



Carta Della Qualità

CARTA DELLA QUALITA'

- ❖ POLITICA DELLA QUALITA'
- ❖ SERVIZI FORMATIVI OFFERTI
- ❖ FATTORI E INDICATORI DI QUALITA'
- ❖ GARANZIE PER GLI UTENTI
- ❖ DIFFUSIONE E REVISIONE DEL DOCUMENTO

LA POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione Generale ha definito i seguenti principi fondamentali su cui si basa la **Politica per la Qualità** poiché esplica la propria posizione nei confronti dell'azienda:

- **Continua e completa soddisfazione del cliente**, il che significa ridurre le distanze tra quanto il cliente si aspetta e quanto l'azienda riesce ad offrire, garantendogli sia la fornitura di un prodotto che l'erogazione di un servizio; aiutarlo nelle scelte delle soluzioni tecniche percependo le reali esigenze, attraverso la formazione del personale sia tecnicamente che nei rapporti comunicativi.
- **Stabilire unità di intenti, di indirizzi** e creare e mantenere un ambiente interno dell'azienda mirato a determinare il pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati dall'azienda, riportati nel modulo per gli obiettivi ed indicatori.
- **Coinvolgimento del personale** che costituisce l'essenza dell'azienda.
- **Approccio per processi** per ottenere con maggiore efficienza i risultati attesi, avendo individuato i 4 processi principali aziendali (commerciale, progettazione e sviluppo, approvvigionamento e produzione).
- **Approccio sistemico alla gestione** per identificare, capire e gestire il sistema dei processi aziendali che sono interconnessi per perseguire gli obiettivi stabiliti e per contribuire all'efficacia e all'efficienza dell'azienda,
- **Miglioramento continuo** che costituisce un obiettivo fondamentale e permanente della C.I.D.I. con decisioni basate su dati di fatto e monitoraggi dei processi stessi.
- **Decisioni basate su dati di fatto** perché le decisioni efficaci si basano sull'analisi, logica ed intuitiva, di dati e informazioni reali.
- **Rapporti di reciproco beneficio fra C.I.D.I. e i fornitori** in ottica di reciproche occasioni di crescita come da obiettivi prefissati.

Tali principi fondamentali contribuiscono a migliorare la potenzialità interna dell'azienda che trova grande giovamento, motivazione e sensibilizzazione di tutte le persone in modo che ciascuna di esse si comporti nel duplice ruolo di cliente e fornitore interno.

La politica della qualità è l'elemento guida che accomuna tutto il personale nel proprio lavoro, quindi gli obiettivi definiti nel MOD01P05-01 sono raggiungibili solamente grazie ad un continuo e completo impegno da parte di tutto il personale della C.I.D.I..

La C.I.D.I. intende essere un punto di riferimento nel proprio settore e mantenere nel tempo la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in rispetto alla Norma UNI EN ISO 9001: 2000 da parte di un Organismo accreditato SINCERT

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Il Centro Italiano Diffusione Informatica effettua la formazione dei giovani preparandoli al mondo del lavoro tramite lo svolgimento di corsi professionali e la partecipazione a periodi di stage, precursori dell'inserimento lavorativo, migliora inoltre la professionalità dei lavoratori prevedendo corsi specifici di riqualificazione e aggiornamento.

Il C.I.D.I. opera principalmente nella formazione professionale nell'ambito dell'informatica, ma si attiva anche per la formazione di altre figure professionali richieste dal mercato del lavoro; effettua formazione con finanziamenti pubblici privati in tre ambiti: formazione superiore; formazione continua; obbligo formativo.

Costruzione dell'offerta e progettazione

L'intero processo dell'attività formativa si attiene a degli standard stabiliti dall'azienda per garantire una formazione professionale attenta alle richieste del mercato del lavoro e mirato al raggiungimento degli obiettivi e della soddisfazione degli utenti e dei committenti. Gli interventi formativi permettono di favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta, incentivando l'occupazione e fornendo figure professionali sempre più specializzate. La Direzione Tecnica del C.I.D.I. si prefigge una formazione di qualità, per questo basa la fase di progettazione sui risultati di un'analisi di mercato per identificare i fabbisogni formativi richiesti, sui questionari somministrati agli utenti per rilevare i bisogni.

Erogazione del servizio e gestione del cliente

Il processo di erogazione dei servizi è composto dall'accoglienza, dalla formazione vera e propria, dallo stage e dall'orientamento.

L'accoglienza è svolta principalmente dalla segreteria che riceve gli utenti, le richieste vengono valutate dalla Direzione Commerciale che provvederà a formulare una risposta in breve termine, tramite colloquio, contatto telefonico o lettera.

Gli iscritti o i potenziali partecipanti, vengono informati tempestivamente sull'inizio del corso, gli viene consegnata documentazione relativa alle modalità di accesso e di valutazione finale e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Durante lo svolgimento del corso il Coordinatore provvederà a controllare l'operato dei docenti, dei tutor, degli eventuali assistenti ed il grado di soddisfazione dei partecipanti grazie alla somministrazione di questionari compilati dai beneficiari sia a metà che a fine corso. I docenti verificheranno l'apprendimento di ciascun allievo tramite prove pratiche, prove scritte e prove orali. Il Coordinatore cura l'organizzazione dello Stage, nei corsi dove previsto, contattando le aziende attenendosi a criteri stabiliti e integrando questa procedura con la consulenza orientativa per favorire un processo di assunzione post corso. Il Coordinatore organizza inoltre tutte le attività collaterali del percorso formativo: orientamento, bilancio di competenze, visite d'istruzione, incontri con le famiglie, con i servizi, percorsi individualizzati ecc..

Quando i partecipanti ai corsi appartengono all'area dello svantaggio vengono messe in atto tutte le condizioni necessarie per garantire la massima riuscita dell'evento formativo tramite anche degli incontri periodici con i servizi.

Per gli allievi in obbligo formativo inoltre si garantiscono i seguenti diritti e servizi:

- vengono garantiti tutti i diritti previsti per il passaggio fra sistemi
- vengono effettuati degli incontri di orientamento
- vengono messe a conoscenza le famiglie del rendimento didattico
- viene data la possibilità alle famiglie di effettuare incontri con il coordinatore e i docenti
- viene garantito un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo

Risorse professionali:

Il C.I.D.I. garantisce la competenza di tutte le figure, attraverso un'accurata selezione e la formazione di tutto il personale stabile.

Le principali figure di riferimento per l'utente sono:

La Segreteria: Che si occupa del primo contatto con l'utenza

Il Responsabile Commerciale: Che è in grado di valutare il percorso formativo più idoneo per l'allievo e lo segue fino al momento dell'inizio del corso.

Il Responsabile Erogazione Servizi o Coordinatore: Ci avvaliamo di uno o più Coordinatori in relazione al tipo di corso in base alla quantità di interventi formativi in atto e alle specifiche competenze di ogni Coordinatore in relazione al tipo di corso.

Docenti: Sono presenti tre docenti in pianta stabile, specializzati in differenti materie didattiche, che vengono impiegati a seconda della tipologia di corso e in base alle loro competenze. Dei Docenti esterni collaborano con la ditta C.I.D.I. nel caso in cui serva una specifica competenza che non è possibile ritrovare nei Docenti interni; questi vengono gestiti attraverso una banca dati dove sono selezionati in base a dei criteri utilizzati in fase di inserimento, per garantire la Qualità di insegnamento che si prefigge l'azienda.

Tutor: il C.I.D.I. usufruisce della collaborazione di due tutor, questi sono specializzati nella gestione dell'aula, fisica e virtuale, e hanno il compito di rispondere alle esigenze organizzative e didattiche degli allievi. Controllano il materiale didattico, filtrano e moderano gli interventi verso il docente, contribuiscono alle verifiche di check di apprendimento e monitorizzano il feedback dell'aula.

Operatore dell'orientamento: Svolge attività di orientamento all'interno dei processi formativi e di accompagnamento al lavoro intervenendo nell'erogazione della formazione individuale e di gruppo, nelle iniziative di informazione, nelle attività di consulenza di orientamento.

Risorse tecniche:

Materiale didattico e attrezzature: Viene fornito ad ogni allievo il materiale didattico occorrente per favorire l'apprendimento come dispense, libri, cd-rom.

Aule didattiche: Vengono utilizzate aule e laboratori con attrezzatura adeguata all'evoluzione tecnologica e alla tipologia di corso. L'ambiente è tenuto in condizioni di accoglienza, pulizia e sicurezza, in modo tale da garantire una gradevole permanenza durante le lezioni.

FATTORI E INDICATORI DI QUALITA'

Servizio: Publicizzazione dell'attuazione di interventi formativi

Tempo: Per i corsi effettuati con fondi Pubblici viene garantita una publicizzazione dell'attività formativa tramite manifesti, quotidiani, radio di almeno 20 gg prima del termine di presentazione della domanda

Verifica: Per garantire la qualità del servizio vengono effettuate verifiche a campione dei tempi di durata della pubblicità

Servizio: Tempestività di risposta ad eventuali richieste formative

Richiesta di formazione dei dipendenti da parte di un'Azienda o di un Ente Pubblico

Tempo: Il tempo massimo previsto per formulare una risposta è di massimo 10 gg. lavorativi

Verifica: Per garantire la qualità del servizio vengono effettuate verifiche interne a campione dei tempi di risposta e l'analisi svolta per valutare la fattibilità dell'intervento formativo.

Servizio: Costruzione dell'offerta e Progettazione dei corsi

Strumenti

utilizzati: Rilevazione dei bisogni formativi del territorio e valutazione di test per la rilevazione dei bisogni somministrati ai beneficiari, monitoraggio delle attività formative precedenti

Verifica: Esistenza della documentazione

Servizio: **Flessibilità organizzativa/gestionale**

Tempo: Massimo 5 giorni lavorativi

Che indica il tempo intercorrente tra la segnalazione di variazioni o non conformità e la proposta/attuazione di azioni correttive

Verifica: Controllo dei tempi tramite un apposito modulo che deve essere compilato indicando la motivazione di non conformità, tipo di azione correttiva applicata, risoluzione del problema e relativi tempi impiegati da ogni responsabile per ogni passaggio.

Servizio: **Erogazione della Formazione**

Percentuale: E' prevista una soddisfazione dei beneficiari minimo del 60% rispetto ai docenti e ai tutor è inoltre richiesta ai docenti un'esperienza nella formazione almeno biennale

Verifica: Viene effettuata la verifica dell'esistenza dei questionari di gradimento compilati dai beneficiari e le azioni correttive messe in atto nel caso di insoddisfazione dei beneficiari; verifica delle competenze dei docenti in base ai curriculum vitae

Servizio: **Facilitazione all'apprendimento**

Materiale

didattico: Consegna all'allievo del materiale di supporto per ogni materia che consente il miglioramento dell'attività didattica (libri, dispense, cd-rom)

Verifica: Esistenza di documenti firmati dai partecipanti per ricevuta dei materiali

Servizio: **Tempestività della correzione delle verifiche di apprendimento**

Tempo: Massimo entro 10 giorni lavorativi vengono riconsegnate agli allievi le prove corrette

Verifica: Per garantire la qualità del servizio vengono effettuate rilevazione interne a campione.

Servizio: **Tempestività ed efficienza del servizio di segreteria**

Percentuale: Soddisfazione del 60% minimo dei beneficiari

Verifica: Attraverso le risposte dei test di gradimento somministrati ai partecipanti a metà ed a fine corso e la rilevazione a campione dei tempi di risposta.

Servizio: **Efficienza e innovazione delle attrezzature**

Percentuale: Soddisfazione del 60% minimo dei beneficiari

Verifica: Esistenza di test di gradimento somministrati ai partecipanti, certificato di garanzia di qualità rilasciato dai fornitori e rilevazioni a campione delle innovazioni e dei controlli effettuati

Servizio: Organizzazione stage aziendali

Percentuale: E' prevista una soddisfazione dei beneficiari minimo del 60%

Verifica: Esistenza di test di gradimento somministrati, analisi documentata per rilevare l'incremento delle assunzioni post corso

GARANZIE PER GLI UTENTI

Sono previsti appositi processi per monitorare l'attività formativa offerta ed è possibile per i committenti e per i beneficiari esprimere il proprio grado di soddisfazione sull'andamento del corso sia durante lo svolgimento sia alla conclusione del periodo formativo, grazie alla somministrazione di questionari appositi che permettono di evidenziare l'andamento del corso, sia a livello didattico che gestionale.

I questionari, permettono di controllare che si stanno rispettando tutti i criteri stabiliti, per offrire un servizio di Qualità, vengono compilati dai soggetti coinvolti nella formazione, docenti/tutor, allievi e aziende, sono utilizzati per rintracciare eventuali non conformità e per identificarne la responsabilità.

Inoltre ogni Responsabile di Processo documenta gli interventi di monitoraggio e le azioni correttive intraprese consentendo al Responsabile della Qualità di effettuare adeguate verifiche del rispetto dei parametri.

Servizio Clienti:

I clienti hanno la possibilità di inoltrare qualsiasi richiesta presentandosi o telefonando presso la sede operativa in Str. Della Marina 9/3 Senigallia Tel. 071.6607822 fax 071.6607930 e-mail: scuola@cidiweb.com

La sede è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00.

Reclami:

Presso la sede operativa possono essere effettuati i reclami da qualsiasi persona che ne ritiene motivo; possono essere sia verbali sia scritti via e-mail, via fax o posta. Nel momento in cui giungono debbono essere registrati da chi ne riceve comunicazione in un apposito modulo indicando la data, le generalità, l'indirizzo e il ruolo di chi effettua il reclamo, il tipo di azioni correttive intraprese.

DIFFUSIONE E REVISIONE DEL DOCUMENTO

Al momento dell'erogazione del servizio ad ogni allievo viene consegnata in via cartacea la carta della qualità; viene inoltre consegnata a chiunque ne faccia richiesta direttamente presso la sede operativa o attraverso l'indirizzo e-mail dell'azienda: scuola@cidiweb.com.

La revisione della Carta della Qualità avviene a cura della Direzione Generale con la collaborazione del Responsabile della Qualità a seguito della revisione della Politica della Qualità che avviene biennialmente, vengono effettuate revisioni anche nel caso in cui si verificano cambiamenti a livello organizzativo e operativo. Presso la sede operativa viene tenuto un registro nel quale vengono annotate tutte le verifiche ispettive, le rilevazioni a campione e i controlli della documentazione attestante le azioni svolte per ogni processo.

07/05/2008

Direzione Generale
Alberto Polonara