



## St. George's Institute Carta di Qualità dell'offerta formativa

La direzione di Frasi srl ha deciso di progettare e rendere operante un "Sistema di gestione per la qualità" interno alla struttura, conforme ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

Fraasi srl opera nel settore della formazione da numerosi anni, quindi, questa decisione rappresenta la volontà di fornire un servizio di alto livello qualitativo per ottenere una continua e totale soddisfazione dei requisiti del cliente, garantendo nel contempo una crescente efficienza dell'organizzazione della propria struttura.

### Livello strategico

Il sistema di gestione per qualità di Frasi srl esprime la politica per la qualità che la direzione intende perseguire che è basata sui seguenti principi fondamentali:

- Qualità intesa come eccellenza del risultato ed efficienza organizzativa;
- Costante miglioramento dello standard di qualità del servizio fornito;
- Qualità come responsabilità di tutti, direzione e personale operativo;
- Anteposizione delle esigenze di qualità del servizio prestato a tutte le altre;
- Responsabilizzazione del personale nell'assicurare la qualità del lavoro svolto nell'ambito della propria funzione;
- Diffusione della politica della qualità a tutto il personale.

Fraasi srl ha a tal fine predisposto un sistema di garanzia della qualità al cliente mediante:

- Adozione di procedure scritte che regolino le attività principali;
- Verifica dell'adeguatezza e della corretta esecuzione delle attività procedurali;
- Misurazione dell'efficienza del sistema di gestione per la qualità;
- Disponibilità dell'evidenza oggettiva del rispetto di detto sistema e della conformità dei servizi ai requisiti qualitativi richiesti mediante adeguata documentazione di registrazione.

### Livello organizzativo

La società Frasi S.r.l., operando sotto il marchio "St. George's Institute", propone come scuola di lingue un programma di avanzamento nello studio delle lingue che consente ad ogni singolo individuo di conformarsi alle esigenze culturali, sociali ed ambientali del mondo contemporaneo.

La società offre corsi individuali, semi-individuali e collettivi in inglese, francese, tedesco, spagnolo, arabo ed altre lingue su richiesta. La scuola offre corsi sia a clienti privati che aziendali.

La scuola è ufficialmente riconosciuta come Preparation Centre per gli esami Cambridge English attraverso il British Council di Roma.

La società garantisce la preparazione per il superamento di esami che rilascino certificazioni internazionali quali:

- Young Learners English Tests (YLE – Starters/Movers/Flyers)
- Certificate in Proficiency in English (CPE)
- Certificate in Advanced English (CAE)
- First Certificate in English (FCE)
- Preliminary English Test (PET)
- Key English Test (KET)



## St. George's Institute Carta di Qualità dell'offerta formativa

- IELTS  
rilasciati da University of Cambridge;
- TOEFL  
rilasciato da ETS;
- Il Diplôme d'Etudes de Langue Française (DELF) e il Diplôme Approfondi de Langue Française (DALF)  
rilasciati dal Ministère de l'Education nationale francese;
- Il Diplomas de Español como Lengua Extranjera (DELE)  
rilasciato dall'Istituto Cervantes;
- Esame di bilinguismo e certificazione internazionale  
rilasciati dall'Ufficio bilinguismo e lingue straniere della Provincia di Bolzano o dal Goethe-Institut per la lingua tedesca.

L'istituto si avvale della collaborazione di docenti madrelingua, fortemente motivati e professionalmente aggiornati, in grado di stabilire un ottimo rapporto con lo studente, garantendo alla fine del percorso, risultati ottimali.

La scuola opera con due sedi, ubicate a Roma in Via Merulana 272 e Piazza Regina Margherita 4. Ogni sede ha un'aula didattica per corsi collettivi e un'aula informatica dotata di un'attrezzatura minima di un PC con collegamento internet per ogni 2 studenti.

La scuola si impegna a consegnare l'opportuna 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 la società intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

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 aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Soddisfazione del cliente	Percentuale di clienti privati soddisfatti	Risposte soddisfatte*: > 90% delle risposte totali  * "soddisfacente" o "molto soddisfacente"	Questionario di Qualità
	Voto di soddisfazione dei partecipanti ai corsi aziendali	Voto medio annuale: > 4,0 (scala da 1 a 5)	Scheda Valutazione Corso

Tempestività erogazione del servizio	Numero di giorni intercorrenti dalla data di ricevimento della richiesta all'erogazione del servizio	7 giorni definiti come tempo target di erogazione del servizio	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Gestione reclami ed anomalie	Numero di giorni intercorrenti dalla data di riscontro reclamo/ anomalia all'attuazione di azione correttiva	15 giorni definiti come tempo target di attuazione o predisposizione di azione correttiva	Scheda gestione reclamo/ anomalia
Approvvigionamenti	Numero di giorni intercorrenti dalla data di ricerca fornitori alla scelta dei fornitori	15 giorni definiti come tempo target di scelta fornitori	Questionario di qualifica fornitori

La sorveglianza dell'andamento generale dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità viene eseguita anche mediante il monitoraggio dell'andamento di tali indici, periodicamente ridefiniti per ottenere un miglioramento continuo.

### Livello preventivo

FraSi Srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti. FraSi Srl si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

La soddisfazione del cliente viene rilevata tramite un questionario di valutazione corso.

Sono invece previste le seguenti modalità per presentare reclami:

per posta all'indirizzo: Via Merulana, 272 – 00185 Roma

per fax al n° 06-97841205;

per email all'indirizzo: [merulana@stgeorgesinstitute.it](mailto:merulana@stgeorgesinstitute.it) e/o [info@stgeorgesinstitute.it](mailto:info@stgeorgesinstitute.it)

direttamente al Responsabile del processo di direzione: Simona Tanese

Entro 30 gg successivi alla segnalazione FraSi Srl comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

### Condizioni di trasparenza

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito relativo della scuola per i corsi di lingue ([www.stgeorgesinstitute.it](http://www.stgeorgesinstitute.it))

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione della data. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna.



## St. George's Institute Carta di Qualità dell'offerta formativa

### Attività dei responsabili posti a presidio dei processi

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;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- 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 amministrativo-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**

- 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.

Attività previste per il responsabile del **processo di progettazione**

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione formativa;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.

Attività previste per il 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 nel settore della formazione.

**FRASI SRL**

**ROMA, 15/01/2016**

Simona Tanese

**FRASI SRL**

---

Amministratore Unico