



CARTA DELLA QUALITA'

Accreditamento presso la Regione Marche

Rev.: 07

Norma di Riferimento:

Del: 20/04/2021

D.M. n. 246 del 22/03/2021 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001

Codice/File: R10 - CARTA DELLA QUALITA'

Data Emissione:

14/11/2005

CARTA DELLA QUALITA'

INDICE

1. POLITICA DELLA QUALITA'

ANAGRAFICA

PRINCIPI

MISSION

AREE DI INTERVENTO

STANDARD DI QUALITA'

2.SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

2.1. Formazione Superiore

2.2. Formazione Continua

2.3. Standard di qualità

2.3. RISORSE PROFESSIONALI

2.4. RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

2.6. Principali collaborazioni

2.7. AREA SVANTAGGIO

3.FATTORI DI QUALITA'

3.1 COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA

3.2 PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

3.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.4 RISORSE UTILIZZATE

3.5 SODDISFAZIONE DELL' UTENZA

4.DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

5.MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA

Accreditamento presso la Regione Marche

Rev.: 07

Norma di Riferimento:

Del: 20/04/2021

D.M. n. 246 del 22/03/2021 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001

Codice/File: R10 - CARTA DELLA QUALITA'

Data Emissione:

14/11/2005

1. CARTA DELLA QUALITA'

La presente Carta della Qualità ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscerci e a rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi. La Carta, è, pertanto, vincolante per nei confronti dei Clienti e costituirà il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

Qui di seguito vengono indicati una serie di parametri di qualità che l'Azienda si impegna a raggiungere e mantenere, aggiornando periodicamente i principi elencati sulla base delle evoluzioni tecnologiche, dell'organizzazione aziendale e delle indicazioni fornite dai Clienti.

1.1. Dati Anagrafici dell'A.IN.COM. Srl

Sede Legale ed operativa: via della Tintura n.8 63100 Ascoli Piceno

Tel/fax: 0736/45954

P.IVA 01863670442

E-mail: formazione@aincom.it

Sito web: <http://www.aincom.it>

1.2. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il soggetto erogatore si ispira a principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia.

1.3. Mission

Obiettivo dell' A.IN.COM. Accademia per l'Innovazione e la Comunicazione è quello di:

formare personale qualificato in grado di rispondere alla domanda di lavoro presente sul mercato, favorendo l'occupazione e la crescita professionale.

Aggiornare le competenze di tecnici, professionisti, imprenditori e manager relativamente ai propri ambiti di competenza al fine di accelerare il percorso di carriera professionale.

Formare e qualificare le risorse umane, nell'ottica della formazione continua, con lo scopo di accrescere la competitività delle imprese, migliorare il sistema economico del territorio ed incrementare l'occupazione.

1.4. Aree d'intervento

L'A.IN.COM. svolge le proprie attività attraverso la realizzazione dei seguenti interventi formativi:

- Corsi di Formazione post diploma e post-laurea per l'ottenimento di qualifiche professionali;
- Corsi di formazione per apprendisti realizzati in collaborazione con i centri per l'impiego;
- Corsi di formazione professionali finalizzati aggiornamento delle competenze e in campo tecnologico, organizzativo, normativo, tecnico e comportamentale;
- Piani formativi aziendali progettati e realizzati ad hoc per le imprese clienti.
- Attività di orientamento.

I campi di applicazione degli interventi formativi riguardano:

- Ambiente e Sicurezza su lavoro
- Sistemi di Gestione
- Organizzazione aziendale e Gestione risorse umane
- Marketing e Comunicazione
- Contabilità e Amministrazione
- Igiene degli alimenti

Accreditamento presso la Regione Marche

Rev.: 07

Norma di Riferimento:

Del: 20/04/2021

D.M. n. 246 del 22/03/2021 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001

Codice/File: R10 - CARTA DELLA QUALITA'

Data Emissione:

14/11/2005

- Informatica
- Lingue
- formazione specifica di comparto (autotrasporto, metalmeccanica, autoriparazione...)

2 SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

2.1. FORMAZIONE SUPERIORE

Riguarda gli interventi formativi per il post-obbligo formativo, l'Istruzione Formazione tecnica Superiore, la formazione relativa ad interventi all'interno e successivi cicli universitari.

2.2. FORMAZIONE CONTINUA

Destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo. Le azioni sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese e agli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.

2.3. Standard di qualità

Segreteria

I fattori di qualità del servizio riferibili all'attività di segreteria comprendono:

- la celerità delle procedure;
- la trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Infatti, la segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici anche in ore pomeridiane, provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile sia allo sportello che telefonicamente.

Gli standard didattici comprendono:

- qualità dei docenti.
- rispetto delle vigenti normative in materia di formazione e sicurezza.
- interazione tra docente e discente.
- Ricerca delle più innovative ed efficaci metodologie didattiche.
- soddisfazione dei partecipanti
- chiarezza e completezza dell'attività di formazione e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione e orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori degli orari di lezione, per almeno 4 ore a settimana per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione;
- verifica dell'apprendimento degli allievi in itinere e fine corso
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti.
- valutazione del livello di soddisfazione degli allievi attraverso un'indagine di gradimento in itinere e fine corso, in merito a: docenti, contenuti, organizzazione e stage.
- stesura del PEI (piano educativo individualizzato) con programmazione iniziale, verifica in itinere e finale attraverso incontri periodici (almeno 2 l'anno) con i servizi della ASL.

Il centro di formazione provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo.

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 07
Norma di Riferimento: D.M. n. 246 del 22/03/2021 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	Del: 20/04/2021
Codice/File: R10 - CARTA DELLA QUALITA'	Data Emissione: 14/11/2005

2.4. RISORSE PROFESSIONALI

Direttore / Legale rappresentante;
RAQ/RAS;
Responsabile di Progettazione;
Responsabile Ufficio Tecnico;
Responsabile del coordinamento del processo progettuale;
Responsabile Amministrazione/Segreteria.

L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi. Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.

2.5. RISORSE LOGISTICO/STRUMENTALI

all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.LGS. n°81/2008 e smi).

Le nostre aule di teoria sono attrezzate con la seguente dotazione minima standard:

Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili e su richiesta del docente proiettore video e pc per visualizzazione di documenti informatizzati.

I ns. laboratori di informatica sono dotati di stazioni composte da PC che utilizzano software applicativi, monitor, oltre ad una stampante connessa in rete ed un videoproiettore.

I laboratori di informatica prevedono anche la connessione alla rete Internet.

2.6. Principali collaborazioni con Istituzioni:

- AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI ASCOLI PICENO

Con altri Enti/Istituti e Scuole:

- Università Politecnica delle Marche;
- Istituto Statale di Istruzione Superiore "G. Sacconi"
- Associazione di Categoria CONFAPI – API Impresa della Provincia di Ascoli Piceno

Alcuni fra le Principali Aziende o Enti Privati

- Studio di consulenza SICURMEDIC H24 SRL

2.6. AREA SVANTAGGIO

Sono assicurati incontri periodici con i servizi preposti alla tutela di categorie svantaggiate nel corso di attività formative rivolte a questa particolare clientela.

3. FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

3.1. Comunicazione dell'offerta

- sito internet
- Call Center
- opuscoli, locandine, circolari

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
--------------------	------------	---------------------	-----------------------

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 07
Norma di Riferimento: D.M. n. 246 del 22/03/2021 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	Del: 20/04/2021
Codice/File: R10 - CARTA DELLA QUALITA'	Data Emissione: 14/11/2005

Publicizzazione dell'offerta	Tipologia di mezzi utilizzati	Almeno due mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
Percezione dell'efficacia organizzativa	Numero di comuni raggiunti	Copertura del 70% del territorio	Rilevazione dai documenti
Presenza del sito internet	SI/NO	SI	Rilevazione dai documenti

3.2. Progettazione del servizio

I corsi vengono progettati in coerenza con la normativa vigente, con gli obiettivi strategici e con la massima attenzione alla rispondenza ai requisiti espressi dall'analisi dei bisogni formativi del territorio e dei beneficiari.

In tale contesto e in relazione alla diversa tipologia di corsi si attribuisce particolare importanza all'attività pratica "on the job" e all'attività di tirocinio presso aziende qualificate.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza ai requisiti del territorio	Numero delle fonti esaminate	Almeno tre soggetti rappresentativi esaminati	Rilevazione dai documenti
Attività pratica, se prevista nel corso	Ore di attività pratica su ore totali	Attività pratica non inferiore al 50% delle ore	Orario del corso
Tirocinio, se previsto dal corso	Ore di attività di tirocinio su ore totali	Attività di tirocinio non inferiore al 20% delle ore	Orario del corso

3.3 Erogazione del servizio

Nell'erogazione del servizio l'A.IN.COM.SRL assicura, attraverso una attività di monitoraggio e verifica, che il servizio formativo erogato è in linea con quanto progettato e che eventuali scostamenti vengono eliminati con azioni correttive

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Regolarità d'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Registrazioni delle variazioni
Disponibilità computer	Numero utenti per computer	Al massimo 2 utenti per computer	Dotazione dei laboratori
Comunicazione erogatore/beneficiario	Numero giorni di preavviso dell'evento	Non meno di 3 giorni di preavviso	Rilevazione dai documenti
Reclami scritti	Numero giorni per risposta a beneficiario	Non più di 15 giorni per la risposta scritta	Rilevazione dai documenti
Controllo erogazione	Numero dei riesami	Non meno di 2 (intermedio e finale)	Rilevazione dai documenti

3.4. Risorse utilizzate

Il centro dispone di personale docente e non docente, qualificato e competente, di aule e laboratori, di risorse informatiche, di locali sicuri e funzionali

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
--------------------	------------	---------------------	-----------------------

Accreditamento presso la Regione Marche	Rev.: 07
Norma di Riferimento: D.M. n. 246 del 22/03/2021 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001	Del: 20/04/2021
Codice/File: R10 - CARTA DELLA QUALITA'	Data Emissione: 14/11/2005

Competenze personale docente stabile	Titolo di studio	80% di docenti laureati	Rilevazione documenti dai
Esperienza docenti	Anni di attività	Almeno tre anni	Rilevazione documenti dai
Competenza esperti	Anni di esperienza	Almeno cinque anni	Rilevazione documenti dai
Hardware	Anni di anzianità sul mercato	Prodotto con più di tre anni	Dotazione dei laboratori

3.5. Soddisfazione dell'utenza

Il centro è attento alla soddisfazione degli utenti dei propri corsi e pertanto registra i loro giudizi e le loro osservazioni, che costituiscono un patrimonio indispensabile per realizzare il processo di miglioramento continuo avviato.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza dei requisiti alle attese del beneficiario	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore al 75%	Questionario di soddisfazione per ogni corso erogato
Percezione dell'efficacia organizzativa	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 80%	Questionario di soddisfazione per ogni corso erogato
Percezione della professionalità del personale	Percentuale di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 80%	Questionario di soddisfazione per ogni corso erogato
Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso

4. DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

A.IN.COM. SRL 'Accademia per l'Innovazione e la Comunicazione si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- per posta, all'indirizzo Via della Tintura n.8 63100 Ascoli Piceno
- per fax, al numero 0736/45954
- via e-mail, all'indirizzo formazione@aincom.it

5. Modalità di diffusione della CARTA

La presente CARTA verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Pubblicazione sul sito Web dell'ente.
- Apposizione in bacheca per divulgazione agli allievi iscritti e al personale docente e non docente.
- Distribuzione controllata tramite firma in apposito registro.

Firma della Direzione





Oggetto: Documento
R.10 CARTA DELLA QUALITA'

Accreditamento presso la Regione Marche

Rev.: 07

Norma di Riferimento:

Del: 20/04/2021

D.M. n. 246 del 22/03/2021 - D.G.R. n. 62 del 17/01/2001

Codice/File: R10 - CARTA DELLA QUALITA'

Data Emissione:

14/11/2005