



Requisito R10

Carta della Qualità

(Rev. 1.0 del 27/11/2017)

Finalità

La presente Carta della Qualità ha la finalità di rendere noti agli utenti gli impegni che VENUSIA srl assume nei loro 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).

VENUSIA srl

VENUSIA srl, in relazione alle sue priorità strategiche, agli ambiti di riferimento e secondo le priorità indicate dal Consiglio di Amministrazione, persegue le finalità di:

- promuovere la cultura della Salute;
- promuovere la crescita professionale ed umana degli individui;
- promuovere le attività di ricerca e formazione nei settori di interesse.

Per raggiungere i suoi obiettivi VENUSIA srl può:

- condurre attività di studio, ricerca, progettazione e formazione nei settori di riferimento
- attivare collaborazioni con aziende, parti sociali ed enti bilaterali, in genere soggetti pubblici e privati, nazionali ed esteri, operanti nei settori di riferimento;
- offrire consulenza alle aziende nei settori di riferimento;
- accreditarsi quale struttura formativa presso enti pubblici e privati per rilascio di crediti e certificazioni.

I servizi formativi

VENUSIA srl eroga servizi formativi, in particolare corsi sulla sicurezza, management, logistica, organizzazione aziendale, primo soccorso, abilitazioni nei settori agricolo e industriale ecc.

I destinatari

La presente Carta della Qualità è rivolta a tutti coloro che, a vario titolo, sono e saranno coinvolti nelle attività di formazione svolte da VENUSIA srl.

Politica della Qualità (*Livello strategico*)

VENUSIA srl adotta un Sistema di Qualità che prevede l'adozione di una Politica della Qualità definita come l'insieme di obiettivi ed impegni che VENUSIA srl assume nei confronti di tutti i beneficiari diretti ed indiretti nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio offerto e del grado di soddisfazione dell'utenza.

Predisposizione ed erogazione dell'offerta (*Livello organizzativo*)

Attività didattica

L'attività didattica è affidata a personale esperto e qualificato, proposto e selezionato. Sono effettuate periodiche verifiche da parte della Direzione e del Responsabile della Qualità attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction rivolti sia all'utenza che ai docenti. Eventuali sostituzioni e variazioni del calendario didattico dovranno essere preventivamente comunicate ed autorizzate dal coordinatore del corso e tempestivamente comunicate all'utenza.

Le attività didattiche si svolgeranno in aule e/o laboratori adeguatamente attrezzati e confortevoli, eventuali non conformità potranno essere segnalate al coordinatore del corso.



Attività di coordinamento e direzione

Per ciascun corso è individuato un coordinatore e/o direttore che è a disposizione di allievi e docenti anche attraverso canali telematici che in presenza segnalando agli allievi modalità e tempi per essere contattati. Il coordinatore è responsabile e referente per il calendario didattico e responsabile del registro didattico.

Tirocini/Stage

I corsi proposti dalla VENUSIA srl possono prevedere anche attività pratiche, di tirocinio o stage presso aziende qualificate nel settore di interesse. Ciascuna azienda individua un referente per gli aspetti amministrativi ed un tutor aziendale. La VENUSIA srl individua un tutor didattico e provvede alla copertura assicurativa degli allievi. Durante l'attività di tirocinio il coordinatore del corso (o coordinatore area stage) ed il tutor didattico effettueranno periodiche visite agli allievi in azienda e manterranno costanti rapporti con loro.

Segreteria

La segreteria è a disposizione dell'utenza sia mediante la presenza in sportello presso la sede della VENUSIA srl che attraverso canali telematici: modalità e tempi vengono indicati all'utenza e sul portale web.

Area del disagio

In presenza di beneficiari svantaggiati, la VENUSIA srl elabora uno specifico progetto di inserimento e costituisce un gruppo di lavoro sul caso, prevedendo incontri periodici con i servizi sociali e gli altri enti preposti.

Obiettivi e standard specifici (Livello operativo)

Vedi tabella allegata.

Modalità di revisione periodica

La Carta della Qualità viene aggiornata con periodicità annuale dal Responsabile della Qualità.

Modalità di diffusione al pubblico

La Carta della Qualità verrà diffusa mediante pubblicazione sul portale web della VENUSIA srl.

Fermo, 27/11/17

La Direttrice del Centro
Laura Di Marzio



Obiettivi e standard specifici (*Livello operativo*)

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. 7 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 NC e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 25 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di NC emanate dal Coordinatore dei Processi Formativi per le fasi ex-ante.	Numero di NC annue emesse per le attività ex ante non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione della Direzione (emissione annuale entro il mese di gennaio). Modulistica di controllo per ogni corso.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Percentuale del 67% definita come target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
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.
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Conformità della progettazione	Numero di Non Conformità (NC) rilevate	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative realizzati per ogni anno formativo .	Relazione della Direzione
Progettazione, analisi dei fabbisogni.	Successo della progettazione.	Numero di progetti realizzati.	Incremento minimo del 15% annuo dei progetti ammessi a finanziamento pubblico	Relazione della Direzione Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguatezza della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di NC emanate per le fasi in itinere. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex post.	Numero di NC emanate per le fasi ex post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività ex post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 80/100	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il mese di gennaio). Questionari di Gradimento. Modelli Relazione Insegnante, Modelli di non conformità.
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	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il mese di gennaio). Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il mese di gennaio). Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento DAFORM.