

“CARTA DELLA QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

ELEMENTI BASE

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che il nostro Organismo di Formazione assume nei suoi confronti 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 committenti/beneficiari).

Livello strategico

Aspetti dell’offerta formativa:

1. **La nostra scuola propone corsi su tutti i principali argomenti dell’ "I.T.C."**, con approccio di tipo semi-intensivo per raggiungere obiettivi concreti e duraturi nel più breve tempo possibile. Numerosi percorsi didattici sono predisposti per portare gli studenti a livelli subito spendibili, anche dopo un solo modulo, ma al tempo stesso utilizzabili come base per il **raggiungimento di successive e più prestigiose qualifiche professionali**.
2. Docenti di alta professionalità e notevole esperienza e strumenti informatici all’avanguardia rendono realizzabile il sogno di tutti: **ottimi risultati in pochissimo tempo**.
3. Una formula organizzativa basata su piccoli gruppi di studenti (da uno a cinque) per ogni corso, consente inoltre di risolvere tutti i problemi di sovrapposizione degli impegni personali, rendendo sempre possibile contemporaneamente le varie esigenze degli iscritti.
4. I contenuti e gli obiettivi di ciascun modulo sono quelli previsti, dalle disposizioni in materia di certificazioni professionali, dalla Regione Lazio, ma anche da organismi e imprese internazionali come l’**AICA** (Patente Europea) o la Microsoft Italia (Mous, MCP, MCSE, ecc.), e **consentono di affrontare i relativi esami in assoluta sicurezza**.

Stages aziendali per gli studenti più motivati sono stati concordati con aziende interessate alle nostre certificazioni.

Simulazioni di produttività personale potranno invece essere attivate, con gli stessi istruttori dei corsi, dagli studenti interessati ad attività autonome.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

- aree di attività :

- informatica di base per studenti e lavoratori che aspirano alla certificazione ECDL
- informatica di base per utenti del computer per uso personale, locale o telematico
- linguaggi di programmazione per applicazioni di primo approccio e per livelli specialistici
- grafica computerizzata per specialisti del disegno tecnico (architettonico, ingegneristico, ambientalistico) e per i creativi della comunicazione multimediale.

- dotazione di risorse professionali:

- work stations computerizzate connesse in rete locale e in internet (ADSL) in numero da 4 a 15 per aula didattica.

- dotazione di risorse logistico-strumentali:

- 3 aule di diversa grandezza, tutte attrezzate con posti lavoro computerizzati per l’apprendimento dell’informatica attraverso continue applicazioni pratiche.
- Area reception, attiva in tutti i periodi dell’anno, per operazioni di presentazioni, dimostrazioni, orientamento, iscrizioni e comunicazione con il pubblico.

- Materiali e attestazioni consegnate:

- Carta della Qualità
- Questionario di soddisfazione da restituire in forma anonima (Cassetta postale)
- Calendario del corso, Argomenti, Docenti
- Accesso alla piattaforma didattica e ai materiali didattici contenuti
- Grafica dei risultati in progress e complessivi al termine del corso
- Attestato delle competenze acquisite e del livello di esperienza raggiunto

Livello operativo

La seguente tabella riassume i principali Fattori di qualità garantiti e la loro quantificazione in valori controllabili dai vari responsabili di presidio:

Fattori di qualità :

I principali fattori di gestione che possono influire, direttamente o indirettamente, sui risultati desiderati dall’utenza e/o imposti dalle pubbliche Amministrazioni aventi compiti di controllo, sono tenuti costantemente sotto controllo con l’uso degli indicatori riportati in tabella.

Indicatori :

Si tratta di grandezze facilmente quantificabili e quindi confrontabili con valori predefiniti utilizzati come target da raggiungere.

Standard di qualità :

I valori predefiniti di cui sopra corrispondono a specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere in tempi brevi. Anche questi tempi possono essere assunti come indicatori quando per essi sono stati individuati dei valori Standard ottimali.

Strumenti di verifica :

Modalità e procedure attraverso cui periodicamente o continuamente viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Ogni procedura prevede la compilazione di un Report avente l'obiettivo di quantificare l'Indicatore in esame. Tutti i Report vengono raccolti nell'**Archivio Controllo Qualità**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data della prima iscrizione ad un corso di gruppo, o dell'unica iscrizione ad un corso individuale, e la data di inizio del corso	giorni definiti come tempo target di risposte: 30 gg per corsi di gruppo 5 gg per corsi individuali	Rilevazione a campione dei tempi di risposte Report compilato annualmente dal Responsabile Direzione (Mod. TEMP 001 Fattori della Qualità)
Tempestività di intervento organizzativa / gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	inizio azione correttiva: 10 gg dalla segnalazione termine azione correttiva: 30 gg dalla segnalazione	Rilevazione dei tempi di intervento mediante audit interno trimestrale. Report compilato trimestralmente dal Responsabile Direzione (Mod. TEMP 002 Fattori della Qualità)
Funzionamento del software di FAD (Formazione a distanza)	Durata discussioni su quesiti risolti on-line : tempo di inizio e durata rispetto ai tempi medi target.	tempo target inizio discussione: 1 gg durata discussione: 2 gg	Analisi dei dati statistici forniti dal sistema ad ogni fine corso. Report compilato trimestralmente dal Responsabile Didattico (Mod. FAD 001 Fattori della Qualità)
Disponibilità di attrezzature computerizzate.	Media mensile delle Work Station di riserva disponibili per sostituire eventuali W.S. guaste	Media mensile target >3	Report compilato annualmente dal Responsabile Direzione (Mod. TEC 001 Fattori della Qualità)
Qualità della didattica	Miglioramento medio del singolo studente fine-inizio corso individuale e di gruppo	>5% per gli studenti dei corsi di gruppo. > 10% per gli studenti dei corsi individuali	Report redatto annualmente con i dati di ogni fine corso dal Responsabile Didattico con l'utilizzo di test ingresso e uscita a valutazione automatica e oggettiva (Mod.DIDA 001 Fattori della Qualità)
Livello soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti sul totale annuale degli iscritti . Soddisfazione manifestata dagli iscritti con giudizi espressi su scheda anonima a fine corso.	80%	Analisi dell'indice di gradimento aggiornata ad ogni fine corso dal Responsabile Didattico . (Mod. GRAD 001 Fattori della Qualità)

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Il controllo della qualità del servizio offerto non si basa solo sulla registrazione di eventi di non conformità o di reclami ricevuti, ma ha una finalità assolutamente di prevenzione di tali eventi. Tutte le rilevazioni dei valori degli indicatori sono programmate con cadenza periodica e registrate su Report a firma dei responsabili delle attività coinvolte e, prima di essere conservati nell'Archivio della Qualità, danno luogo a procedure di azione correttiva seguite dagli stessi responsabili fino ad esito positivo raggiunto.

Condizioni di trasparenza

Oltre a conservare i singoli Report, l'Archivio della Qualità contiene un Modulo di Revisione periodica della Qualità che prevede una verifica annuale dei valori raggiunti dai singoli indicatori, una analisi di tutti i Fattori della Qualità e delle eventuali Azioni correttive, una eventuale revisione delle strategie della Qualità.

Il Modulo di Revisione si presenta completo di:

- indicazioni circa le responsabilità, le procedure, i tempi della Revisione stessa
- validazione da parte della Direzione (data e firma)
- validazione da parte del Responsabile del Processo di erogazione corsi (data e firma)

e viene fornito al pubblico annualmente insieme alla stessa Carta della Qualità