

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

Mission

One Way è un centro di formazione, attivo dal **1932**, specializzato nel settore dell’informatica ed autorizzato dalla Regione Lazio. La scuola (accreditata dalla Regione Lazio anche per i corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo) organizza corsi di informatica e corsi di formazione professionale, individuali o per piccoli gruppi, strutturati in livelli diversi. I corsi di informatica spaziano dal corso per operatore con terminale video alla programmazione, dalla patente europea al corso per disegnatore CAD.

La scuola **One Way** organizza inoltre corsi professionali per agenti di commercio, agenti immobiliari e per amministratori di condominio.

I docenti sono tutti professionisti altamente qualificati e con una lunga esperienza nell’ambito della formazione, il loro insegnamento garantisce ottimi risultati nel più breve tempo possibile.

La formazione è l’elaborazione di un processo di apprendimento in vario modo e misura "guidato": formazione infatti significa intervenire, in maniera finalizzata ed organizzata sul modo di lavorare e di essere di un individuo o di gruppi, attraverso scelte anche di metodologie di apprendimento. Per queste ragioni si parla di "**processo formativo**", proprio ad indicare un percorso di apprendimento in vario modo guidato o consapevole.

Tale processo formativo solitamente è individuato in un percorso articolato in 5 diverse fasi:

- *analisi dei bisogni di formazione;*
- *successiva pianificazione degli interventi formativi, definendo le finalità e gli obiettivi, le possibili opzioni all'interno di diversi percorsi formativi facendo scelte - anche in termini di risorse e individuando i risultati che s'intendono ottenere nelle varie fasi;*
- *progettazione in relazione alle specificità delle situazioni e contesti in cui si privilegia l'avvio dell'attività formativa (i contenuti specifici dell'apprendimento, la scelta dei docenti, le metodologie e gli strumenti didattici, comprensivi delle esercitazioni, simulazioni, ecc, i tempi e la durata del percorso formativo, predisponendo i fattori logistici ed organizzativi);*
- *attuazione degli specifici interventi "di aula" (attuazione di quanto progettato, seguendo l'integrazione dei diversi contributi previsti con apposite competenze di tutoraggio, eventuale "ritaratura" del percorso formativo anche in base ai problemi riscontrati nella "gestione d'aula", quali le dinamiche di gruppo verificatesi)*
- *valutazione dei risultati confrontando questi con i bisogni e gli obiettivi prefissati e ridefinendo quindi eventualmente anche il percorso formativo successivo.*

Infine, ciò che si è voluto evidenziare in questo **Documento** è che la formazione - sia di tipo tecnico-operativo che di ruolo - per essere efficace dovrà adottare metodologie in varia misura "coinvolgenti", ossia dovrà riuscire a sviluppare la partecipazione attiva di coloro a cui si rivolge, stimolandola anche con apposite tecniche e vari tipi di lavoro di gruppo.

I processi di apprendimento sono infatti attivabili solo con adeguate strategie formative: ciò implica una scelta, da parte del **Direttore di Sede**, di individuare e definire con i Docenti le metodologie didattiche più appropriate al contesto ed ai soggetti a cui ci si rivolge con l'intervento formativo.

Politica della qualità

La politica di ONE WAY è di migliorare costantemente i suoi servizi per gli Enti (pubblici e privati) e gli utenti. Al fine di soddisfare la clientela della nostra organizzazione riteniamo fondamentale:

- Disporre al proprio interno di un “gruppo di lavoro” altamente qualificato e motivato, che condivida la mission di ONE WAY ed abbia le capacità per svilupparla;
- Costruire con i collaboratori (consulenti e docenti) un rapporto quanto più possibile diretto e basato su fiducia, reciprocità e correttezza reciproca e su equi rapporti di tipo economico;
- Prestare la massima attenzione alle esigenze, alle aspettative ed alle potenzialità degli utenti finali, operando con essi su di un piano di parità, cercando di stabilire rapporti di collaborazione, presentando la massima possibile trasparenza nella nostra azione;
- Individuare strategie e modalità per favorire con le proprie attività la crescita della collaborazione fra i tre sistemi (scuola formazione lavoro), per lo sviluppo negli utenti di una cultura della formazione lungo tutto l'arco della vita;
- Proporsi ai committenti come una struttura leggera ma dotata di competenze e capacità, ben organizzata e in grado di fornire servizi qualificati nel settore delle politiche attive del lavoro, nel pieno rispetto delle regole e in un rapporto ottimale costi/risultati.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dalla scuola **One Way** è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.

Formazione privata a pagamento

Le attività formative riguardano:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.

Formazione privata

CORSO DI PROGRAMMAZIONE

(AUTORIZZATO DALLA REGIONE LAZIO)

CORSO PER OPERATORE CON TERMINALE VIDEO

(AUTORIZZATO DALLA REGIONE LAZIO)

CORSO PER DISEGNATORE CAD

(AUTORIZZATO DALLA REGIONE LAZIO)

CORSO PER IL CONSEGUIMENTO

DELLA PATENTE EUROPEA PER L'INFORMATICA (ECDL)

CORSO PER AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO

(AUTORIZZATO DALLA REGIONE LAZIO)

CORSO PER AGENTE DI COMMERCIO

(AUTORIZZATO DALLA REGIONE LAZIO)

CORSO PER AGENTE IMMOBILIARE

(AUTORIZZATO DALLA REGIONE LAZIO)

Le risorse professionali della Scuola ONE WAY

La scuola **One Way** si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento. La scuola **One Way** si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità. Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la scuola **One Way** dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dalla scuola **One Way** per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
 - 3 aule didattiche una per **13** allievi, una per **11** allievi ed una per **24** allievi
 - 3 aule informatiche una per **17** allievi, 2 per **13** allievi dotata di un'attrezzatura minima in ragione di 1 **PC** ogni 2 allievi

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la scuola **One Way** intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.</i>
	<i>Conformità della progettazione alla Carta della Qualità</i>	<i>Numero di non conformità rilevate.</i>	<i>Numero di non conformità annuo minore del 10%</i>	<i>Relazione del Responsabile del processo di progettazione</i>
	<i>Successo della progettazione</i>	<i>Numero di progetti realizzati</i>	<i>Incremento dei progetti per attività formative finanziati</i>	<i>Amissione a finanziamento</i>
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</i>	<i>Diffusione dei corsi attivati con media e web</i>	<i>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</i>	<i>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</i>
	<i>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>7 giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
	<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>10 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative</i>	<i>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo</i>
Risultato finale delle azioni formative	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>70% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>

<i>MACROATTIVITÀ</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Risultato finale delle azioni formative	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>40% definita come percentuale target di di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>30% definita come percentuale target di di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
Tutte le attività	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media</i>	<i>1% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media</i>	<i>Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media</i>

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La scuola **One Way** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La scuola **One Way** si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per **posta** all'indirizzo **ONE WAY – Via Tuscolana n° 769–ROMA**

→ per **fax** al al n° **06/76966898-7141489**

→ per **email** all'indirizzo **e.soderini@tiscali.it**

→ **direttamente** al coordinatore del corso: **Lorenzo SODERINI**

Entro 30 gg successivi alla segnalazione La scuola **One Way** comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (www.....)

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione ELETTRA SODERINI	<ul style="list-style-type: none">• definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio• coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative• supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio• gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza• valutazione e sviluppo delle risorse umane
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa MARINA VARRONE	<ul style="list-style-type: none">• gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali• controllo economico• rendicontazione delle spese• gestione amministrativa del personale• gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni FRANCESCA GIOVANNINI	<ul style="list-style-type: none">• diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali• diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese• analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Responsabile del processo di progettazione FRANCESCA GIOVANNINI	<ul style="list-style-type: none">• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale• progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi MARINA VARRONE	<ul style="list-style-type: none">• pianificazione del processo di erogazione;• gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;• gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;• monitoraggio delle azioni o dei programmi;• valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione,

Roma, 15 settembre 2011

Il Responsabile del processo di gestione della qualità
Elettra SODERINI