



IAF - Istituto di Alta Formazione - Roma
Via G. Baglivi, 6 - 00161 Roma Tel. 06.44.02.700/01 - Fax 06.44.04.370

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che l'Istituto di Alta Formazione 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) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Premessa

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento dell'Istituto di Alta Formazione srl.

Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: 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.

Ogni due anni la carta della qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Sarà approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

Il piano dell'offerta formativa dell'Istituto di Alta Formazione, prevede quindi le seguenti finalità:

- Garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura umanistica anche nella prospettiva dell'accesso a studi universitari, alla formazione professionale, al mondo del lavoro;
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione.
- Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione scolastica superiore e universitaria e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

Livello strategico

L'Istituto di Alta Formazione srl ha come propria MISSIONE:

- 1) fornitura di supporto tecnologico ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende (soprattutto attraverso il miglioramento della produttività delle persone);
- 2) attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o privato;
- 3) attività formative volte a privati finalizzate al personale miglioramento professionale, socio-economico e culturale.

L'OBIETTIVO PRINCIPALE è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso:

- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con "l'evento: Information Technology".
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

L'IMPEGNO

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Istituto di Alta Formazione srl si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

L'Istituto di Alta Formazione intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
- investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;
- il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune
- metodologie e strumenti di feedback;
- la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Lazio, dove tutta la struttura aziendale e la Direzione Generale si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;

- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

Il proprio Sistema Qualità, codificato nell'apposita manualistica depositata presso l'Istituto di Alta Formazione, rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area Formazione.

Livello organizzativo

I principali servizi dell'Istituto di Alta Formazione consistono in attività di analisi del contesto socio-economico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati.

I servizi e i prodotti forniti ad aziende e enti di varie dimensioni sono così sintetizzabili:

- Formazione del personale
- Affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.

I servizi e i prodotti forniti a privati sono così sintetizzabili:

- Consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento
- L'offerta formativa prevede varie tipologie di corsi:
 - corsi di acquisizione di competenze;
 - corsi di qualifica professionale
 - corsi di specializzazione
 - corsi di aggiornamento tecnico professionale accreditati dal Ministero della Salute

la Scuola Quadriennale di Specializzazione in Psicoterapia Dinamica Breve autorizzata dal MIUR.

Dotazione di risorse professionali

- Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma . L'organizzazione si avvale inoltre di responsabili di Funzione, coordinatori, docenti esterni, collaboratori, personale interno con funzioni operative, tutor, in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Dotazione logistico-strumentali

La struttura dispone, di n.3 aule per la didattica ordinaria, ognuna predisposta anche per la proiezione audiovisiva, e arredate ognuna con:

- sedie munite di ribaltina, cattedra, lavagna fissa a parete, lavagna luminosa e proiettore per diapositive

1 aula multimediale con adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet

n.1 ufficio biblioteca, n.1 ufficio di direzione, n.1 ufficio di segreteria, n.1 ufficio reception, n.1 ufficio amministrativo.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato 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 (D.L. n°626 19/9/94 e D.L. n°494 14/8/96).

DIFFUSIONE

L'Istituto di Alta Formazione dichiara che la Carta della Qualità verrà consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente,
- pubblicazione sul sito web dell'Ente,
- consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti ,
- consegna di copia al personale docente e non docente del corso.

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.

Inoltre si fa presente che sul sito dell'Ente, sono evidenziate tutte le caratteristiche del servizio formativo e le modalità di accesso e valutazione.

Livello operativo

Fattori di qualità

La tabella allegata riporta i principali elementi che l'Istituto di Alta Formazione identifica come FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel Sistema Qualità dell'Istituto di Alta Formazione, gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

➤ Standard di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;

- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa con orario continuativo dalle 8,30 alle 19, di sabato dalle 8.30 alle 18.00 e la domenica dalle 9 alle 12;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità trimestrale;
- accessibilità di laboratori, biblioteche: il laboratorio di informatica, e la biblioteca saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente.;
- L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile del processo di gestione della qualità e la direzione, di concerto con il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:
- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

➤ Strumenti di verifica

Esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

- Rilevazione a campione dei tempi di risposta
- Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
- Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
- Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
- Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso.
- Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
- Questionari sulle risultanze occupazionali
- Dossier annuale di accreditamento

STANDARD DI QUALITÀ

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un documento descrittivo delle caratteristiche del corso Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Approvazione del documento descrittivo delle caratteristiche del corso da parte della Direzione Visione del documento descrittivo delle caratteristiche del corso e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Documento descrittivo delle caratteristiche del corso Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 80/100	questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultati S.AC.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da S.AC.	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento S.AC.
Tutte le attività	Comunicazioni	Controllo firme. Controllo contatore sito internet	1% di aumento visioni annue	Analisi numero firme. Analisi visitatori sito

Livello preventivo

L'Istituto di Alta Formazione prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito CONTRATTO FORMATIVO, che riporta in dettaglio gli impegni che l'Istituto e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto va firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna) report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso, colloqui effettuati dal coordinatore /direttore di corso con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore /direttore di corso) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche e coerentemente con quanto previsto dal Manuale di Qualità, per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi. Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

Condizioni di trasparenza

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità dell'Istituto di Alta Formazione srl, viene regolamentata come segue.

I). Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.

II.) La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nel sito Internet dell'Istituto di Alta Formazione deputato alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.

III.) La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

IV) La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

V). La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La REVISIONE della Carta della Qualità dell'Istituto di Alta Formazione avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile del Processo di gestione della Qualità che la dateranno e la firmeranno e considereranno le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale.

La VALIDAZIONE della Carta della Qualità dell'Istituto di Alta Formazione avverrà da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità che provvederà a datare e firmare la stessa.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

Il Vertice Aziendale Istituto di Alta Formazione assicura la pianificazione ed il presidio:

- delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio
- il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- della valutazione e sviluppo delle risorse umane

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

L'Area Amministrazione e Finanza assicura gli adempimenti relativi :

- alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali
- il controllo economico
- la rendicontazione delle spese
- la gestione amministrativa del personale
- la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

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

L'Istituto di Alta Formazione ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta.

Il processo definisce le attività finalizzate ad assicurare una continua analisi del mercato e delle aziende clienti allo scopo di rilevarne tempestivamente le esigenze, le modalità di riesame dei requisiti dei servizi oggetto dell'offerta e le modalità di riesame del contratto. Le attività previste per il responsabile del processo di analisi e dei fabbisogni si possono identificare in:

- diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

L'Istituto di Alta Formazione allo scopo di garantire la conformità dei prodotti/servizi, ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di progettazione dei prodotti/servizi. Le attività di progettazione e sviluppo sono assicurate dal Responsabile della Progettazione e prevedono specifici momenti di riesame, verifica e validazione.

Il Responsabile della Progettazione, sulla base di quanto previsto dai documenti contrattuali e dalle esigenze del cliente, assicura la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione.

Il Progetto definisce i requisiti dell'attività corsuale, partendo da una progettazione di massima e giungendo sino alla progettazione di dettaglio: obiettivi, contenuti, articolazione, modalità di erogazione, metodologie, tecnologiche e logistiche necessarie per la realizzazione con i relativi planning.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

L'Istituto di Alta Formazione ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/servizi.

Le specifiche di erogazione sono definite dal Responsabile della Progettazione tramite:

-Il Piano di Progetto che individua, per ogni fase in cui risulta articolato il servizio, le risorse logistiche e tecnologiche necessarie per l'erogazione, la pianificazione delle prestazioni professionali previste per l'erogazione del servizio.

Il Project Manager presidia il processo di erogazione di ciascun servizio assicurando:

-la disponibilità delle prestazioni professionali pianificate.

-la gestione delle iscrizioni dei partecipanti;

-la disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste,

-l'assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio.

-gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;

-la gestione delle relazioni e degli accordi con gli iscritti;

-la valutazione dei risultati e l'identificazione delle proposte di miglioramento.

F.to

Responsabile del processo di Direzione

Dott. Luigi Mastronardi