

ISTITUTO PARITARIO
“A. RUIZ”
LICEO SCIENTIFICO - LICEO CLASSICO - LICEO LINGUISTICO - I.T. A.F.M.
Via dell’Imbrecciato, N° 127 - 00149- Roma
Distretto Scolastico XXIII°-C.F. P.I. 03824781003
Telefono: 0655045131 - 065584948 Fax: 065587984
✉ istitutoruiz@virgilio.it

Carta della Qualità

Premessa

L’Istituto Paritario “A. Ruiz” che intende far parte del sistema di formazione professionale della Regione Lazio come centro accreditato, vuole ottimizzare e qualificare sia le proprie capacità, sia “mettere a sistema” le procedure interne ed esterne al fine di assumere le caratteristiche di una “organizzazione che apprende” capace di produrre e veicolare al suo interno quel saper che gli permette di intercettare e soddisfare le attese che provengono da persone che vedono nella formazione uno strumento capace di “produrre” quelle competenze che permettono di essere cittadini attivi nella società della conoscenza e dell’informazione e comunicazione tecnologica (ICT).

Il primo elemento che esprime questa volontà è la predisposizione di una “*Carta della qualità*” che partendo da questa prima stesura iniziale, sarà, poi, annualmente rielaborata, verificata e approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità già Responsabile del processo di Direzione.

Attraverso la tale documento si intende introdurre, all’interno dell’Istituto Paritario “A. Ruiz”, un fondante paradigma: la qualità intesa come risultato di un sistema che fa precedere l’erogazione delle sue prestazioni formative da una analisi del fabbisogno, da una progettazione e promozione per poi monitorare e valutare (ex-ante, in itinere ed ex post) il suo operato al fine di attivare un processo di ricerca che sa innovare il sistema stesso.

Sistema che deve garantire una “education” capace di coniugare i significati del sapere, del saper essere e del saper fare nella prospettiva di una lifelong learning capace di

fronteggiare i cambiamenti e le innovazioni presenti nel Mercato del Lavoro; un sistema, quindi, che sa:

- ✓ garantire, alle persone, l'acquisizione delle conoscenze, abilità e competenze necessarie a porre la persona in grado di prendere coscienza di sé e di progredire con gli studi e la professione al fine di realizzare un proprio maturo progetto di sviluppo della sua persona;
- ✓ garantire sia la formazione di figure professionali qualificate capaci di essere adeguate alla domanda del M.d.L, sia l'aggiornamento e la riqualificazione di chi, qualificato, è già inserito nel mondo del lavoro, ma deve "aggiornarsi" nella prospettiva dell'innovazione e di una più alta specializzazione;
- ✓ dar vita ad una organizzazione che, nello spirito del decreto 166 del maggio 2001, partendo dall'analisi dei mutamenti economici della società e dell'economia del territorio in cui intende operare, sia in grado di progettare, promuovere ed erogare prestazioni formative efficaci e rispondenti alle necessità delle persone che vivono, ora, nuovi scenari di crisi economica internazionale;
- ✓ coinvolgere più soggetti pubblici e privati in un Sistema di Risorse per l'Apprendimento Continuo, capace di condividere obiettivi e linguaggi al fine di garantire spazi di formazione continua;
- ✓ fornire servizi di educazione, formazione e orientamento che mettono la persona al centro di un processo di crescita, garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze, alle sue aspettative, alle sue motivazioni;
- ✓ attuare un costante impegno nell'innovazione pedagogica attraverso l'utilizzo di strategie, metodologie attive, tecniche e strumenti capaci di stimolare la partecipazione attiva dei learners al fine di assicurare loro il raggiungimento di elevati livelli di outcome;
- ✓ dar vita, nell'ottica delle raccomandazioni della CU, ad un sistema di validazione/attestazione e certificazione di competenze, acquisite con un formal, no formal ed informal learning,;
- ✓ porre in essere quanto necessario ad assicurare qualità della prestazione formativa erogata attraverso processi che assicurano una puntuale analisi dei fabbisogni, una coerente progettazione, una puntuale promozione, una efficace erogazione ed un

monitoraggio che assicura una oggettiva valutazione in grado di fornire input ad un processo di ricerca del miglioramento;

- ✓ potenziare la qualità delle Risorse Umane operanti con l'Istituto come condizione per "accogliere" quella pluralità di bisogni che caratterizzano le diverse tipologie di utenza.

MISSIONE E OBIETTIVI PLURIENNALI

Per capire meglio quali saranno le modalità e gli strumenti che andranno a supportare la politica della qualità esplicitiamo qual è la missione e quali sono gli obiettivi didattici pluriennali che l'Istituto Paritario "A. Ruiz" ha individuato come paradigmi di partenza.

L'Istituto Paritario "A. Ruiz" opera da molti anni nel settore dell'Istruzione e offre ai quartieri Portuense, Monteverde, Eur e Prati, un'ampia gamma di offerta formativa: liceo classico, liceo scientifico., liceo linguistico e Istituto Tecnico Commerciale.

La parità è stata ottenuta in data 30 giugno 2014 con Decreto n. 162 del Direttore Generale del Ministero dell'Istruzione.

Dopo anni di esperienza, l'Istituto ritiene di essere pronto per ampliare la propria offerta formativa che non sia solo esclusivamente di "Istruzione" ma che possa diventare "Formazione Professionale" e "Specialistica di indirizzo".

In tale contesto, per il prossimo triennio gli obiettivi condivisi in seno al Consiglio d'Istituto saranno i seguenti:

1. potenziamento della formazione di base nell'ambito di un area comune, segnatamente per le discipline che più largamente lo consentono;
2. potenziamento delle discipline di indirizzo, in previsione delle future scelte dell'allievo;
3. potenziamento di una didattica in cui l'insegnamento frontale sia supportato dalle esperienze e delle verifiche sperimentali attivabili con i supporti forniti dalle tecnologie informatiche e dalla esperienza di esperti provenienti dal mondo del lavoro;
4. attivazione di una didattica professionale rivolta a coloro che si sono diplomati e hanno necessità di una qualificazione professionale;
5. promozione di rapporti privilegiati con il mondo del lavoro per riqualificare e specializzare gli occupati aziendali in una logica di life long learning;
6. creazione una rete provinciale di operatori della formazione capace di produrre e promuovere informazioni per coloro che si affacciano al mondo del lavoro;
7. creazione di un efficiente sistema di orientamento (nella selezione e nell'apprendimento degli strumenti di incentivazione e sostegno di auto impiego, nella individuazione di opportunità a favore di giovani in fase di ingresso nel mercato del

lavoro, nella riallocazione di lavoratori disoccupati o a rischio di occupazione, a tutti coloro che vogliono riconvertirsi e riqualificare la propria posizione professionale, nella definizione di piani formativi pre - universitari, universitari e post universitari);

8. attivazione di nuovi servizi reali alle imprese e alle persone (quali supporto consulenziale in grado di dare direttive strategiche e apporti tecnici qualificati in tema di elaborazione e finanziabilità di progetti di investimento per la diffusione di nuova imprenditorialità, e per il consolidamento e lo sviluppo di imprese esistenti sul territorio);

9. costituzione di una rete sinergica di stretta collaborazione tra gli attori economici e gli attori istituzionali (coinvolgimento di attori politici, amministrativi ed economici locali nelle scelte formative e di orientamento in modo da creare un meccanismo di sviluppo socio economico attento ai fabbisogni e alle esigenze locali).

In prospettiva, l'offerta formativa si aprirà alle esigenze di un contesto culturale di dimensione europea, al mercato del lavoro e alle professioni. E pertanto nell'attivazione di percorsi formativi professionalizzanti, finanziati in ambito Fondi Strutturali o risorse ministeriali si terrà particolare conto del trasferimento di competenze che possano essere di natura trasversale e trasformare l'allievo in un moderno cittadino europeo, tra queste sicuramente le più importanti sono:

- il potenziamento della coscienza ecologica come sicuro fondamento scientifico, sia per acquisire una piena consapevolezza delle caratteristiche e delle problematiche ambientali del territorio in cui si vive, sia per lo studio dei mutamenti climatici che investono l'intero Pianeta e la sua stessa sopravvivenza;
- il potenziamento del rispetto delle pari opportunità e riduzione di ogni forma di discriminazione di condizione fisica, di stato sociale, di razza, di fede religiosa, di orientamento politico;
- il potenziamento delle conoscenze dello sviluppo della società dell'informazione, intesa come opportunità occupazionale nella Pubblica Amministrazione che cambia e sempre più è orientata al cittadino.

OFFERTA DELLE PRESTAZIONI FORMATIVE

L'Istituto Paritario "A. Ruiz" intende proporsi al mercato con i seguenti servizi:

1) Formazione Superiore (diplomati/laureati)

Gli interventi di formazione superiore - fortemente orientati al concreto inserimento nel mondo del lavoro dei partecipanti - mirano a far acquisire competenze (riferibili ai livelli 6 e 7 dell'EQF), al fine di formare professionalità adeguate ad operare in specifici contesti. In tale ambito, l'Istituto, quindi, propone un'offerta formativa basata su percorsi di formazione (post-diploma e post-laurea) che hanno l'obiettivo di sviluppare/implementare le competenze possedute al termine degli studi superiori o universitari, consentendo, così, un migliore e più coerente inserimento nel mondo del lavoro.

2) Formazione Continua

La formazione continua volta a mantenere le condizioni di occupabilità lungo il corso della vita e a migliorare la capacità di adattamento dei lavoratori sarà promossa dall'Istituto Paritario "A. Ruiz". Essa interesserà sia persone occupate, sia persone la cui competenza è a rischio di obsolescenza, sia persone in cassa integrazione o mobilità. Le attività di formazione continua, inoltre, potranno essere proposte anche dalle aziende in collaborazione o partenariato con l'Istituto Paritario "A. Ruiz".

3) Formazione individuale

Gli interventi di formazione individuale prevedono l'attivazione di percorsi formativi selezionati direttamente dai destinatari finali. In tale ambito l'Istituto Paritario "A. Ruiz" proporrà un'offerta formativa basata sul concetto della formazione "a catalogo", che permetterà ai destinatari finali di partecipare a percorsi formativi scelti direttamente da questi ultimi in base alle proprie esigenze e fabbisogni.

4) Azioni di mainstreaming

Gli interventi volti a promuovere l'inclusione sociale mirano a rafforzare l'integrazione dei soggetti a rischio di esclusione sociale, attraverso lo sviluppo di percorsi di inserimento socio-lavorativo dei soggetti svantaggiati. Gli interventi di inclusione sociale mirano al raggiungimento di alcuni obiettivi operativi, quali: sostenere l'integrazione socio-lavorativa anche attraverso l'offerta di forme di microcredito; contribuire a sviluppare e/o consolidare iniziative di comunità locali per l'inclusione; operare per contrastare e prevenire nuove forme di marginalità sociale; sostenere i soggetti più deboli attraverso azioni formative (tramite incentivi e/o personalizzazioni didattiche) per consentire il miglioramento delle competenze e il conseguimento di titoli.

5) Azioni per l'occupazione

Gli interventi promossi dall' Istituto Paritario "A. Ruiz" e finalizzati all'occupazione mirano a favorire l'inserimento e il reinserimento lavorativo, nonché la creazione di impresa, attraverso la promozione di incubatori e/o tirocini professionalizzanti, interventi per l'autoimprenditorialità, strumenti di sostegno all'occupazione.

LE FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE NELL'OFFERTA FORMATIVA

Le figure professionali impegnate nella prestazione formativa dell'Istituto Paritario "A. Ruiz" si distinguono in Figure Direttive (management) e Figure Operative (di staff).

Figure Direttive

Responsabile del Processo di Direzione:

E' il massimo organo di progetto e ha un controllo diretto sulle attività di formazione e di direzione della sede formativa, definisce le strategie organizzative, commerciali e standard della formazione, pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, supervisiona la manutenzione e il miglioramento della formazione, gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, valuta lo sviluppo delle risorse umane, pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali, promuove e gestisce i servizi della struttura, autorizza nel rispetto delle procedure interne, la partecipazione ai bandi di gara, la scelta delle risorse professionali da inserire nel progetto e, periodicamente, organizza riunioni per verificare il livello di efficacia/efficienza dei corsi formativi posti in essere. Del ruolo di Responsabile del processo di Direzione si fa carico il Rappresentante legale Anderson Rachele

Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

E' responsabile dell'intero processo qualitativo, effettua ispezioni periodiche per verificare il rispetto della qualità e l'applicazione interna delle procedure di qualità, si coordina con il responsabile del Processo di Direzione al fine di individuare per ogni iniziativa un RP (responsabile di progetto), effettua le modifiche e le integrazioni alla Carta della Qualità.

La responsabilità del processo di Gestione della Qualità è affidata a Anderson Rachele già responsabile del processo di Direzione

Responsabile del Processo di Progettazione

Si occupa del coordinamento del gruppo di lavoro impegnato nelle attività di progettazione di massima di un'azione corsale, progettazione di dettaglio di un'azione corsale (preparazione dell'intervento formativo), progettazione di un intervento

individualizzato, progettazione di un intervento di orientamento o assistenza consulenziali individualizzato o di gruppo.

Il ruolo di Responsabile del processo di Progettazione viene svolto da Massucci Paola

Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie impegnate nel processo di erogazione dei servizi formativi o di orientamento, gestisce per conto del responsabile del Processo di Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza, effettua un costante monitoraggio delle azioni e del rispetto dei programmi didattici, effettua le periodiche valutazioni dei risultati ed identificazione le relative azioni di miglioramento.

Il ruolo di Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi è affidato a Massucci Paola

Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni

Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale, effettua rilevazioni del fabbisogno formativo e/o orientativo, definisce insieme ai progettisti la strategia formativa più indicata al bisogno rilevato, si occupa dell'analisi periodica dei questionari di soddisfazione che periodicamente vengono somministrati agli allievi.

Il ruolo di Responsabile del processo di Analisi dei Fabbisogni viene svolto da Massucci Paola

Responsabile dei Processi di Gestione Economico-amministrativa

E' il Responsabile dei processi di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, effettua controlli economici, si occupa della rendicontazione delle spese, e della gestione amministrativa del personale.

Il ruolo di Responsabile dei processi di Gestione Economico-amministrativa viene svolto dal rappresentante legale Anderson Rachele

Figure Operative

Le Figure Direttive saranno coadiuvate da una "Task Force" di esperti che si occuperanno delle varie fasi di progettazione/gestione di un percorso formativo.

Staff Analisti di fabbisogno

Lo staff sarà formato da esperti di analisi dei fabbisogni formativi ex ante la presentazione del progetto. Attraverso questionari, interviste e studi di ricerche/rapporti, tali figure intendono individuare la migliore soluzione in termini formativi o di orientamento per soddisfare le esigenze degli utenti/destinatari i percorsi formativi.

Staff di Progettazione

Lo staff sarà formato da risorse professionali con esperienza nella preparazione di interventi formativi e di orientamento sia nella fase di progettazione di massima che nella fase di progettazione esecutiva. Lo staff si avvarrà del contributo professionale degli analisti di fabbisogno, dei docenti e dei tutors.

Staff Docenti

Il docente è responsabile del percorso di insegnamento-apprendimento della materia di sua competenza; adempie i compiti didattici posti in essere in collaborazione con il Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio; ha la responsabilità di monitorare/valutare i learners e, più in generale, l'andamento del corso e di proporre eventuali spunti migliorativi. Ha l'obbligo di compilare il registro didattico apponendo le ore di effettiva docenza/codocenza effettuate, indicando l'argomento teorico/pratico trattato durante la sua lezione.

Nell'ottica di processi di insegnamento-apprendimento che utilizzano metodologie attive (quali ad esempio il "lavorare per progetto") partecipa a riunioni collegiali del corpo docente, al fine di attivare un "cooperative teaching" caratterizzato da interdipendenza positiva ed interazione promozionale tra docenti per poter esprimere quella interdisciplinarietà/multidisciplinarietà che caratterizzano innovativi ed efficaci processi di formazione.

Staff Orientatori

L' Istituto Paritario "A. Ruiz" ritiene l'orientatore una figura strategica per una efficace "education" (Vedi, Linee Guida in materia di Orientamento lungo tutto l'arco della vita, MIUR, 15 APRILE 2009 C.M. n.43 prot. N. 0002156 del 15-04-2009).

L'orientatore deve saper accompagnare la persona nel suo percorso formativo-professionale durante l'intero periodo di permanenza nel centro. Egli dovrà considerare l'orientamento come misura trasversale dei processi formativi non una semplice pratica da attivare in specifici momenti del corso di formazione, ma dovrà attivare un piano di

azione con finalità "maturativa". L'orientatore deve cogliere pienamente la raccomandazione dell'UNESCO che fin dal 1970 nel congresso di Bratislava ribadiva che *"Orientare significa mettere l'individuo nella condizione di prendere coscienza di sé e di far fronte alle mutevoli esigenze della vita, con il duplice obiettivo di contribuire al progresso della società e di raggiungere il pieno sviluppo della persona"*.

Staff Tutoraggio

E' formato da tutor d'aula e da tutor di stage.

Il tutor d'aula è una delle figure più importanti del processo di insegnamento apprendimento: la sua funzione è quella di una mediazione tra gli obiettivi del corso e le aspettative della persona portatrice di propri stili di apprendimento e vocazioni professionali.

Cura, inoltre, con la supervisione del Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio, il registro didattico e farà debitamente firmare i docenti/codocenti e gli allievi, annotando eventuali orari ingresso ed uscita di permessi personali; predispone, in la collaborazione della segreteria, il materiale didattico da distribuire agli allievi (dispense, case study...); è presente in aula durante i test periodici previsti dai corsi e verifica il comportamento e la correttezza della procedura; è responsabile del controllo degli strumenti tecnici utilizzati in aula, quali stampanti, scanner, videoproiettori.

Verifica il corretto utilizzo dell'aula informatica da parte degli allievi e controlla che la navigazione internet venga effettuata tenendo conto delle limitazioni previste, si occupa del monitoraggio periodico degli allievi in stage al fine di verificare il livello di crescita professionale individuale, per tale competenza si interfaccia periodicamente con il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi.

Il tutor di stage si occupa del coordinamento, controllo e monitoraggio dell'attività di stage. Consegna all'azienda il registro stage, contatta e collabora periodicamente il tutor aziendale per verificare l'andamento dello stage e le modalità di inserimento dell'allievo in azienda; effettua periodici incontri con gli allievi (telefono email, incontri individuali e di gruppo) al fine di verificare quali attività vengono svolte in azienda, e se queste sono compatibili con il "progetto formativo" sottoscritto dall'azienda.

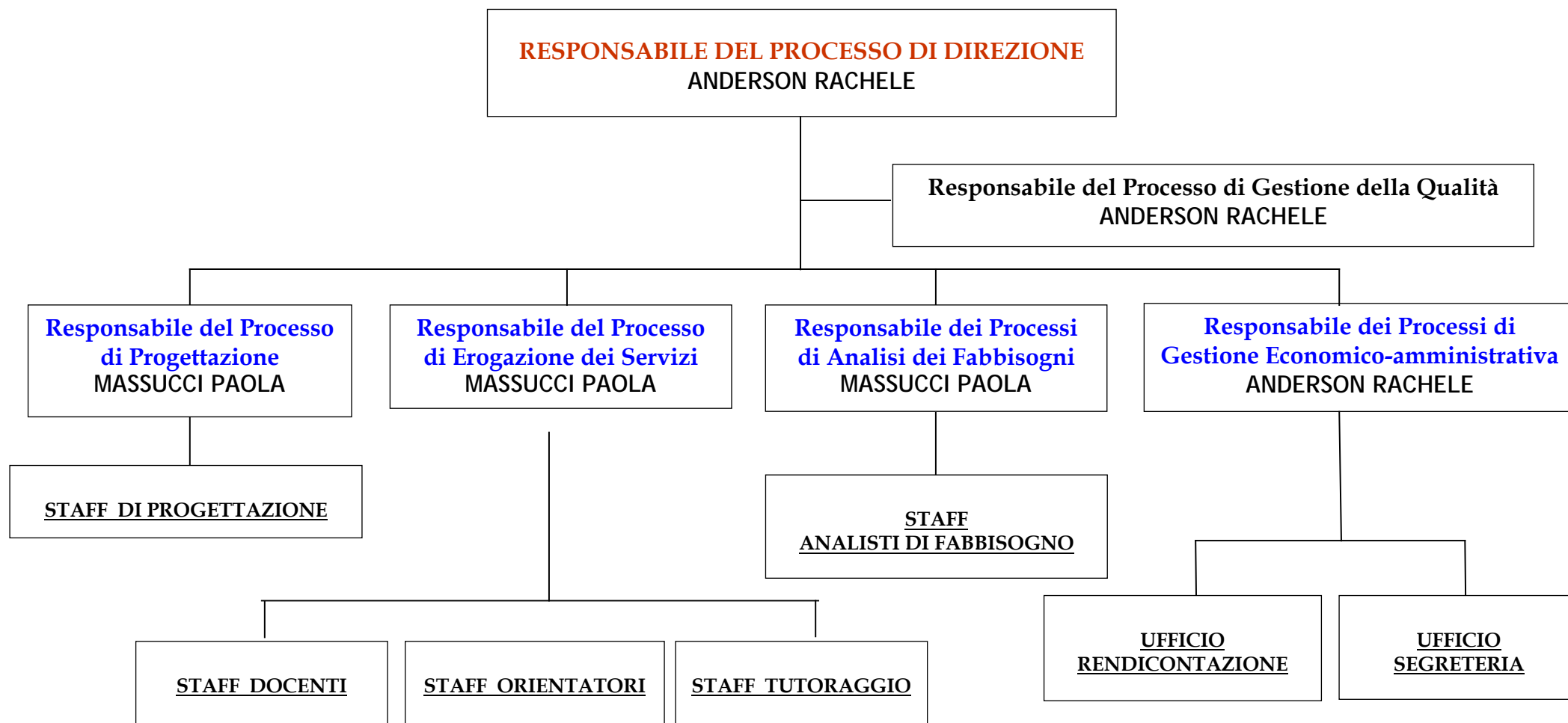
Ufficio Rendicontazione

E' formato da risorse che operano su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa, si occupa del controllo e dell'invio delle Certificazioni Trimestrali di Spesa, verifica il corretto utilizzo delle somme stanziare

nelle differenti macroaree di riferimento, è responsabile della corretta tenuta del registro cronologico dei pagamenti a rendiconto.

Ufficio Segreteria

Le risorse di segreteria operano seguendo le indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa, svolgono attività di organizzazione didattica e si occupano delle pratiche inerenti lo scarico del materiale didattico necessario per la buona riuscita della iniziativa, si occupano della ricezione dei candidati, invio della posta elettronica e dello smistamento delle telefonate, svolgono attività promozionale ed informativa inerente l'avvio delle iniziative formative, svolgono attività di supporto e curano i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'organizzazione dell'utilizzo delle aule informatiche e frontali, organizzano le visite studio esterne, svolgono tutte le attività ordinarie di protocollo e smistamento della posta in arrivo ed in uscita.

ORGANIGRAMMA

SEDE FORMATIVA E STRUMENTI DIDATTICI

La sede formativa della società è via Dell'Imbrecciato 127 00149 Roma e si sviluppa al primo e al secondo piano dell'edificio condotto a titolo di contratto di affitto.

Nella sede didattica sono presenti, oltre a servizi igienici a norma, distinti per docenti e per alunni, compreso un bagno per i disabili, i seguenti locali uso didattico:

PRIMO PIANO

- n. 6 aule didattiche (aule da 1 a 6)
- n. 1 aula informatica
- n. 1 biblioteca
- n. 1 Presidenza
- n. 1 Vice - Presidenza
- n. 1 direzione
- n. 1 segreteria didattica
- n. 1 ufficio amministrativo
- n. 1 sala professore
- n. 1 spogliatoio insegnanti
- n. 1 magazzino

PRIMO PIANO

- n. 12 aule didattiche (aule da 7 a 18)
- n. 1 locale uso archivio

INDICATORI DELLA QUALITA'

Per monitorare l'andamento dei processi di formazione superiore e continua la società ha elaborato indicatori di qualità.

Gli indicatori sono rivolti all'intero processo formativo: costruzione dell'offerta, progettazione e erogazione.

In questa prima annualità della Carta della Qualità, il sistema degli indicatori contempla quattro aspetti;

- **Fattori da presidiare:** consistono negli elementi che si vogliono tenere sotto controllo in relazione alla gestione della qualità
- **Indicatori di qualità:** consistono nei criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per controllare i fattori che si è deciso di presidiare
- **Standard di qualità:** che corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica:** consistono nelle modalità attraverso cui periodicamente o in modalità continua, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Relativamente alle diverse fasi in cui è possibile scomporre un progetto di formazione superiore, continua o di orientamento, la griglia degli indicatori di qualità sarà la seguente:

COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA/ORIENTAMENTO

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente</i>	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte del committente	50% di verifiche positive/validazioni e rispetto alla totalità dei progetti	procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
<i>Tempestività di risposta alla richiesta del committente</i>	N. gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	12 gg. lavorativi	Piano di progettazione

PROCESSO DI "PROGETTAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza del progetto esecutivo o di dettaglio all'offerta formativa presentata alla Committenza</i>	Presenza di dispositivi interni di verifica della micro-progettazione	60% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti	Esistenza di una Procedura di verifica della progettazione
	N. 25 gg intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	20 gg. Lavorativi definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	Esistenza di un Piano di progettazione

PROCESSO DI "EROGAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Rispondenza del servizio formativo al progetto definito</i>	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	60% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	scheda di verifica in itinere
<i>Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)</i>	N.gg 15 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive	10 gg. lavorativi	scheda azioni correttive /preventive
<i>Soddisfazione e gradimento dei committenti / destinatari</i>	Punteggio complessivo assegnato nei questionari di gradimento (valutazioni da 1 a 5)	Somma delle risposte con valutazione 3-4-5, superiore al 75% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale
<i>Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste</i>	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore ad 7	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
<i>Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi</i>	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 40% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina
<i>Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate</i>	Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive	Numero di giorni inferiore a 5 per le non conformità valutate come critiche	Verbale di Non Conformità
<i>Valutazione dei docenti/consulenti</i>	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione	Somma delle risposte con valore 3-4-5, superiore all'80% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del Responsabile

IMPEGNO VERSO L'ESTERNO

Nel rispetto del principio di qualità del servizio, la società assume rispetto alle varie tipologie di rapporti attivabili, i seguenti impegni verso l'esterno:

1. monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero di situazioni critiche;
2. revisione annuale della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
3. diffusione della Carta della qualità, al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
4. impegno alla progettazione di un'offerta formativa, basata su Unità Formative Capitalizzabili (UFC), al fine di favorire l'istituzione di sistemi di crediti ingresso/uscita;
5. riqualificazione continua delle proprie risorse professionali, attraverso il potenziamento del piano annuale di formazione formatori e della selezione/qualificazione dei fornitori;
6. la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni assunti specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;

7. la messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo attraverso la diffusione dei valori degli indicatori del sistema di qualità interno;
8. attivazione di azioni di orientamento e individualizzazione dei processi formativi garantendo l'accesso a risorse strutturali, strumentali e umane, agendo, al fine di aumentarle in termini quali-quantitativi, in raccordo con le altre Agenzie Educative del territorio e con i servizi per l'impiego;
9. per l'offerta di formazione continua ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FADOL - tutorship individuale ecc.);
10. impegno, se richiesto, a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da *non formal learning*, compatibilmente con le possibilità poste dalle normative di riferimento.

DISPOSITIVO GARANZIA DEI SERVIZI OFFERTI

L'erogazione dei servizi formativi e di orientamento sarà attivata in seguito alla stipula di un apposito CONTRATTO FORMATIVO, (nel caso di Avviso Pubblico sarà la Convenzione che si andrà a firmare con l'Organo Committente) che riporterà in dettaglio gli impegni che la società e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto andrà firmato per accettazione dall'utente e dal responsabile dell'erogazione, a garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative e di orientamento realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:

- o questionari di gradimento;
- o segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna);
- o report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso;
- o colloqui effettuati dal Responsabile del Processo di Direzione o dal Responsabile del Processo di Erogazione con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla segreteria, al tutor o ai vari Responsabili di processo) redatti in forma scritta verranno gestiti come Non Conformità critiche e - per ciascuno di essi verrà 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.

Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, verrà avviata un'Azione Correttiva/Preventiva in cui saranno pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate.

PUBBLICITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La presente Carta della Qualità viene approvata dal Responsabile del Processo di Direzione che è anche Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.

Viene consegnata:

- a tutte le risorse professionali interne ed esterne coinvolte a vario titolo nei processi formativi e di orientamento, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione, la Carta viene allegata alle lettera d'incarico, ad ogni accensione di un nuovo rapporto professionale;
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività;
- ai partner delle relazioni di rete, in occasione degli incontri periodici;
- ai beneficiari dei servizi formativi, in occasione dell'avvio del progetto formativo o di orientamento, in tale occasione viene consegnato anche il documento esplicativo del percorso formativo, con l'indicazione delle modalità di accesso e di valutazione finale;
- una copia firmata della Carta viene affissa all'Albo della scuola, all'interno della reception/sala accoglienza;
- una copia della Carta in formato elettronico (pdf) viene pubblicata sul sito web ddell'Istituto all'indirizzo <http://www.istitutoruiz.com>

Data prima approvazione

213 luglio 2014



Responsabile del Processo di Direzione e del
processo di gestione della Qualità
Del Pezzo Silvana

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Silvana Del Pezzo", written over a horizontal line.

Il documento “Carta della Qualità” è stato aggiornato in occasione della nomina del nuovo rappresentante legale, nominato altresì Responsabile del Processo di Direzione e del processo di gestione della Qualità.

Data aggiornamento

27 novembre 2017

Responsabile del Processo di Direzione e del
processo di gestione della Qualità



Anderson Rachele

Anderson Rachele