

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti gli impegni che l'Ass. Scientifico Culturale A-Sapiens assume 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).

La carta della qualità viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale. Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi alle attività formative gestite con finanziamenti privati.

Premessa

L'Associazione A-Sapiens, con il supporto dell'Università sapienza di Roma e la piattaforma e-learning, si occupa di formazione professionale e universitaria nelle discipline artistiche, architettoniche, nonché sicurezza sul lavoro e ambito sanitario. La formazione sulle materie grafiche riguarda l'utilizzo dei moderni software di progettazione architettonica e di grafica al computer quali: Autocad; 3ds max; Photoshop; Rhinoceros; Revit Building.

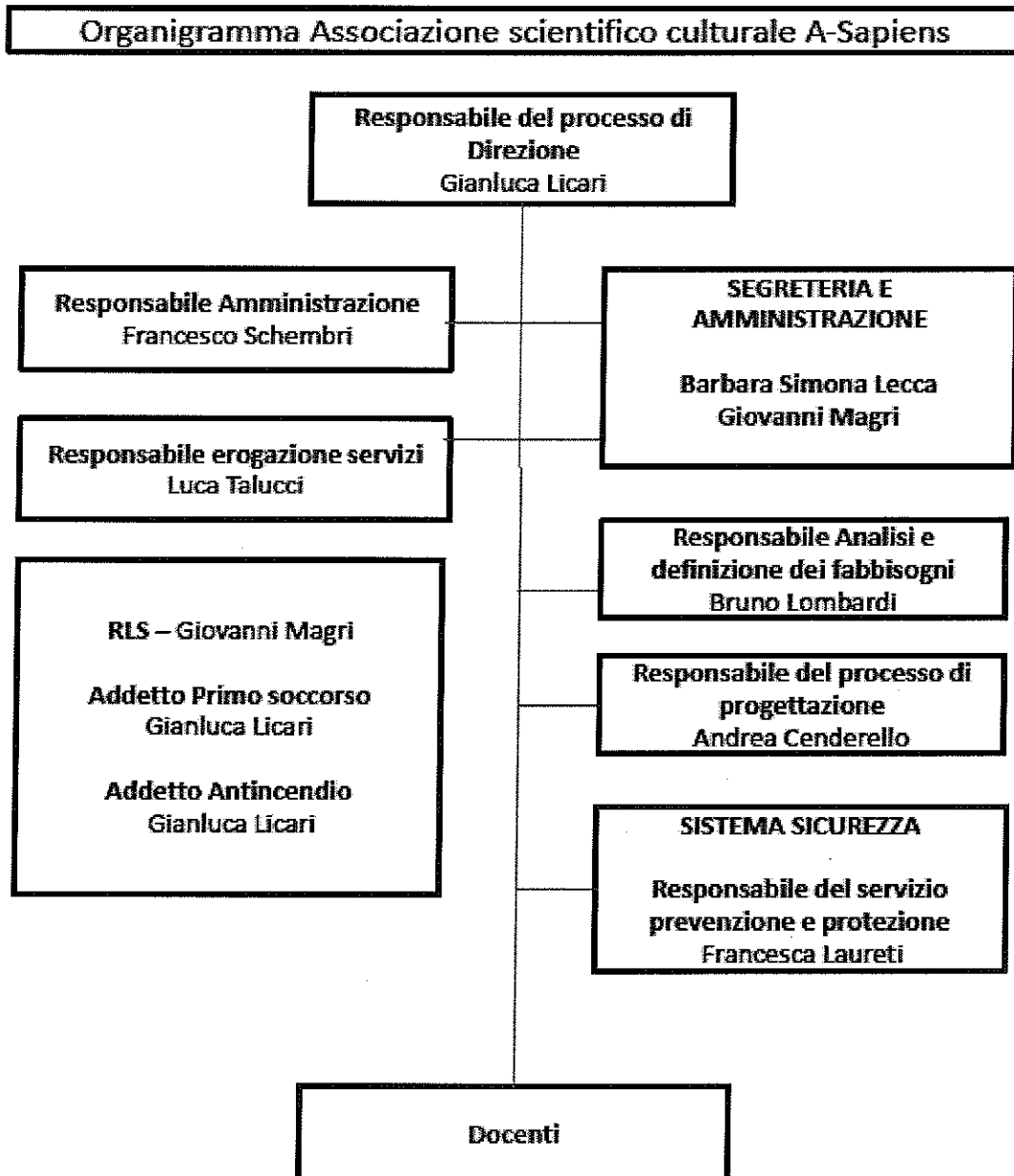
La formazione sulla sicurezza aziendale destinata ai lavoratori offre la possibilità di abilitarsi nelle principali figure professionali previste dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i, sia in ambito tecnico che sanitario. I moduli formativi sono organizzati sin dal principio sugli aspetti pratici, e i docenti (architetti, ingegneri, personale medico), trasmettono un sapere pratico teso all'apprendimento di un metodo di lavoro in grado di essere immediatamente utilizzato nel campo lavorativo. Dalla necessità di soddisfare la sempre crescente domanda di Formazione del Mercato, A-Sapiens dedica da anni la sua esperienza, le sue conoscenze, la sua professionalità alla qualificazione e riqualificazione delle Risorse Umane. La Conoscenza Informatica, sulla Sicurezza è trasferita grazie a docenti Certificati e Qualificati ed un'aula Corsi attrezzata con la strumentazione tecnica adeguata a garantire efficienza e professionalità.

A-SAPIENS

Il nostro gruppo ha, sin dai suoi esordi, basato i suoi metodi educativi sul contatto diretto con la persona, offrendo ad ogni partecipante la possibilità di sfruttare al meglio gli elevati livelli quantitativi dei corsi offerti, ed avere al contempo delle attenzioni individuali. Il criterio metodologico che da sempre ci ha guidato è quello di mettere il discente, con la sua personalità e tutte le sue potenzialità, al centro delle nostre attenzioni.

L'associazione si propone sul mercato come Training Solution per Privati e Aziende che hanno l'esigenza di aggiornare le competenze informatiche, tecniche, specialistiche del proprio personale, inoltre risponde alla richiesta di flessibilità proponendo corsi in grado di soddisfare le diverse esigenze formative.

Organigramma aziendale



Livello strategico

Il Gruppo A-Sapiens ha come propria missione:

- orientare nella scelta dei percorsi formativi: studenti delle scuole superiori, studenti universitari, neolaureati, nelle singole discipline formative di loro afferenza;
- orientare nella scelta dei percorsi formativi: lavoratori nelle singole discipline formative di loro afferenza;
- promuovere la cultura del lavoro e della formazione come strumento di sviluppo socio-economico e consapevolezza della realtà lavorativa europea
- coniugare l'esigenza dell'offerta formativa e della domanda lavorativa facilitando l'incontro e il dialogo tra: enti universitari, aziende, associazioni, studenti, non occupati, professionisti, imprenditori, e altri settori lavorativi.

L'impegno

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti il gruppo

A-Sapiens si impegna a:

- promuovere la conoscenza, la diffusione e l'uso dei moderni strumenti telematici ed informatici da applicare alle diverse discipline appartenenti ai settori dell'architettura, dell'ingegneria, dell'informatica, della statistica;
- promuovere iniziative e stabilire relazioni che permettono la crescita culturale dei soci e di tutti i coloro che pur appartenendo a settori disciplinari diversi hanno interesse per questa particolare attività;
- organizzare conferenze, viaggi, pubblicazioni, seminari, lezioni, applicazioni multimediali su vari argomenti ed in particolare sullo studio e sulla conoscenza di strumenti informatici ed applicativi, anche su incarico di strutture universitarie, associazioni pubbliche e private, enti pubblici;
- promuovere dibattiti convegni e gruppi di studio per favorire lo scambio di idee esperienze tra i soci, oltre a promuovere eventi, manifestazioni, mostre;
- sviluppare l'utilizzo di strumenti informatici e manuali di grafica e degli strumenti di comunicazione di massa, come newsgroup, mailing-list, forum e pubblicazioni;
- formazione specialistica nelle discipline di competenza per il sostegno e la formazione professionale;

A-SAPIENS

- formazione professionale, universitaria e Post – laurea;
- tenere contatti con il mondo del lavoro ed universitario dal quale trarre gli input necessari per poter rispondere adeguatamente alle esigenze proprie di questi settori, avviando corsi di formazione che soddisfino ampiamente le reali esigenze professionali ed universitarie in questo campo 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.
- promuovere attività formativa principalmente nelle seguenti discipline:
 - corsi di aggiornamento professionale
 - formazione specialistica nelle discipline di competenza per il sostegno e la formazione professionale
 - corsi universitari e post-laurea
 - computer grafica
 - formazione professionale
 - corsi di specializzazione professionale
 - corsi in materia di sicurezza lavoro d.lgs 81/2008 e smi
 - corsi in ambito sanitario con accreditamento ECM

Strumenti adottati:

Si intende inoltre raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- investimenti continui in tecnologie e metodi di avanguardia;
- l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro capace di operare in team;
- 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 si impegna all'attribuzione di adeguate risorse.

A-SAPIENS

Livello organizzativo

I principali servizi dell'associazione A-Sapiens consistono in un'attività formativa e di analisi del contesto territoriale di appartenenza e nella continua ricerca delle migliori soluzioni formative e di orientamento rivolte ad enti pubblici ed aziende private, in collaborazione con enti universitari, pubblici del territorio (Sapienza, Tor Vergata, Cassino)

L'insieme dei servizi forniti si può sinteticamente suddividere in:

Dotazione di risorse professionali:

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

Dotazioni logistico-strumentali:

La struttura dispone di n.1 aula per la didattica arredata ognuna con:

- sedie, cattedra, lavagna, videoproiettore

E di n.1 aula informatica, disposta anche per la proiezione audiovisiva, e arredata ognuna con:

- sedie, cattedra, lavagna, videoproiettore e adeguato numero di pc, con connessione internet

Per la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per la valutazione dei rischi e l'attuazione delle procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

A-SAPIENS

Informazione ed orientamento

A-Sapiens organizza conferenze di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi e garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il corso più adatto.

Vengono forniti i programmi delle lezioni e, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni dei corsi, con l'ausilio della piattaforma e-learning.

Attività della segreteria

La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi.

La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente e telematicamente, in funzione anche nelle ore pomeridiane.

L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

- apposito numero di telefono;
- per email all'indirizzo info@a-sapiens.it;
- direttamente al coordinatore del corso o al referente per la formazione.

Valutazione del servizio da parte degli utenti

Per ciascuna azione formativa, ciascun docente predispone dei test per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente.

Revisione della Carta Qualità

La sua revisione avviene con cadenza regolare sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile 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.

Modalità di diffusione della carta:

La presente carta verrà diffusa mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione nella bacheca della sede
- Pubblicazione sul sito web
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

Contemporaneamente alla Carta di Qualità, 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.

Livello operativo

Standard di qualità del servizio

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 nelle procedure;
- trasparenza;
- completezza.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza delle attività di formazione e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione e orientamento;
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la qualità e tempestività delle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa;
- allievi appartenenti a categorie svantaggiate: è garantito l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche

A-SAPIENS

Il proprio Sistema Qualità, 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.

Fattori di qualità

Riportiamo la tabella con i fattori che assicurano la qualità dei servizi offerti.

Attività	Fattori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti	Giorni n. 5 definiti come tempo di risposta tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Giorni n. 10 come tempo di risposta tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento	Approvazione del documento descrittivo delle caratteristiche del corso e della Carta di qualità e visione da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Documento descrittivo delle caratteristiche del corso. Modulo di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei committenti	Questionario sul livello di soddisfazione del cliente

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'associazione A-Sapiens prevede un'apposita procedura operativa per il monitoraggio di eventuali non conformità riferite ai prodotti, processi ed attività, in modo da correggerli e/o prevenirli tempestivamente.

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito contratto specificante i diritti/doveri e gli impegni assunti dall'associazione e dal soggetto richiedente.

A garanzia della qualità dei servizi e allo scopo di valutare l'effettivo miglioramento di detti servizi, verranno periodicamente presi in esame i questionari per la rilevazione del livello di soddisfazione del cliente ed eventuali segnalazioni di non conformità presentate.

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

Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati forniti dagli utenti, si fa riferimento al D.Lgs 30 giugno 2003 n.196 e smi.

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- 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;
- La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti Internet di A-Sapiens deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier;
- La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione;

A-SAPIENS

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

Sul sito sono pubblicati i documenti informativi sui servizi offerti e le modalità di accesso e valutazione.

Reclami, proposte e suggerimenti

In caso di riscontro da parte degli utenti di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali compilando i moduli allegati e consegnandoli personalmente

oppure inviandoli, per posta, fax o e-mail.

L'Istituto effettuerà un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Descrizione delle 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, dell'educazione e dell'orientamento

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

- diagnosi generale (quadro nazionale) 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

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

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, dell'educazione e dell'orientamento

La Direzione

Roma, 30/09/2015 Firma

