



14/09/2015

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI di Accademia Informatica S.r.l.

Annualità 2015 - 2016



Accademia Informatica

Tel. 06/39746618 – fax 06/97749271
e-mail info@accademiainformatica.com
www.accademiainformatica.com

INDICE

INTRODUZIONE	2
1. Livello strategico	3
POLITICA DELLA QUALITÀ	3
Mission	4
Obiettivi	4
Impegni	5
2. Livello organizzativo	6
SERVIZI FORMATIVI OFFERTI	6
Aree di attività	6
Certificazioni ed accreditamenti	7
Dotazione di risorse professionali	8
Dotazione di risorse logistico-strumentali	9
3. Livello operativo	12
Schema riassuntivo dei FATTORI DI QUALITÀ e relativi INDICATORI	12
4. Livello preventivo	16
Disposizioni di garanzia e tutela dei beneficiari	16
5. Condizioni di trasparenza	16
6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi	17

INTRODUZIONE

La carta di qualità dei servizi di **Accademia Informatica S.r.l.** si pone l'obiettivo di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai diversi destinatari degli interventi, ispirandosi a criteri di trasparenza ed efficacia, e garantendo il costante confronto tra le esigenze espresse dagli utenti e gli standard di qualità dei percorsi di orientamento e formazione continua e superiore.

La presente carta di qualità è quindi uno strumento di informazione e di comunicazione che si caratterizza per la sua duplice funzione: verso l'interno, nel coinvolgimento di tutti gli operatori coinvolti nella realizzazione di interventi di qualità, e verso l'esterno, ovvero verso le aziende clienti, gli utenti beneficiari degli interventi ed i liberi professionisti che si avvalgono della professionalità di Accademia Informatica, con la finalità di instaurare un rapporto fatto di collaborazione, lealtà e professionalità.

Sia verso l'interno che verso l'esterno Accademia Informatica intende diffondere impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i vari aspetti dei servizi offerti, operando sempre nell'ottica del miglioramento continuo, della qualità dell'offerta formativa e dell'efficacia degli interventi proposti.

1. Livello strategico

POLITICA DELLA QUALITÀ

Accademia Informatica supporta le persone, le aziende e la Pubblica Amministrazione orientando la formazione allo sviluppo dei saperi individuali e del knowledge aziendale attraverso l'utilizzo di metodologie formative innovative e di tecnologie emergenti.

Lo scopo è garantire alle persone coinvolte negli interventi percorsi di crescita che consentano il raggiungimento di un ruolo attivo e consapevole nella società della conoscenza e fornire gli strumenti necessari per lo sviluppo di competenza, iniziativa, responsabilità e flessibilità in un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da una continua e profonda evoluzione.

I servizi formativi sono rivolti sia a persone inoccupate e disoccupate di lunga durata, sia a dipendenti aziendali che intendono perfezionare o migliorare le proprie competenze professionali e a tutti coloro che desiderano continuare ad aggiornarsi nell'ottica del *lifelong learning*.

L'obiettivo di Accademia informatica è migliorare continuamente i servizi formativi per soddisfare e, se possibile, anticipare le esigenze esplicite ed implicite dei nostri utenti e committenti.

Nello specifico, le principali attività sono rivolte a:

- Giovani e meno giovani in cerca di occupazione, attraverso percorsi di formazione finalizzati all'assunzione;
- Dipendenti di aziende in difficoltà, con percorsi di aggiornamento per mantenere i livelli occupazionali;
- Dipendenti di aziende in fase di sviluppo, attraverso percorsi di formazione finalizzati ad accrescere le loro competenze specialistiche;
- Liberi professionisti.

Costruire un ambiente di lavoro sicuro e confortevole che permetta di sfruttare a pieno le proprie potenzialità è un'esigenza primaria, che Accademia Informatica intende soddisfare in pieno, a prescindere dalla tipologia di utente, declinando tale esigenza attraverso metodologie mirate al contesto ed alle finalità specifiche degli interventi.

Tutto ciò, articolato in termini di *Mission*, obiettivi ed impegni trova una sua sistematizzazione nella Politica della Qualità di Accademia Informatica.

La società adotta infatti un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del proprio sistema di gestione della qualità, al fine di accrescere la soddisfazione dei beneficiari dei propri interventi, e risultare efficienti per i committenti mediante la continua rilevazione delle specifiche esigenze della diversificata platea di utenti ed un lavoro costante di riduzione delle criticità e di attenzione alle aree di miglioramento segnalate.

Mission

La pianificazione accurata di tutte le attività e l'applicazione costante di una Politica della Qualità finalizzata al miglioramento continuo consente di prevenire errori e/o disservizi e realizzare le diverse tipologie di attività formative e di orientamento con efficacia ed efficienza.

La Direzione di Accademia Informatica ha definito la Politica della Qualità mediante linee strategiche di lungo periodo, che possono essere così brevemente riassunte:

- Assumere impegni specifici per il soddisfacimento degli obiettivi comunicati ai beneficiari degli interventi, nonché assicurare un miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità;
- Strutturare la Politica della Qualità in modo tale da poter essere esaminata annualmente, specialmente nella definizione degli obiettivi per la qualità;
- Comunicare la politica per la qualità sia al personale che ai diversi utenti, attraverso gli strumenti ed i mezzi di comunicazione più idonei alle specificità del caso;
- Considerare i Fornitori come partner essenziali, insieme ai quali poter lavorare in modo tale da raggiungere obiettivi che soddisfino entrambi e garantiscano una crescita reciproca.

Obiettivi

L'obiettivo generale di Accademia Informatica relativamente alla Politica di Qualità è finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità. Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutto il personale a garantire la Qualità del proprio operato. In particolare, ciò va perseguito attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi strategici:

- Identificare le esigenze e le aspettative delle diverse tipologie di utenti, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi;
- Migliorare l'efficienza dei processi;
- Attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- Attivare strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno di Accademia Informatica per organizzare un efficace flusso informativo tra il personale ed il Cliente al fine di garantire la completa realizzazione dei servizi richiesti;
- Prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori;
- Mantenere la sicurezza ed il comfort degli ambienti di lavoro e la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni;
- Perseguire il miglioramento continuo.

Tali obiettivi strategici vengono monitorati annualmente attraverso il Piano di conseguimento degli obiettivi.

Impegni

Gli obiettivi vengono tradotti in impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i vari aspetti del servizio, operando sempre nell'ottica del miglioramento continuo e della qualità dell'offerta formativa.

Nell'erogazione del servizio formativo Accademia Informatica si impegna in particolar modo a garantire:

- Il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- L'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- I criteri di efficienza e di efficacia;
- L'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- Il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

La continua verifica e misurazione dei risultati è indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti e favorisce l'evoluzione della mentalità del personale coinvolto, il quale apporta il proprio determinante contributo alla qualità delle attività svolte da Accademia Informatica ed alla soddisfazione di coloro che si rivolgono ad essa per progetti formativi o di orientamento.

2. Livello organizzativo

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Accademia Informatica assegna grande importanza all'innovazione dell'offerta formativa, accedendo alle opportunità di finanziamento in coerenza con l'evoluzione socioeconomica del territorio ed applicando le innovazioni metodologiche offerte dalle tecnologie informatiche. Realizza esperienze di successo nell'ambito della formazione "a mercato" e "on demand" diretta ad Aziende e P.A. adottando una strategia di rete, basata su partnership ed alleanze.

Aree di attività

Le aree di attività di Accademia Informatica S.r.l. si possono sintetizzare in:

1. **Area Formazione:** analisi dei fabbisogni formativi individuali e aziendali; analisi dei fabbisogni professionali e definizione competenze tecniche dei profili individuati; progettazione, organizzazione e gestione didattica di interventi di formazione continua e superiore; percorsi di e-learning, training on the job, stage formativi; certificazione competenze tecnico-professionali e linguistiche; realizzazione supporti didattici cartacei e multimediali; implementazione di metodologie didattiche innovative; redazione libretti formativi e supporti per l'autovalutazione; servizi di informazione e pubblicizzazione, rendicontazione e amministrazione.
2. **Area Assistenza Tecnica e Servizi alla Formazione:** assistenza ad imprese nella progettazione di corsi di formazione a valere su Fondi Interprofessionali e sul Fondo Sociale Europeo (FSE); supporto nei processi di recruitment di risorse umane finalizzati all'inserimento in azienda; consulenza allo sviluppo di prodotti eLearning; affitto di aule per attività didattiche.
3. **Area Orientamento Formativo e Professionale:** sportello e seminari informativi, colloqui orientativi, bilancio competenze tecnico-professionali; formazione su tecniche e strumenti per la ricerca del lavoro, placement per attività di stage formativi.

Più in particolare, Accademia Informatica si occupa di:

- Riquilificare, aggiornare e migliorare la professionalità del personale delle imprese;
- Formare giovani e meno giovani, disoccupati e non, al fine di far acquisire loro una professionalità da destinare sia ad attività di lavoro dipendente sia di lavoro autonomo;
- Riquilificare ed aggiornare i lavoratori, con interventi formativi mirati che consentano alle imprese di affrontare e gestire al meglio le conseguenze di ristrutturazioni o ammodernamenti tecnologici/legislativi;
- Specializzare e far certificare le risorse umane delle aziende;
- Fornire percorsi di aggiornamento manageriale/imprenditoriale ai responsabili delle piccole e medie imprese.

Inoltre Accademia Informatica, nell'ambito della formazione, organizza le seguenti tipologie di corsi:

- Progetti formativi "in house" per singole aziende;
- Corsi di formazione per formatori;

- Corsi di formazione finanziati da Fondi Paritetici Interprofessionali per la Formazione Continua;
- Corsi di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore;
- Formazione per obblighi di legge (apprendistato, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, abilitazione all'uso dei prodotti fitosanitari)

Aree tematiche

Le aree tematiche su cui Accademia Informatica ha sviluppato negli anni una forte expertise sono:

- Informatica (di base e specialistica, rivolta anche a tecnici esperti con possibilità di certificazione)
- Lingue
- *Compliance* aziendale (Sicurezza Dlgs 81/08, Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche D.Lgs. 231/01, Trattamento dei dati e Codice privacy)
- Management
- Comunicazione
- Gestione della Qualità

Certificazioni ed accreditamenti

Operando nel settore da oltre 10 anni, Accademia Informatica ha messo a valore l'esperienza maturata ottenendo certificazioni ed accreditamenti, di seguito brevemente riassunti.

Pearson VUE

Accademia Informatica è centro accreditato Pearson VUE, ciò consente di offrire un ulteriore servizio che consente di completare il ciclo formativo con adeguati esami di certificazione delle competenze acquisite. Infatti, le certificazioni in ambito ICT non sono gestite direttamente dai produttori che operano nel settore, ma da organismi "neutrali" riconosciuti e accreditati dalle medesime industrie. Tra questi c'è Pearson VUE uno dei provider tra i più qualificati a livello mondiale.

Microsoft e IC3

Accademia Informatica ha aderito al programma Microsoft Office Specialist, acquisendo il riconoscimento di MEC CENTER per l'erogazione di corsi autorizzati Microsoft sul pacchetto MS Office e per la diffusione della certificazione Microsoft Office Specialist (MOS), Microsoft Certified Application Specialist (MCAS), Adobe Certified Associate, PHP Developer Fundamentals on MySQL® Environment, Autodesk, IC3, ICHEALTH e ICDAC.

Accreditamento Regione Lazio

Accademia Informatica è accreditata presso la Regione Lazio come Ente di formazione riconosciuto sia per la formazione continua sia per quella superiore. Tale accreditamento consente di disporre di una linea aziendale per la progettazione e l'erogazione di corsi gratuiti e cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo.

Accreditata dal 2004, la società ottiene successivamente l'accreditamento definitivo per gli ambiti Orientamento e Formazione, e per le macro-tipologie Formazione Continua e Superiore con Determinazione n. D1105 del 27/04/2009.

Dotazione di risorse professionali

Accademia Informatica si avvale di professionisti esterni dei vari settori di riferimento, in grado di fornire docenze di ottimo livello capaci di soddisfare le diverse esigenze formative. In genere, l'attività di docenza viene affidata a liberi professionisti/esperti esterni che, provenendo dal mondo universitario, professionale e aziendale, sono in possesso delle competenze specialistiche necessarie a determinare la significatività del corso.

Il personale ed i collaboratori interni di Accademia Informatica realizzano tutte le attività riguardanti l'organizzazione e la gestione dei corsi di formazione.

In particolare l'organico attuale ricopre i seguenti ruoli:

Ruolo	Numero dipendenti dedicati
Direzione	1
Responsabile processi di Analisi Fabbisogni formativi, Progettazione ed Erogazione degli interventi	1
Responsabile amministrativo finanza e controllo	1
Coordinatore didattico	1
Segreteria didattica	2
Addetto al controllo di gestione	1
Addetto amministrativo	1

I ruoli sopraelencati hanno i seguenti ambiti di competenza:

- Direzione: 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 del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni: diagnosi generale (in base al 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 Processo Progettazione: progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale; progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.
- Responsabile Processo Erogazione: 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.
- Responsabile Processo Amministrazione: 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.
- Coordinatore didattico: supervisione del corretto svolgimento dei percorsi formativi e coordinamento delle attività dei professionisti esterni e dello staff interno.

- Segreteria didattica: assistenza agli allievi ed ai docenti, predisposizione delle attrezzature e dei materiali didattici e supporto alle attività d'aula e/o di orientamento.
- Addetto al controllo di gestione: supporto al Responsabile del Processo di Amministrazione, in stretto raccordo con la Direzione, nel controllo di gestione.
- Addetto amministrativo: attività amministrativa trasversale, a supporto delle diverse aree.

Un'importante prerogativa di Accademia Informatica è quella di sensibilizzare tutti i collaboratori, interni ed esterni, al raggiungimento dei propri obiettivi di qualità.

Per i collaboratori interni vengono realizzate riunioni informative periodiche organizzate dalla direzione.

I collaboratori esterni periodicamente vengono coinvolti in incontri informativi durante i quali vengono illustrati i progetti futuri e la politica aziendale.

Inoltre, la formazione dei dipendenti di Accademia Informatica diventa un investimento strategico che viene perseguito tramite interventi di formazione tecnico-specialistica, di addestramento e di aggiornamento periodico, così come specificato di volta in volta nel piano annuale di formazione.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

La sede di Accademia Informatica si avvale delle migliori tecnologie sul mercato per garantire efficienza e comfort a docenti ed allievi.

La struttura è organizzata secondo i più elevati standard qualitativi per garantire un'offerta formativa professionalizzante di alto livello e un'adeguata attività di ricerca e orientamento nell'ambito delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione (ICT). Predisposta nel rispetto della normativa sulla sicurezza (Testo Unico 81/08 e sue modifiche), la sede presenta 5 aule formative così composte:

AULA	N. Postazioni allievo	N. Computer allievi	Dotazione
1	10	10	Connessione ADSL; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo
2	10	10	Connessione ADSL; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo
3	20	20	Connessione ADSL; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo
4	14	14	Connessione ADSL; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo
5	21	21	Connessione ADSL; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo

L'intera sede è cablata in rete, per garantire un efficace interscambio di dati tra le postazioni di lavoro. Tutte le postazioni sono configurate ed abilitate all'accesso Internet, che sfrutta la tecnologia ADSL per una rapida consultazione del materiale on-line. Le aule e gli uffici della sede sono dotati di climatizzatori d'aria, impianto di immissione aria esterna e fruiscono di una ottima illuminazione.

La struttura è in grado di ospitare anche allievi disabili in quanto dotata di porte e corridoi di grandezza superiore allo standard per permettere il passaggio di carrozzine e di un montascale per raggiungere il primo piano.

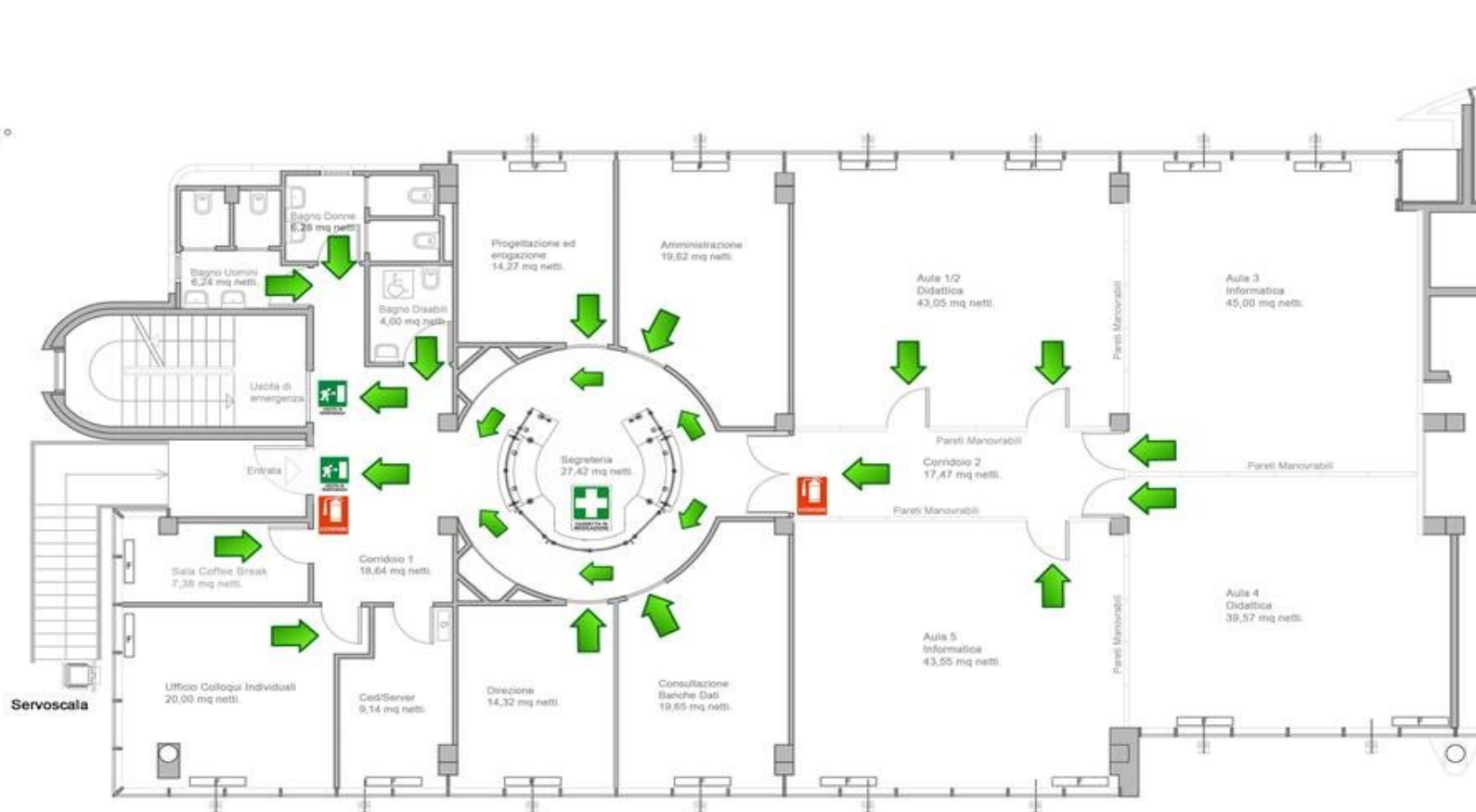
Particolarità delle aule è la possibilità di modularne la grandezza, mantenendo come numero minimo di allievi i dati indicati nella precedente tabella, e consentendo di avere un'aula con più di 21 allievi, qualora fosse necessario, attraverso un sistema di pannelli mobili.

Di seguito si riporta la Pianta di Accademia Informatica.

Pianta "Accademia Informatica" - Scala 1:100



Piano 1°



MQ NETTI TOTALI: 342,27

3. Livello operativo

Nello schema di seguito riportato sono riassunti con maggior dettaglio, per ciascun processo/macro attività, i **Fattori di qualità** su cui Accademia Informatica ha scelto di focalizzare il proprio impegno, gli **Indicatori quali-quantitativi** la cui misurazione fornisce periodicamente dati precisi sull'effettivo controllo dei fattori di qualità individuati, gli **Standard di qualità** che la società si è posta come obiettivi, e gli **Strumenti di verifica** attraverso i quali effettuare, in base alla tempistica data, il controllo su eventuali scostamenti dagli standard prefissati, e la rilevazione di eventuali non conformità.

Per una maggior comprensione della tabella anche ai non addetti si specifica che nella seconda colonna dello schema, laddove applicabile, è indicato il riferimento ai requisiti delle tabelle allegate alla Direttiva per l'Accreditamento dei soggetti che erogano attività di Formazione e di Orientamento nella Regione Lazio.

Si evidenzia infine che, per quanto concerne gli Strumenti di verifica della *customer satisfaction* degli utenti relativamente agli interventi formativi finanziati dalla Regione Lazio, Accademia Informatica adotta i Questionari di soddisfazione dell'allievo previsti dall'attuale normativa regionale. L'obiettivo è uniformare il più possibile il proprio sistema di gestione della qualità alle prescrizioni normative per gli interventi finanziati in un'ottica di ottimizzazione e standardizzazione dei processi.

Di seguito lo **Schema riassuntivo dei FATTORI DI QUALITÀ e relativi INDICATORI**

PROCESSO	RIFERIMENTO A REQUISITI TABELLE	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI quantitativi e/o qualitativi	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
DIREZIONE	NA	Fatturato annuo	- Incremento fatturato rispetto all'anno precedente	+ 10%	Analisi Fatturato con rilevazione dati annuale
PROGETTAZIONE	NA	Efficacia della progettazione su Finanziamenti Pubblici e Successo negli Avvisi per la formazione	Verifica della percentuale di efficacia della progettazione - N. progetti presentati a finanziamento (NPP) - N. progetti Finanziati (NPF) (NPF / NPP) * 100	≥ 80%	Analisi Trimestrale dei dati
AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO	Requisito D1.1 Comunicazione e innovazione tecnologica	Investimenti nella comunicazione e nell'innovazione	- Risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica (REICIT) - Volume di affari dell'attività di formazione e/o orientamento conclusa (VAFOC) REICIT/ VAFOC	≥ 0,05	Attività da svolgersi in maniera continuativa Rilevazione dati annuale
	Requisito 0.2.1 Volume di affari Derivante dall'attività di formazione e/o di orientamento	Volume di affari derivante dall'attività di formazione e/o di orientamento	- Volume di affari derivante dall'attività di formazione e/o di orientamento (VADAFO) - Volume di affari complessivo (VAC) (VADAFO/VAC) *100	≥ 51%	Rilevazione dati annuale
	NA	Tempi medi necessari per l'invio di un rendiconto	(Data di invio rendiconto – data fine corso) / n. di rendiconti inviati	≤ 30	Rilevazione dati annuale
AGGIORNAM. RISORSE INTERNE	NA	Formazione del personale	N° ore totali di formazione/N° di dipendenti	15	Attività da svolgersi in maniera continuativa Rilevazione dati annuale
	NA	Efficacia della Formazione interna	(N° corsi di formazione efficaci/ N° corsi di formazione effettuati) x100	100%	
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Requisito D3.1 Ore di formazione Macro tipologie formazione continua e formazione superiore	Capacità di erogare il numero di ore preventivate	-Numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati (NOEUR) -Numero di ore degli utenti approvati da progetto (NOUAP) NOEUR/NOUAP	≥ 0,7	Rilevazione dato annuale.
	Requisito D4.1 Utenti delle attività di orientamento	Capacità di erogare il servizio di orientamento al numero di utenti preventivati	-Numero di utenti coinvolti in attività di orientamento (NUCAO) -Numero di utenti previsti nei progetti approvati (NUPPA) NUCAO / NUPPA	≥ 0,7	Rilevazione dato annuale.

	Requisito D5.1 Dispersione utenti in formazione Macro-tipologie formazione continua e formazione superiore	Capacità di formare gli utenti preventivati	- Numero di utenti al termine + numero di utenti passati ad altri canali dell'istruzione/formazione (NUT) - Numero di utenti approvati da progetto (NUA) NUT/NUA	$\geq 0,7$	Al termine di ogni attività formativa. Rilevazione dato annuale
	Requisito D2.1 Percentuale utenti intervistati	Capacità di intervista degli utenti al termine delle attività formative e/o di orientamento.	- Numero utenti intervistati (NUI) - Numero utenti che hanno terminato le attività formative e/o di orientamento (NUTAFO) NUI/NUTAFO	$\geq 80\%$	Al termine di ogni attività formativa e/o di orientamento. Rilevazione dato annuale
	Requisito D7.1 Rendicontazione - Attività Formative	Capacità di spesa, rendicontazione e mantenimento degli utenti fino al termine della attività	- costo totale rendicontato (CTR) - utenti rendicontati (UR) - costo totale approvato (CTA) - utenti previsti nel progetto (UPP) (CTR / UR) / (CTA / UPP)	$\geq 0,7$ e $\leq 1,3$	Al termine di ogni attività formativa. Rilevazione dato annuale
	Requisito D7.1 Rendicontazione - Attività non Formative	Capacità di spesa e rendicontazione	- costo totale rendicontato (CTR) - costo totale approvato (CTA) CTR / CTA	$\geq 0,9$	Al termine di ogni attività non formativa. Rilevazione dato annuale
	NA	Tasso medio di presenza degli allievi nei percorsi formativi	N° ore presenze allievo (NOPA) N° ore corso (NOC) N° totale allievi (NTA) N° totale corsi (NTC) $\sum (([\sum \{NOPA / NOC\}] / NTA) * 100) / NTC$	70%	Al termine di ogni attività formativa. Rilevazione dato annuale
QUALITA'	NA	Verifica del grado di soddisfazione allievi/utenti riguardanti l'Organizzazione	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi/utenti (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli utenti (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione utenti riguardanti l'Orientamento	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli utenti (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli utenti (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione allievi/utenti riguardanti il livello di Conoscenze Acquisite e Preparazione	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi/utenti (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli allievi (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione riguardante la Docenza	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli allievi (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale

QUALITA'	NA	Verifica del grado di soddisfazione riguardante le Attività di Laboratorio (Se Previsto)	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli allievi (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione riguardante le attività in FAD (Se Previste)	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli allievi (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione riguardante le Attività di Tirocinio (Se Previsto)	- Somma dei valori delle risposte di tutti i tirocinanti (SVR) - N totale delle risposte di tutti i tirocinanti (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di pulizia ed igiene percepito dai discenti/utenti	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi/utenti (SVR) - N. di risposte (NDR) SVR / NDR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Affidabilità dei Fornitori	- Non conformità sulle forniture (NCF) - N° Forniture (N°F) (NCF/ N°F) * 100	$\leq 5\%$	Attività da svolgersi in maniera continuativa. Rilevazione dato annuale.
	NA	Azioni Correttive/Preventive	- N° e giorni di ritardo nell'attuazione delle Azioni Correttive e Preventive	2/ Max. 2gg.	Attività da svolgersi in maniera continuativa. Rilevazione dato annuale.
	NA	Non Conformità	- N° di non conformità	Max. 2	
	NA	Verifica delle tempistiche di aggiornamento del sito Web di Accademia Informatica	- N. di aggiornamenti del sito web in un mese	≥ 1 mese	Verifica del numero degli aggiornamenti apportati al sito web in un mese

4. Livello preventivo

Disposizioni di garanzia e tutela dei beneficiari

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo più o meno attivo che l'utente/beneficiario del corso di formazione sceglie di agire.

A tal fine, attraverso i questionari di rilevazione del feedback l'allievo e/o l'utente è sollecitato a:

- Esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- Esprimere pareri, proposte e reclami;
- Collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e dalla nostra struttura organizzativa;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti dei docenti, degli altri corsisti, delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- Rispettare le regole stabilite all'interno del regolamento di Accademia Informatica.

Al fine di perseguire tale obiettivo, sempre nel rispetto dei principi già elencati, Accademia Informatica adotta i seguenti strumenti:

- Definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi;
- Verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;
- Procedure di reclamo di semplice comprensione e di facile utilizzazione da parte degli utenti.

5. Condizioni di trasparenza

All'interno della struttura di Accademia Informatica viene diffusa la Carta di qualità che viene revisionata tramite le riunioni annuali organizzate dalla Direzione per illustrare la Politica aziendale ai dipendenti.

Inoltre, essa è messa a disposizione del personale interno, in un'apposita sezione del server, accessibile da qualunque postazione interna.

La Carta di qualità è a disposizione dei beneficiari in quanto affissa nelle bacheche ubicate nei corridoi nel luogo preposto all'accoglienza e/o in spazi comuni e pubblicata sul sito web WWW.ACCADEMIAINFORMATICA.COM nella sezione dedicata alla formazione.

Inoltre, Accademia Informatica si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto dagli utenti finali dei nostri servizi.

6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

- Responsabile del processo di Direzione: 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 del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni: effettua la diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali; effettua la diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese; esegue l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.
- Responsabile Processo Progettazione: progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale; progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione e dell'orientamento.
- Responsabile Processo Erogazione: 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.
- Responsabile processi economico-amministrativi: 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.