategici, progettati per rispondere ai bisogni dei beneficiari e alle richieste del mercato del lavoro. Informazioni sulle aree di attività:

- Formazione per lo sviluppo professionale: Percorsi formativi per l'acquisizione di competenze tecniche e trasversali.
- Riqualificazione e reinserimento lavorativo: Programmi dedicati a disoccupati e inoccupati.
- Formazione per categorie svantaggiate: Interventi personalizzati per persone in difficoltà socio-economica.
- Sviluppo delle competenze psicologiche: Corsi di aggiornamento per professionisti nel campo della psicologia e psicoterapia.
- Ricerca e sviluppo: Sviluppare nuovi modelli formativi basati sull'apprendimento esperienziale e sulle tecnologie digitali, come realtà virtuale, simulazioni interattive e piattaforme di e-learning. Progettare metodologie inclusive che valorizzino le diversità e facilitino la partecipazione attiva di persone con disabilità.

B. Tipologie di Committenti e Beneficiari

- **Committenti**

Myèsis SB Srl, offre soluzioni personalizzate per soddisfare esigenze specifiche nel campo della formazione e del benessere a:

- Enti pubblici: Istituzioni locali, regionali e nazionali impegnate nella promozione di politiche attive per l'inserimento lavorativo, la formazione continua e l'inclusione sociale.
- Aziende private: Imprese di ogni settore e dimensione interessate a migliorare le competenze del proprio personale, incrementare la produttività o realizzare progetti dedicati al benessere organizzativo.
- Organizzazioni no-profit e del terzo settore: Associazioni e fondazioni che operano per l'integrazione lavorativa di categorie vulnerabili, la promozione del benessere sociale e la riqualificazione professionale di persone in difficoltà.
- Enti di ricerca e formazione: Università e centri di formazione che necessitano di partner per sviluppare progetti innovativi o implementare percorsi specializzati.

- **Beneficiari**

I percorsi formativi e le iniziative di Myèsis sono progettati per soddisfare le esigenze specifiche di diversi gruppi di beneficiari, con un approccio mirato e inclusivo:

- Inoccupati e disoccupati:
  - Persone alla ricerca di un primo impiego o che necessitano di reinserirsi nel mercato del lavoro, con un'offerta formativa incentrata sulle competenze richieste dai settori economici emergenti e sulle capacità trasversali necessarie per adattarsi a contesti lavorativi dinamici.
  - Percorsi che includono il bilancio delle competenze, l'orientamento professionale e moduli di apprendimento personalizzati per incrementare l'occupabilità.
- Persone con disabilità:
  - Individui con disabilità fisiche, sensoriali o cognitive, per i quali Myèsis sviluppa percorsi su misura volti a ridurre le barriere che ostacolano la partecipazione attiva al mondo del lavoro.
  - L'offerta include strumenti tecnologici adattivi, tutor specializzati e un approccio multidisciplinare per valorizzare le potenzialità individuali e promuovere l'autonomia professionale e sociale.
- Lavoratori in fase di riqualificazione:
  - Persone già attive professionalmente che, a causa di trasformazioni economiche o tecnologiche, necessitano di aggiornare o riposizionare le proprie competenze.
  - I programmi si concentrano su settori chiave come la sostenibilità, l'innovazione digitale e le nuove professioni, favorendo una transizione professionale efficace.
- Professionisti del settore benessere e psicoterapia:
  - Esperti che desiderano approfondire competenze avanzate e aggiornarsi su tecniche innovative, come la gestione del benessere organizzativo o le terapie assistite da strumenti tecnologici e approcci evidence-based.
  - L'offerta è strutturata per rispondere a esigenze di alta specializzazione, con moduli di aggiornamento accreditati e riconosciuti.

C. Dotazione di risorse professionali

Myèsis si distingue come un hub multidisciplinare, composto da uno staff altamente qualificato, che combina l'esperienza di ricercatori, professori universitari e professionisti del settore. Questo team, dotato di competenze trasversali, garantisce un approccio integrato e innovativo alla formazione, progettando percorsi che uniscono rigore accademico e applicabilità pratica.

- Formatori e Docenti

Il corpo docente di Myèsis include professori universitari, ricercatori accademici e professionisti con esperienza diretta in campi come psicologia, pedagogia, gestione aziendale e innovazione tecnologica. Questi esperti non solo trasmettono conoscenze aggiornate, ma contribuiscono attivamente alla progettazione di corsi che rispondono alle sfide del mercato del lavoro e alle esigenze specifiche dei beneficiari. La loro capacità di integrare teoria e pratica rende l'offerta formativa particolarmente efficace e applicabile.

- Tutor

I tutor rappresentano un supporto fondamentale per i partecipanti. Oltre a fornire assistenza pratica e logistica, offrono un orientamento personalizzato durante il percorso formativo, aiutando i beneficiari a superare eventuali difficoltà e a massimizzare le loro potenzialità. Grazie alla loro preparazione, i tutor garantiscono un accompagnamento continuo e una connessione diretta tra i partecipanti e il corpo docente.

- Consulenti per l'Orientamento

Myèsis si avvale di consulenti specializzati nell'identificazione delle competenze e delle aspirazioni dei partecipanti. Questi professionisti, spesso con una formazione accademica e una solida esperienza sul campo, supportano i beneficiari nell'individuazione delle opportunità di crescita professionale e personale, guidandoli verso percorsi formativi e lavorativi coerenti con i loro obiettivi.

- Tecnici

Gli specialisti tecnologici di Myèsis sono esperti nella gestione di piattaforme digitali, strumenti multimediali e tecnologie innovative applicate alla formazione. Il loro ruolo è cruciale per garantire un'esperienza didattica moderna, accessibile e personalizzata, in grado di soddisfare le esigenze di apprendimento sia in aula che a distanza.

Grazie all'unione di competenze accademiche e pratiche operative, Myèsis non è solo un ente di formazione, ma un vero e proprio centro di eccellenza e innovazione. La sinergia tra ricercatori, professori universitari e professionisti assicura un'offerta formativa di alta qualità, capace di anticipare i trend del mercato e di rispondere in modo efficace alle necessità di un'utenza diversificata. Questo approccio trasversale garantisce che i percorsi formativi siano sempre orientati alla crescita individuale e all'impatto sociale.

D. Dotazione di risorse logistico-strumentali

Myèsis si impegna a garantire un ambiente formativo d'eccellenza, dotato di risorse logistico-strumentali moderne e inclusive, progettate per soddisfare le diverse esigenze dei partecipanti. Queste infrastrutture non solo supportano l'efficacia didattica, ma promuovono un'esperienza di apprendimento interattiva e accessibile. Gli spazi formativi di Myèsis sono progettati per favorire un apprendimento confortevole e stimolante. Le aule, una formativa di 64,83 mq e una informatica di 30,66mq sono modernamente equipaggiate con tecnologie multimediali come videoproiettori, computer connessi a internet e lavagne interattive. Le aule sono inoltre adattabili alle esigenze formative, con arredi ergonomici e configurazioni flessibili per gruppi di lavoro o attività individuali. Questi spazi supportano tanto la formazione frontale quanto le modalità interattive, favorendo la partecipazione attiva dei beneficiari. Myèsis dispone inoltre di una piattaforma digitale per l'erogazione della formazione a distanza, sia sincrona che asincrona. L'impegno di Myèsis per l'inclusività si riflette nella disponibilità di risorse specifiche per le persone con disabilità come dispositivi per la comunicazione assistita, come software per il riconoscimento vocale o sistemi di trascrizione automatica; postazioni ergonomiche, adattabili alle diverse esigenze fisiche dei partecipanti, strumenti digitali inclusivi, come software e piattaforme accessibili per la formazione online.

E. Dichiarazione di impegno

Myèsis SB Srl si impegna a garantire la massima trasparenza e chiarezza nella comunicazione dei propri servizi formativi. Contestualmente alla consegna della Carta della Qualità, fornirà ai beneficiari e ai committenti una documentazione dettagliata che include:

1. Caratteristiche Principali del Servizio Formativo Offerto
    - Descrizione dei contenuti didattici, degli obiettivi formativi e delle competenze che i partecipanti acquisiranno al termine del percorso.
    - Informazioni sulla durata del corso, sui metodi di insegnamento adottati e sull'utilizzo di strumenti tecnologici e multimediali

2. Modalità di Accesso
    - Requisiti per l'iscrizione, specificando eventuali criteri di selezione o priorità di accesso.
    - Indicazioni sulle procedure amministrative per l'adesione ai corsi, inclusi termini e modalità di presentazione delle domande.
3. Criteri di Valutazione Finale
    - Parametri utilizzati per verificare il raggiungimento degli obiettivi formativi, come test scritti, prove pratiche, o simulazioni.
    - Indicazioni sulle modalità di rilascio delle certificazioni e sul valore che queste assumono a livello professionale e accademico.
4. Valore in Esito alla Valutazione Positiva
    - Chiarimenti sull'applicabilità delle competenze acquisite nel mercato del lavoro o in ambiti specifici, con evidenza del riconoscimento delle qualifiche o delle certificazioni conseguite.
    - Dettaglio sulle opportunità di crescita personale e professionale derivanti dal completamento del percorso.

III. Livello Operativo

Per garantire un'offerta formativa di eccellenza, Myèsis identifica e presidia i seguenti fattori di qualità, rispondendo ai bisogni e alle aspettative dei committenti e dei beneficiari. Questi fattori coprono l'intero processo formativo, dalle fasi preliminari di costruzione dell'offerta alla gestione del cliente, includendo le risorse coinvolte.

MACROATTIVITA	FATTORI DI QUALITA	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione Analisi dei Bisogni	Attenzione al contesto di Riferimento; Successo della Progettazione;	Numero di collaborazioni formalizzate; Numero di progetti Realizzati;	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore; Incremento dei progetti per attività formative finanziati	Verbali di consultazione con i soggetti riportati nell'indicatore; Progetti realizzati;
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza delle comunicazioni nella fase di avvio; Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari; Flessibilità organizzativa/gestionale; Accuratezza nella gestione e nell'esecuzione del processo in itinere;	Promozione dei corsi attraverso piattaforme digitali; Tempo medio di risposta calcolato dal ricevimento della richiesta alla sua elaborazione; Intervallo di giorni tra la rilevazione di una non conformità e l'adozione delle misure correttive; Test con valutazione positiva;	Visoni degli utenti; n. 7 giorni definiti come tempo target di risposte; n. 5 giorni definiti come tempo target di intervento; media generale di risposte esatte date dagli allievi nel test intermedio, superiore al 70%;	Iscrizioni degli utenti; Analisi a campione dei tempi medi di risposta alle richieste; Registrazione e valutazione dei tempi di attuazione delle azioni correttive; Test di valutazione Intermedio;
Risultato post attività formativa	Soddisfazione didattica; Soddisfazione degli utenti; Obiettivo occupazionale;	Media annua delle Votazioni conseguite alle prove finali; Percentuale di partecipanti soddisfatti; Stage;	Media annua delle votazioni conseguite ai test finali di verifica del superamento del corso, superiore al 80%; Media generale del gradimento degli allievi non inferiore alla sufficienza; 20% target di sbocchi occupazionali;	Test di valutazione finali per il superamento di ogni corso; Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso; Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali;

IV. Livello Preventivo

a) Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Myèsis SB Srl adotta una serie di strumenti e modalità per garantire trasparenza, ascolto attivo e protezione degli interessi di committenti e beneficiari, rafforzando la fiducia e la qualità dei servizi offerti. Questi dispositivi comprendono:

- Implementazione di strumenti per la raccolta strutturata delle opinioni dei beneficiari e committenti;
- Email dedicata per osservazioni e/o segnalazioni da parte degli utenti: segnalazioni@myesis.it
- Rilevazione periodica attraverso questionari anonimi;
- Monitoraggio delle segnalazioni ricevute

Le segnalazioni ricevute e le criticità ricorrenti verranno monitorate per migliorare i processi, attraverso interventi tempestivi. I reclami saranno gestiti entro un massimo di tempo di 10 giorni.

b) Condizioni di trasparenza

Per garantire chiarezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi formativi, Myèsis adotta le seguenti condizioni di trasparenza, fondamentali per mantenere la fiducia dei committenti e beneficiari:

- La Carta della Qualità, viene validata tramite l'apposizione di data e firma, da parte della Direzione e dal Responsabile del processo di gestione della Qualità.
- La Carta della Qualità e dei principali documenti saranno pubblicati sul sito web ufficiale di Myèsis www.myesis.it e sarà distribuita in formato cartaceo presso la sede fisica e durante eventi formativi.

In conformità con le procedure stabilite, la Carta della Qualità verrà inviata ai servizi di formazione professionale della Regione Lazio sia al momento della richiesta di finanziamenti, sia in occasione di modifiche o aggiornamenti significativi, assicurando la piena trasparenza e conformità agli standard regionali. All'interno dell'organizzazione, la Carta della Qualità sarà condivisa con tutto il personale docente e non docente all'avvio di ogni nuova collaborazione, fornendo un riferimento chiaro sugli impegni di qualità assunti. Inoltre, eventuali revisioni o aggiornamenti saranno comunicati attraverso circolari interne, per garantire che ogni membro del team sia sempre informato e allineato alle direttive aggiornate.

c) Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Funzione	Attività
Responsabile del processo di direzione	Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio; Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
Responsabile dei Processi economico-amministrativi	Coordinamento e supervisione: della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-contabili-fiscali; del controllo economico; della rendicontazione delle spese; della gestione amministrativa del personale;
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	Diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali Diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento; Definizione della strategia formativa; Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; Gestione della qualità inerente il processo;
Responsabile del processo di progettazione	Progettazione di massima; Progettazione esecutiva e di dettaglio; Progettazione percorsi individualizzati;
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	Pianificazione del processo di erogazione; Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; Monitoraggio delle azioni o dei programmi; Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;

Roma, 08.12.2024



Responsabile del processo di direzione

V UTENZE SPECIALI

Myèsis si distingue per il costante impegno nel favorire l'inclusione sociale, lavorativa e formativa di categorie vulnerabili e soggetti svantaggiati, tra cui persone con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, detenuti ed ex detenuti, minori a rischio, tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, alcolisti ed ex alcolisti, immigrati, rifugiati politici, nomadi e vittime di sfruttamento o tratta. L'attenzione è rivolta anche a tutti coloro identificati come soggetti svantaggiati dalla normativa regionale e comunitaria.

Nel corso degli anni, Myèsis ha costruito solide sinergie con enti pubblici, organizzazioni del terzo settore e realtà locali per promuovere percorsi di inclusione lavorativa e autonomia personale, con un focus particolare su persone con disabilità e rifugiati politici. Oltre alla progettazione di percorsi formativi mirati, l'ente è attivamente impegnato in attività di sensibilizzazione e divulgazione, organizzando incontri periodici per affrontare le sfide legate all'inclusione e proporre soluzioni condivise.

Questo approccio integrato, che unisce formazione, sensibilizzazione e rete territoriale, permette a Myèsis di rispondere in modo concreto e innovativo alle esigenze delle persone più fragili, contribuendo alla costruzione di una società più equa e inclusiva.

AREE DI OSSERVAZIONE		MODALITA DI OSSERVAZIONE
LA DOMANDA DI OSSERVAZIONE	Popolazione del territorio: Percentuale stimata di persone con disabilità nel territorio di riferimento;	Rapporti regionali e nazionali forniti da enti come Unioncamere, INAPP e Regione Lazio. Coinvolgimento di associazioni, enti pubblici e privati, e altri stakeholder per ottenere dati aggiornati e contestualizzati.
	Tasso di partecipazione a percorsi formativi;	Analisi delle politiche pubbliche regionali e locali, con particolare riferimento ai programmi di formazione professionale e inclusione lavorativa.
	Competenze richieste dai datori di lavoro rispetto a quelle possedute dai candidati con disabilità;	Somministrazione di questionari strutturati a rappresentanti di aziende, istituzioni formative e associazioni di categoria
OFFERTA FORMATIVA	Corsi attualmente disponibili per persone con disabilità; Tasso di completamento dei corsi; Esempi di percorsi formativi che hanno favorito l'inserimento lavorativo e l'autonomia; Accessibilità delle tecnologie nei contesti lavorativi e formativi;	Analisi delle proposte formative pubblicate da enti di formazione, scuole professionali, università e centri accreditati; Consultazione di cataloghi regionali e nazionali dei corsi di formazione professionale.; Indagini qualitative per individuare sovrapposizioni, carenze e opportunità di miglioramento o differenziazione;
	Principali settori produttivi attivi e settori emergenti con alto potenziale di sviluppo economico;	Dati ISTAT, Eurostat e Unioncamere; Rapporti economici regionali e

I FATTORI PRODUTTIVI	Tendenze occupazionali nei settori produttivi principali; Evoluzione delle professioni e delle competenze trasversali; Ostacoli per l'inserimento lavorativo di persone con disabilità e/o appartenenti a categorie vulnerabili;	settoriali; Indicatori del mercato del lavoro pubblicati da INAPP e altri enti; Software di analisi statistica per elaborare i dati raccolti;
IL CAMPO NORMATIVO	Leggi e regolamenti specifici per l'inclusione lavorativa e formativa delle persone con disabilità; Agevolazioni e incentivi per le aziende che assumono persone con disabilità.	Monitoraggio Legislativo; Analisi di Circolari e Linee Guida; Osservazione Diretta dell'Applicazione Normativa; Monitoraggio delle esperienze di enti e aziende nel territorio;
INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI PRODOTTO E/O DI PROCESSO	Impatto della trasformazione digitale sulla produttività e sull'organizzazione del lavoro; Identificazione delle tecnologie innovative che stanno rivoluzionando i processi produttivi e organizzativi; Applicazione di tecnologie come realtà virtuale, realtà aumentata, simulazioni interattive e gamification nella formazione	Collaborazione con università e centri di ricerca per sviluppare progetti innovativi; Verifica dell'utilizzo e dell'efficacia delle innovazioni integrate nei percorsi formativi;

Firma del Responsabile del processo di analisi
e definizione dei fabbisogni

Digitally signed by Stefano Federici
Date: 2025.01.11 13:15:20 +01'00'

Prof.Stefano Federici