



FONDAZIONE VITA
ITS NUOVE TECNOLOGIE DELLA VITA

Allegato 13 – Carta qualità

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione

FONDAZIONE VITA – Istituto Tecnico Superiore per le nuove tecnologie della Vita

Estremi atto rilascio accreditamento

Decreto numero 13510 del 20/09/2017

Codice accreditamento

SI1068

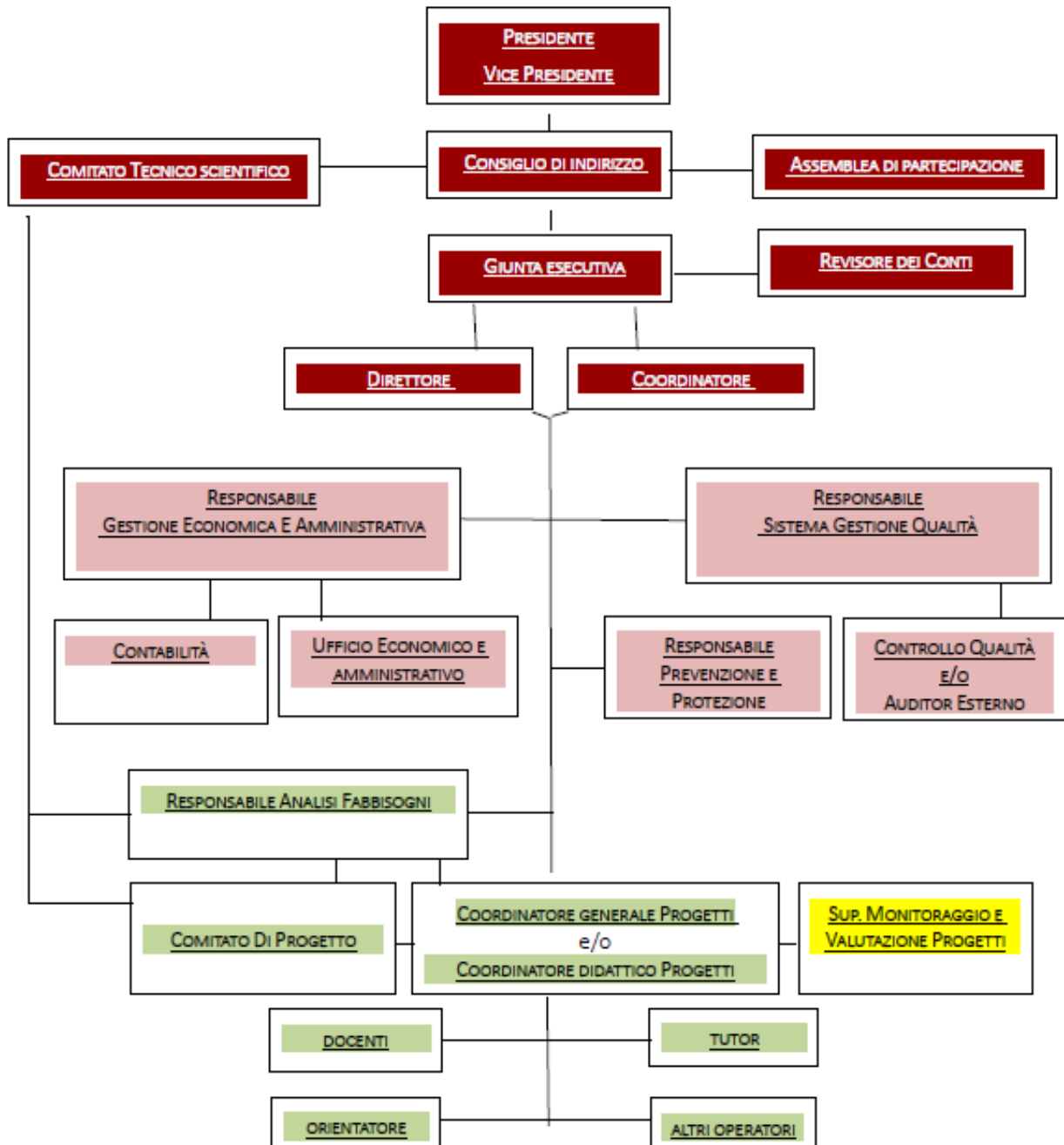
Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “FONDAZIONE VITA – Istituto Tecnico Superiore per le nuove tecnologie della Vita” assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.



ALL. 05.03

ORGANIGRAMMA



DIREZIONE: Francesco Maria Senatore, francesco.senatore@itsvita.it

AMMINISTRAZIONE: Maria Emilia Gambassi, mariaemilia.gambassi@itsvita.it

SEGRETERIA: Cinzia Morandi, cinzia.morandi@itsvita.it



ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto numero 13510 del 20/09/2017, pubblicato sul BURT n. 39 del 27.9.2017.

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per sola attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 20

CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato ISO 9001:2015, n. certificato 265411-2018-AQ-ITA-ACCREDIA, DNV GL – Business Assurance

POLITICA DELLE QUALITA'

La Direzione considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia e promuove l'impegno per la qualità a tutti i livelli dell'organizzazione; consapevole del proprio ruolo di leadership, diffonde e supporta l'impegno a soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità ed a migliorarne continuamente l'efficacia e trasmette a tutta la struttura l'importanza della gestione della conoscenza (fornire l'informazione giusta alla persona giusta al momento giusto). A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

La politica per la qualità definita dalla Direzione, coerente con la politica e la strategia generale dell'organizzazione, stabilisce i seguenti obiettivi prioritari:

- Soddisfazione degli utenti
- Qualità del servizio
- Sviluppo organizzativo
- Coinvolgimento del personale

Per ogni obiettivo vengono definiti traguardi, indicatori, eventuali programmi e responsabilità.

La Direzione si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati agli obiettivi e ai traguardi fissati, in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e finanziarie, e a monitorarne costantemente l'adeguatezza.



EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: dal lunedì al venerdì, 9:00-13:00; 14:00 -18:00

ORARIO RICEVIMENTO: dal lunedì al venerdì, 9:00-13:00, su appuntamento, tel. 0577.231298 – info@itsvita.it

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: <http://www.itsvita.it/>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE:

n°1 Aula Formativa, 34,4 mq, con 14 postazioni, presso Via Fiorentina, n°1, 53100 Siena,
orari di fruizione: lunedì al venerdì, 9:00-13:00; 14:00 -18:00

LABORATORIO MULTIMEDIALE, disponibilità di 24 notebook;

MATERIALI DIDATTICI (dispense cartacee, materiale multimediale distribuito con sistemi in remoto e penne usb).

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i locali sono accessibili dal lunedì al venerdì, con il seguente orario: 9:00-13:00; 14:00 -18:00; fruibili anche da portatori di handicap.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le domande di ammissione, scaricabili nel sito internet (<http://www.itsvita.it/>) nella pagina specifica del corso, da consegnare a mezzo raccomandata A/R, o consegnate a mano o tramite posta elettronica certificata (itsvita@legalmail.it).

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Per i corsi ITS cofinanziati dal FSE, i candidati ammessi a seguito della selezione, dovranno versare una quota di 500,00 € annua (€ 1.000,00 complessivi). La quota deve essere corrisposta, entro la data fissata per l'inizio del corso e all'ammissione al secondo anno di corso. Tale cifra verrà restituita, a coloro che termineranno il percorso. Chi lascerà il percorso non potrà rivendicare tale diritto.



MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'organismo si impegna a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti, nei tempi, nelle modalità e soddisfacendo i requisiti, indicati nel bando relativo al corso:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

L'organismo, sostiene i propri utenti all'inserimento lavorativo, con misure di accompagnamento e orientamento. Si prodiga per l'orientamento presso gli istituti scolastici e presso i centro dell'impiego della regione per l'orientamento in uscita e in ingresso. Redige Piani di formazione e/o Aggiornamento e implementazione di Piani di formazione aziendali.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso procedure informatiche e comunque con mezzi e strumenti elettronici all'uopo preordinati, e ancora per il tramite di strumenti diversi ovvero di supporti anche cartacei, e demandato nel rispetto delle disposizioni di legge a soggetti interni appositamente autorizzati. I dati sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici, nel rispetto di misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza proporzionata al rischio.

Titolare del trattamento dei dati personali, nonché legale rappresentante pro-tempore: Signor Paolini Andrea,

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

L'organizzazione utilizza i seguenti strumenti di ascolto:

- comunicazioni dirette con il cliente/fruttore/utente da parte del personale dell'organizzazione.
- questionari di soddisfazione del cliente/fruttore/utente sul servizio.
- reclami dei clienti (sezione 8.1 del presente Manuale della Qualità).
- indicatori di qualità (paragrafo 2 della sezione 6 del presente Manuale della Qualità).



Per queste interazioni sono previste procedure specifiche che determinano il soggetto referente (recapito mail), le modalità di comunicazione e l'eventuale: modulistica; modalità e tempistiche di risposta; indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi; possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione.

Predisposizione del questionario

L'organizzazione predispose un questionario basato sul seguente approccio:

1. individua i fattori di soddisfazione:

- Servizio → conformità ai requisiti
- Rapporto con il Cliente → competenza e cortesia

2. per ogni fattore sono stati individuati gli opportuni indicatori

Una volta redatti, i questionari vengono inviati ad un campione di utenti per verificarne la comprensibilità e l'adeguatezza a fornire le informazioni necessarie.

A seguito di quanto emerso dall'indagine preliminare sono apportate eventuali modifiche al questionario; quindi si procede all'attività di verifica della soddisfazione del cliente/fruttore/utente, secondo criteri definiti.

Consegna del questionario

I questionari vengono consegnati ai discenti alla fine del corso e/o alla fine del modulo o dell'argomento secondo quanto previsto in fase di pianificazione dell'erogazione del servizio.

I questionari vengono elaborati da RGQ, che provvede a verificare che il valore percentuale ottenuto dai punteggi dei questionari fratto il valore massimo ottenibile sia maggiore del 60%, in caso contrario provvede ad aprire formale verbale di non conformità (sezione 10 del MdQ).

Tali questionari sono utilizzati, inoltre, per valutare la conformità del servizio alle aspettative degli utenti anche, con approccio proattivo, lo scostamento tra la reale soddisfazione percepita dal cliente/fruttore/utente e il valore annualmente definito dalla Direzione come obiettivo della qualità, attraverso il calcolo dell'indice di soddisfazione del cliente (ISC). La soddisfazione del cliente costituisce oggetto di riesame da parte della Direzione.

Siena, 18/05/2018

Stefano Chiellini

Responsabile Gestione del Sistema Qualità