

 Nuovi Istituti Athena gruppo Istituti Athena	CARTA DELLA QUALITA'	TAB 01
		REV 00 DEL 26/06/2012

PAG. 1/8

REQUISITO. N° 10

(DAFORM (da D.G.R. n 62 del 17/01/2001 e dal D.M. 166 del 25/05/2001))

CARTA DELLA QUALITA'

 <p>Nuovi Istituti Athena gruppo Istituti Athena</p>	<p>CARTA DELLA QUALITA'</p>	<p style="text-align: right;">TAB 01</p> <p>REV 00 DEL 26/06/2012</p>
---	------------------------------------	--

PAG. 2/8

PRESENTAZIONE

Il seguente documento è redatto al fine di esplicitare e comunicare agli utenti e agli operatori coinvolti gli impegni che questo Ente assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini di strategie, organizzazione, operatività e prevenzione.

NUOVI ISTITUTI ATHENA SRL

NUOVI ISTITUTI ATHENA S.R.L. nasce esclusivamente come ente di formazione con l'obiettivo di formare figure professionali in particolare nell'ambito socio sanitario, per poi ampliare la propria offerta formativa anche in altri ambiti.

POLITICA DELLA QUALITA'

L'Istituto garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa, dalla progettazione alla erogazione del servizio, nonché dei processi di miglioramento.

In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- **Aumentare l'efficienza dell'organizzazione**
- **Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi**
- **Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati, emigrati e cittadini)**
- **Ricerca continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento**

 <p>Nuovi Istituti Athena gruppo Istituti Athena</p>	<p>CARTA DELLA QUALITA'</p>	<p>TAB 01</p> <p>REV 00 DEL 26/06/2012</p>
---	------------------------------------	---

PAG. 3/8

- **Migliorare la comunicazione tra gli operatori all' interno dell' Istituto e tra esso e l'ambiente esterno**
- **Implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO9001/2000 al fine di ridurre costantemente le non conformità nell' erogazione del servizio e i reclami dell'utenza**
- **Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche (DAFORM)**

Il Sistema Qualità dell'Istituto controlla e gestisce i principali processi:

- progettazione di massima e didattica;
- qualificazione dei fornitori e dei docenti;
- erogazione del servizio formativo
- bilancio iniziale delle competenze e verifica dell'apprendimento;
- livello di soddisfazione e clima d'aula.

L'Istituto applica metodologie e strumenti di gestione delle osservazioni e dei reclami da parte dei soggetti in formazione e procedure di risoluzione tempestiva delle non conformità, prevedendo azioni correttive e di miglioramento continuo.

L'obiettivo principale è quello di sviluppare il settore della formazione professionale attraverso:

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o già inserite nei settori sanitario, socio assistenziale, o in altri settori ad elevata richiesta formativa;
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione d'impresa.

 <p>Nuovi Istituti Athena gruppo Istituti Athena</p>	<p>CARTA DELLA QUALITA'</p>	<p>TAB 01</p>
		<p>REV 00 DEL 26/06/2012</p>

PAG. 4/8

Nuovi Istituti Athena srl, per il raggiungimento di tali obiettivi, si impegna a disporre di dispositivi formali di relazione con istituzioni pubbliche e private ed imprese per poter offrire una formazione teorico-pratica sempre aggiornata.

L'offerta formativa consiste in attività di *progettazione*, *gestione* e *valutazione* dei risultati relativamente a

- **Obbligo formativo:** fornire alla popolazione in età attiva la formazione necessaria a garantire l'obbligo/diritto alla formazione fino a 18 anni;
- **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione Continua:** Le azioni saranno finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); corsi FSE e Programmi Comunitari.

RISORSE PROFESSIONALI

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma (R16). L'Istituto si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze, e valutati e scelti in base alla necessità e in base ai criteri specificati nel R18.

FATTORI DI QUALITA'

La tabella allegata riporta gli elementi che l'Istituto identifica come fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

 Nuovi Istituti Athena gruppo Istituti Athena	CARTA DELLA QUALITA'	TAB 01
		REV 00 DEL 26/06/2012

PAG. 5/8

TABELLA DEI FATTORI DI QUALITA'

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
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.	15 giorni lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive.	7 giorni lavorativi	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	50%	Questionari in itinere e finali

L'Istituto si impegna a raggiungere e mantenere nel tempo i presenti fattori di qualità attraverso il monitoraggio costante di tutte le sue attività.

 Nuovi Istituti Athena gruppo Istituti Athena	CARTA DELLA QUALITA'	TAB 01
		REV 00 DEL 26/06/2012

PAG. 5/8

DIRITTI

1. I soggetti in formazione hanno diritto:

- ad una fase di accoglienza e di orientamento;
- ad una formazione professionale e culturale che rispetti il patrimonio di esperienze, conoscenze e competenze di ciascuno e sia aperta alla pluralità di idee e contributi di tutti;
- a partecipare alle attività didattiche, organizzate secondo criteri di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei tempi di apprendimento, individuali e di aula, delle esigenze di vita e lavorative, del contesto sociale e territoriale;
- a poter disporre di aule, attrezzature e materiale didattico necessario al migliore svolgimento dell'attività;
- a poter esprimere osservazioni e reclami;
- ad ottenere, nel rispetto delle regole fissate, l'attestato relativo all'attività frequentata.

L'Istituto garantisce agli utenti il rispetto della dignità, della libertà religiosa, della riservatezza personale.

Per quanto riguarda l'**obbligo formativo** di cui alla legge 144/99 (passaggio tra sistemi) e il Regolamento attuativo dell'art.68 e successive integrazioni legge 28 marzo 2003, n. 53" articolo 2 e 4 , l'Ente garantisce i seguenti servizi:

- Specifici incontri di orientamento all'istruzione e al lavoro;
- Incontri periodici (almeno 2 all'anno) con le famiglie per informarle circa l'andamento del percorso.
- Un periodo adeguato di stage, proporzionale alla durata dell'intervento formativo.

I partecipanti a tali attività godono dei diritti connessi al passaggio fra sistemi di cui sopra (art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99), in conformità al "Documento di indirizzo

 Nuovi Istituti Athena gruppo Istituti Athena	CARTA DELLA QUALITA'	TAB 01
		REV 00 DEL 26/06/2012

PAG. 6/8

alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del. G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000. Tali diritti garantiscono all'allievo, fino all'assolvimento del previsto obbligo, la possibilità di passare dal sistema formativo a quello scolastico e/o all'apprendistato, previa consultazione degli organi competenti (Centro per l'Impiego, Istituzione Scolastica, Associazione Imprenditoriale, etc.).

Copia della citata normativa è disponibile a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso l'Istituto.

Relativamente all'**area dello svantaggio**, l'ente si impegna a strutturare incontri con i servizi di assistenza e rappresentanza presenti sul territorio al fine di cogliere le esigenze peculiari di categorie che risultino svantaggiate o per problemi di carattere fisico e/o mentale o di carattere linguistico (scarsa conoscenza dell'Italiano) e /o culturale e di venire incontro, per quanto possibile, a tali esigenze.

DOVERI

I soggetti in formazione si impegnano:

- a partecipare regolarmente all'attività formativa, rispettando il calendario e l'orario concordati;
- ad avere un comportamento collaborativo verso gli altri allievi, i docenti, il tutor , il coordinatore e il restante personale dell'Istituto;
- a rispettare le aule e le attrezzature;
- ad avvertire tempestivamente l'Istituto, nel caso in cui non si possa più frequentare il percorso formativo;
- a compilare correttamente i registri e la modulistica di controllo della qualità;

 Nuovi Istituti Athena gruppo Istituti Athena	CARTA DELLA QUALITA'	TAB 01
		REV 00 DEL 26/06/2012

PAG. 7/8

- ad esprimere con serietà le proprie opinioni, utilizzando i monitoraggi previsti e l'apposito modulo relativo ai reclami ed alle osservazioni


Messa a disposizione della Carta

La Direzione generale dell'Istituto si impegna a far conoscere e diffondere la presente Carta della Qualità a tutto il personale stabile e agli utenti del servizio attraverso la materiale consegna della stessa in modo da garantirne la diffusione e la comprensione a tutti i livelli. E' gestita con le regole dei documenti del Sistema Qualità e quindi distribuita in regime controllato.

La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza annuale sotto la responsabilità della Direzione Generale e del Responsabile della Qualità.

Tolentino, li 26/10/2015

Il Rappresentante legale


NUOVI ISTITUTI ATHENA S.R.L.
 Viale G. Matteotti, 39
 62029 TOLENTINO (MC)
 Tel. e Fax: 0733.966408
 Part. IVA 01796840435

Il Responsabile Assicurazione Qualità

