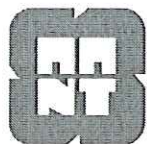


# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/16



ACCADEMIA  
DELLE ARTI  
E NUOVE  
TECNOLOGIE

DUOFIN ART S.R.L.

Pagina 1 di 16

## DUOFIN ART S.R.L.

**ACCADEMIA DELLE ARTI E NUOVE TECNOLOGIE**

Emesso da:  
Responsabile Gestione Qualità

*Serena Bocchetto*

Approvato da:  
Amministratore Unico

*Maria Teresa Cuffoli*

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 2 di 16

## 1.0 Livello Strategico

La DUOFIN ART si propone di preparare i futuri operatori nel campo della comunicazione e del design, mettendoli a contatto con i migliori professionisti del settore. La metodologia didattica è basata su simulazioni di lavoro reale e l'utilizzo parallelo delle nuove tecnologie. In un biennio o triennio di studi si è voluto concentrare quanto comunemente viene svolto in programmi quadriennali, portando gli allievi al livello professionale richiesto dal mondo del lavoro e conferendo loro un titolo di studio legalmente **riconosciuto anche nella Comunità Europea**. Il metodo formativo adottato coniuga cultura, progettualità e tecnologia e permette agli allievi di operare a livello altamente competitivo e specialistico in un campo quale quello della comunicazione visiva, del design, della progettazione d'interni e del multimedia.

L'Amministratore Unico, facendo proprio l'impegno della Scuola per la qualità, definisce la seguente politica aziendale, richiedendo a tutte le componenti aziendali di farla propria e di impegnarsi per la piena realizzazione della stessa.

La Duofin Art S.r.l., operante nel settore della formazione specificatamente nell'ambito della grafica e dell'arredamento, sviluppa e fornisce moduli formativi finalizzati al soddisfacimento delle esigenze specifiche del Committente e dell'Utente che rispondano al meglio ai requisiti da essi stabiliti, sia in termini di eccellenza professionale, sia in termini di favorevoli rapporti costi / prestazioni.

La soddisfazione dell'utente è la nostra mission, dove con il termine utente non si intende esclusivamente il beneficiario finale delle attività formative, ovvero l'allievo, ma anche le aziende che fruiranno delle competenze acquisite dalla futura forza lavoro, la Regione Lazio ovvero l'Ente che autorizza le attività formative stesse.

Ogni persona o unità organizzativa della scuola deve avere un ruolo attivo e consapevole nel perseguire questo obiettivo e per questo non solo deve comprendere ed attuare la politica aziendale volta a raggiungerlo, ma anche sostenerla attivamente.

La scuola persegue criteri di efficacia ed efficienza mediante le seguenti azioni:

- ponendo la massima attenzione ad individuare e soddisfare i requisiti del Committente e le esigenze degli Utenti;
- instaurando collaborazioni con fornitori esperti del settore con cui sviluppare maggiori livelli di competenza;
- collaborando con i funzionari della Provincia di Roma per permettere le verifiche periodiche, ottemperando a tutta la normativa relativa alla gestione dei corsi riconosciuti.

La Scuola, infine, intende ottenere un concreto coinvolgimento delle risorse umane, attraverso azioni di formazione che coinvolgano tutti i livelli. Fissa con chiarezza e rende note mete e strategie; raccoglie opinioni e consigli delle risorse favorendo il dialogo interpersonale. Verifica costantemente l'efficacia dei propri atteggiamenti e della sua comunicazione nei confronti del personale adottando tecniche di ascolto del clima aziendale.

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 3 di 16

Per il mantenimento della politica, tutta la Scuola è impegnata in programmi che, attraverso la stretta collaborazione delle funzioni aziendali, permettano di:

- fissare in modo chiaro ed univoco le responsabilità generali e particolari per la qualità, le relative autorità e quelle da delegare;
- fare in modo che il Sistema di Gestione per la Qualità sia compreso a tutti i livelli aziendali;
- attuare quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità, assicurando l'accurata e continua gestione delle risorse ed il monitoraggio del loro impiego ed ottimizzando di conseguenza l'efficienza complessiva della Scuola;
- dare evidenza oggettiva di quanto previsto ed attuato nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità istituito;
- motivare le risorse umane interne ed i collaboratori mediante il loro coinvolgimento e di sensibilizzazione sulla Qualità anche attraverso programmi di formazione.

Per attuare concretamente la Politica della Qualità aziendale, la Qualità ha istituito e mantiene un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008, perfettamente inserito nel sistema di gestione della Scuola.

La Politica della Qualità viene tradotta in obiettivi misurabili stabiliti annualmente in un Programma aziendale della Qualità, definito ed approvato in sede di riesame annuale del Sistema di Gestione per la Qualità.

## 2.0 Livello Organizzativo

AANT - Accademia delle Arti e Nuove Tecnologie - Duofin Art S.r.l., autorizzata dalla Regione Lazio con Determinazione n. G09450 del 30/07/2015 - Integrazione Autorizzazione Corsi "Duofin Art s.r.l." a svolgere corsi privati non finanziati, istituisce, ai sensi della Legge Quadro n. 845 del 21/12/78 e delle Leggi della Regione Lazio n. 99 del 18/12/79 e n. 23 del 25/02/92, corsi di formazione professionale:

i corsi di **qualifica professionale** in

**"Tecnico del Disegno Edile", e "Gestore Spazi Espositivi",**

**"Tecnico Grafico di Pre-Stampa", "Tecnico della Comunicazione-Informazione", "Grafico Multimediale",**

sono riservati esclusivamente agli studenti che siano in possesso di un diploma di scuola media superiore che abiliti agli studi universitari unito alla qualifica professionale in "Tecnico Grafico di Pre-Stampa";

sono riservati esclusivamente agli studenti che abbiano compiuto il 18° anno di età e siano in possesso di un diploma di scuola secondaria di 2° grado che abiliti agli studi universitari

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



ACCADEMIA  
DELLE ARTI  
E NUOVE  
TECNOLOGIE

DUOFIN ART S.R.L.

Pagina 4 di 16

Per l'erogazione dei corsi la Duofin Art si avvale di risorse professionali con esperienza specifica nel settore. Di seguito sono elencati i nominativi e ambiti di competenza dei vari docenti.

N °	NOME FORMATORE	AMBITO DI COMPETENZA	CORSO
1.	Ambra Marina Cicognani	disegno geometrico	Tecnico Grafico di Pre-Stampa
2.	Marcella Gherzi	psicologia della percezione	Tecnico Grafico di Pre-Stampa
3.	Cristiana Cerretti	illustrazione	Tecnico Grafico di Pre-Stampa
4.	Luigi Giorgio Mazzone	cartotecnica	Tecnico Grafico di Pre-Stampa
5.	Claudia Primangeli	fotografia	Tecnico Grafico di Pre-Stampa
6.	Laura Primangeli	fotografia	Tecnico Grafico di Pre-Stampa
7.	Emanuela Milana	computer grafica	Tecnico Grafico di Pre-Stampa
8.	Davide Cardea	advertising	Tecnico della Comunicazione-Informazione e Tecnico Grafico di Pre-Stampa
9.	Fabrizio Rossi	progettazione 1 – type design e lettering	Tecnico della Comunicazione-Informazione e Tecnico Grafico di Pre-Stampa
10.	Ana Gabriela Llarin	progettazione 2 – marchio, logo, immagine coordinata e manuale operativo e basic design	Tecnico della Comunicazione-Informazione e Tecnico Grafico di Pre-Stampa
11.	Rossana Quarta	progettazione 1 – CD e grafica editoriale	Tecnico della Comunicazione-Informazione e Tecnico Grafico di Pre-Stampa
12.	Loretta di Paola	computer grafica	Tecnico della Comunicazione-Informazione e Tecnico Grafico di Pre-Stampa
13.	Pierfrancesco Meomartini	advertising	Tecnico della Comunicazione-Informazione
14.	Arnaldo Funaro	advertising	Tecnico della Comunicazione-Informazione
15.	Giancarlo D'Orsi	progettazione 3 – grafica editoriale	Tecnico della Comunicazione-Informazione
16.	Mattia Compagnucci	computer grafica - fontlab	Tecnico della Comunicazione-Informazione
17.	Alessandro Marra	computer grafica - flash	Tecnico della Comunicazione-Informazione
18.	Fabio Timpanaro	computer grafica – photoshop advanced	Tecnico della Comunicazione-Informazione
19.	Emanuele Widenhorn	web mastering web design	Grafico Multimediale e Tecnico della Comunicazione-Informazione
20.	Davide Baratta	interface & interaction design	Grafico Multimediale
21.	Diana Ciullo	project management	Grafico Multimediale
22.	Lorenzo Roveglia	web content & web marketing	Grafico Multimediale
23.	Massimo Guerri	integrated advertising	Grafico Multimediale
24.	Valerio Di Paola	video art direction	Grafico Multimediale
25.	Francesca Pulvirenti	motion graphic, video-editing	Grafico Multimediale
26.	Giulia Baldini	creazione 3D	Grafico Multimediale
27.	Roberta Scialla	(co-docente) video art direction, motion graphic, video-editing, creazione 3D	Grafico Multimediale

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 5 di 16

N °	NOME FORMATORE	DOCENTE NELL'AMBITO DI COMPETENZA	CORSO
28.	Mariannita Zanzucchi	hand drafting	Tecnico del Disegno Edile
29.	Roberta Loreti	disegno e rilievo dell'architettura	Tecnico del Disegno Edile
30.	Massimo Locci	laboratorio di architettura degli interni	Tecnico del Disegno Edile
31.	Beatrice Medici	disegno digitale	Tecnico del Disegno Edile
32.	Daniele Calisi	modellazione digitale e rendering	Tecnico del Disegno Edile
33.	Alessandro Cafiero	tecniche di rappresentazione del progetto	Tecnico del Disegno Edile
34.	Francesca Cattaneo	materiali e tecnologie per public e product design e materiali e tecnologie per l'architettura di interni	Gestore Spazi Espositivi e Tecnico del Disegno Edile
35.	Antonella Romano	storia del design e storia dell'architettura degli interni e dell'arredamento	Gestore Spazi Espositivi e Tecnico del Disegno Edile
36.	Cinzia Capparelli	rilievo fotografico e fotografia di still life	Gestore Spazi Espositivi e Tecnico del Disegno Edile
37.	Francesca Mitelli	(co-docente) laboratorio di architettura degli interni	Gestore Spazi Espositivi e Tecnico del Disegno Edile
38.	Ilaria Petreni	laboratorio di public design & exhibit design	Gestore Spazi Espositivi
39.	Giancarlo Cutello	laboratorio di product design	Gestore Spazi Espositivi
40.	Alessandra Reggiani	lighting design	Gestore Spazi Espositivi
41.	Michele Calvano	modellazione digitale e prototipazione rapida	Gestore Spazi Espositivi
42.	Francesca Astolfi	laboratorio di comunicazione del progetto	Gestore Spazi Espositivi
43.	Claudia Macaluso	sicurezza sul lavoro	Tecnico Grafico di Pre-Stampa e Gestore Spazi Espositivi e Tecnico del Disegno Edile
44.	Cesidio Sante Ferrante	legislazione del lavoro	Tecnico Grafico di Pre-Stampa e Gestore Spazi Espositivi e Tecnico del Disegno Edile
45.	Hugh Fulton	inglese tecnico	Gestore Spazi Espositivi e Tecnico del Disegno Edile e Grafico Multimediale e Tecnico della Comunicazione-Informazione e Tecnico Grafico di Pre-Stampa

Per l'erogazione dei propri corsi la Duofin Art è dotata di risorse logistico-strumentali, come di seguito riportato.

La nostra sede operativa, in Piazza della Rovere 107 – Roma, è composta di n° 6 aule così suddivise:

- 1 aula di progettazione;
- 5 aule di progettazione e informatica.

Ogni aula è dotata di diverse attrezzature a secondo della loro funzionalità come di seguito descritto.

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 6 di 16

## ELENCO RISORSE LOGISTICO STRUMENTALI

Aula D (mac+win)	Aula di progettazione e di informatica	n° 18 I mac doppia piattaforma n° 1 videoproiettore n° 2 casse acustiche (collegamento a stampante in anticamera segreteria)
Aula A (mac+win)	Aula di progettazione e di informatica	n° 23 mac doppia piattaforma n° 1 stampante A4 b/n n° 1 videoproiettore n° 1 scanner
Aula B (mac)	Aula di progettazione e di informatica	n° 23 I mac n° 1 videoproiettore n° 2 casse acustiche n° 1 amplificatore
Aula E (mac)	Aula di progettazione e di informatica	n° 24 I mac n° 1 videoproiettore n° 2 casse acustiche n° 1 amplificatore
Aula F	Aula di progettazione	n° 1 mac doppia piattaforma n° 2 casse acustiche n° 1 videoproiettore n° 1 amplificatore
Aula G (mac+win)	Aula di progettazione e di informatica	n° 23 mac doppia piattaforma n° 1 stampante A4 b/n n° 1 videoproiettore n° 2 casse acustiche n° 1 stampante 3D
Area Stampa	Stazione di stampa	n° 1 pc n° 1 stampante A3 a colori
Direzione, Segreteria (Aula C) Postazione accoglienza	Direzione, Segreteria, Area accoglienza	n° 1 pc n° 4 I mac n° 1 I mac doppia piattaforma (mac+win) n° 1 Macbook pro portatile x orientamento n° 1 stampanti A4 b/n n° 1 A3/A4 stampante b/n / fotocopiatrice b/n / scanner a colori n° 1 televisore al plasma
Postazione server	postazione server	n° 1 windows server
Sono inoltre a disposizione per esercitazioni e/o salvataggio dati: n° 8 videocamere; e n° 4 macchina fotografica reflex digitale; n° 8 hard disk esterni; e n° 10 tavolette grafiche.		

La Duofin Art s.r.l. **dichiara** di impegnarsi a consegnare, contestualmente alla Carta di Qualità dell'Offerta Formativa, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 7 di 16

## 3.0 Livello operativo (Fattori di Qualità)

### PROCESSO DI RIESAME DEI REQUISITI DEL CLIENTE

Tale processo ha lo scopo di identificare i requisiti espliciti, impliciti e cogenti applicabili del Cliente e/o dell'utente finale e di provvedere a riesamarli prima di impegnarsi a fornire un prodotto/servizio (es. prima dell'emissione di offerte, dell'accettazione dei contratti o delle iscrizioni, etc.).

L'Organizzazione definisce i seguenti indicatori del processo:

- Indice iscrizioni rispetto anni precedenti
- Gestione efficace trattamento Reclami

### PROCESSO DI GESTIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI

La Duofin Art definisce una serie di controlli per garantire che:

- la progettazione del corso sia conforme all'analisi dei fabbisogni rilevati;
- l'erogazione del corso avvenga secondo quanto pianificato e nel rispetto degli standard di qualità;
- l'erogazione del corso sia conforme alle aspettative dei partecipanti.

La Scuola, al fine di monitorare i propri processi produttivi definisce i seguenti indicatori di processo relativi alla progettazione ed erogazione corsi di formazione:

- Valutazione da parte degli utenti sugli aspetti strutturali e didattici quali (mediante questionario soddisfazione utente):
  - Preparazione professionale del personale;
  - Efficacia del metodo di istruzione;
  - Puntualità dell'insegnante;
  - Gentilezza e simpatia dell'insegnante;
  - Capacità del corso di mantenere l'interesse dell'utente;
  - Capacità organizzativa della Scuola di rispondere alle esigenze dell'utente.
- Valutazione da parte dei formatori sugli aspetti strutturali e didattici quali (valutazione aspetti didattici):
  - Allestimento e disponibilità aule
  - Stato e disponibilità attrezzature e materiale didattico
  - Supporto della struttura alle attività didattiche
- Valutazione efficacia corsi di formazione:
  - capacità di elaborare i concetti appresi e di prospettare soluzioni creative;
  - capacità di partecipare alle attività proposte;
  - capacità di realizzare esecutivamente un progetto.

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 8 di 16

I controlli previsti per l'erogazione dei corsi consistono:

- nella verifica, da parte del Responsabile dell'area di Gestione e Controllo della Didattica in merito all'avanzamento delle attività programmate;
- nei controlli effettuati in fase di svolgimento dei corsi da parte dei formatori, i quali consistono mediante somministrazione di test e/o prove scritte o orali ai fini di un monitoraggio sull'avanzamento del corso e sullo stato di apprendimento dell'utente. Gli esiti dei test e/o prove scritte devono essere riportati sul modulo "Scheda di Valutazione Studente";
- nella verifica da parte dei coordinatori didattici e dell'assistente didattico in merito al comportamento dei formatori in aula.
- nella verifica annuale da parte dell'assistente didattico in merito alla soddisfazione dell'utente.

## PROCESSO DI GESTIONE DELLE RISORSE E DEI FORNITORI

La Scuola per le risorse interne provvede a valutare annualmente le loro esigenze formative predisponendo il piano di formazione annuale e al termine dei corsi provvede ad effettuare la valutazione dell'efficacia dei corsi frequentati. Le risorse esterne, costituite dai docenti, sono trattati come fornitori e quindi soggetti ad un processo di qualifica che viene aggiornato annualmente. La qualifica risulta dall'elenco dei fornitori e dalla relativo modulo qualifica fornitori.

Nella tabella di seguito rappresentata sono indicati:

- i fattori di qualità assunti dalla Duofin Art;
- gli indicatori previsti per la misurazione dei fattori di qualità;
- gli standard di qualità assunti dalla Duofin Art per ciascun fattore;
- gli strumenti di verifica adottati per la misurazione dei fattori di qualità.



# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed. 1 - Rev. 5  
08/02/16



Pagina 9 di 16

## FATTORI DI QUALITÀ E LORO INDICATORI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Soddisfazione Partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti (che hanno dato più valutazioni positive)	90% degli studenti soddisfatti	Questionario di soddisfazione studenti
Efficacia corsi di formazione	Percentuale di partecipanti con competenze acquisite pari ad almeno 3,5 (sufficiente/buono)	100% dei partecipanti con competenze acquisite pari ad almeno 3,5 (sufficiente/buono)	Scheda valutazione studente
Gestione efficace trattamento reclami	Percentuale di reclami gestiti efficacemente	100% dei reclami gestiti efficacemente	Registro reclami
Efficacia azioni correttive / preventive	Percentuale di azioni correttive / preventive efficaci	100% di azioni correttive / preventive efficaci	Azioni Correttive / Preventive

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 10 di 16

## 4.0 Livello Preventivo

La Duofin Art, al fine di tutelare i committenti ed i beneficiari dei corsi, prevede diversi strumenti/dispositivi di garanzia:

- Distribuzione questionari di soddisfazione ai partecipanti e analisi feedback;
- Richiesta di informazioni e segnalazioni reclami accedendo al sito web [www.accademiadellearti.it](http://www.accademiadellearti.it) sotto la voce contatti/richiesta info o contattando la Duofin Art presso i propri uffici;
- Gestione dei reclami attraverso la registrazione su apposito “Registro reclami”, l’apertura di eventuale azione correttiva o preventiva e comunicazione con il committente/beneficiario;
- Controlli durante l’erogazione dei corsi di formazione, che consistono:
  - nella verifica, da parte del Responsabile dell’area di Gestione e Controllo della Didattica in merito all’avanzamento delle attività programmate;
  - nei controlli effettuati in fase di svolgimento dei corsi da parte dei docenti, i quali consistono nella somministrazione di test e/o prove scritte o orali ai fini di un monitoraggio sull’avanzamento del corso e sullo stato di apprendimento dell’utente. Gli esiti dei test e/o prove scritte devono essere riportati sul modulo “Scheda di Valutazione Studente”;
  - nella verifica da parte dei coordinatori didattici e dell’assistente didattico in merito al comportamento dei formatori in aula.
  - nella verifica annuale da parte dell’assistente didattico in merito alla soddisfazione dell’utente.
- Gestione delle non conformità rilevate nei vari processi aziendali e apertura di eventuali azioni correttive;
- Apertura di azioni preventive allo scopo di prevenire l’insorgere di non conformità;
- Valutazione efficacia delle azioni correttive/preventive.
- Definizione in sede di riesame di azioni miglioramento continuo.

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 11 di 16

## 5.0 Condizioni di trasparenza

La **DIFFUSIONE** della Carta della Qualità della DUOFIN ART viene regolamentata come segue:

- o in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.
- o La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata;
- o La Carta della Qualità verrà pubblicata sul sito Internet [www.accademiadellearti.it](http://www.accademiadellearti.it).
- o La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.
- o La Carta della Qualità verrà distribuita a tutto il personale docente e non docente. La distribuzione risulterà da apposita modulistica del Sistema Qualità.

La **REVISIONE** della Carta della Qualità di DUOFIN ART Lazio avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità della Direzione e del Responsabile della Qualità. L'emissione di una nuova revisione della Carta della Qualità implica il ritiro delle copie superate e la distribuzione della nuova revisione a tutte le risorse a cui è stata distribuita in copia controllata. Lo stato della revisione risulta nell'intestazione e nel cartiglio in seconda pagina della Carta della Qualità.

La Carta della Qualità viene verificata dal Responsabile della Qualità e approvata dall'Amministratore Unico, il tutto viene garantito attraverso l'apposizione delle firme in prima pagina e nel cartiglio presente in seconda pagina.

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



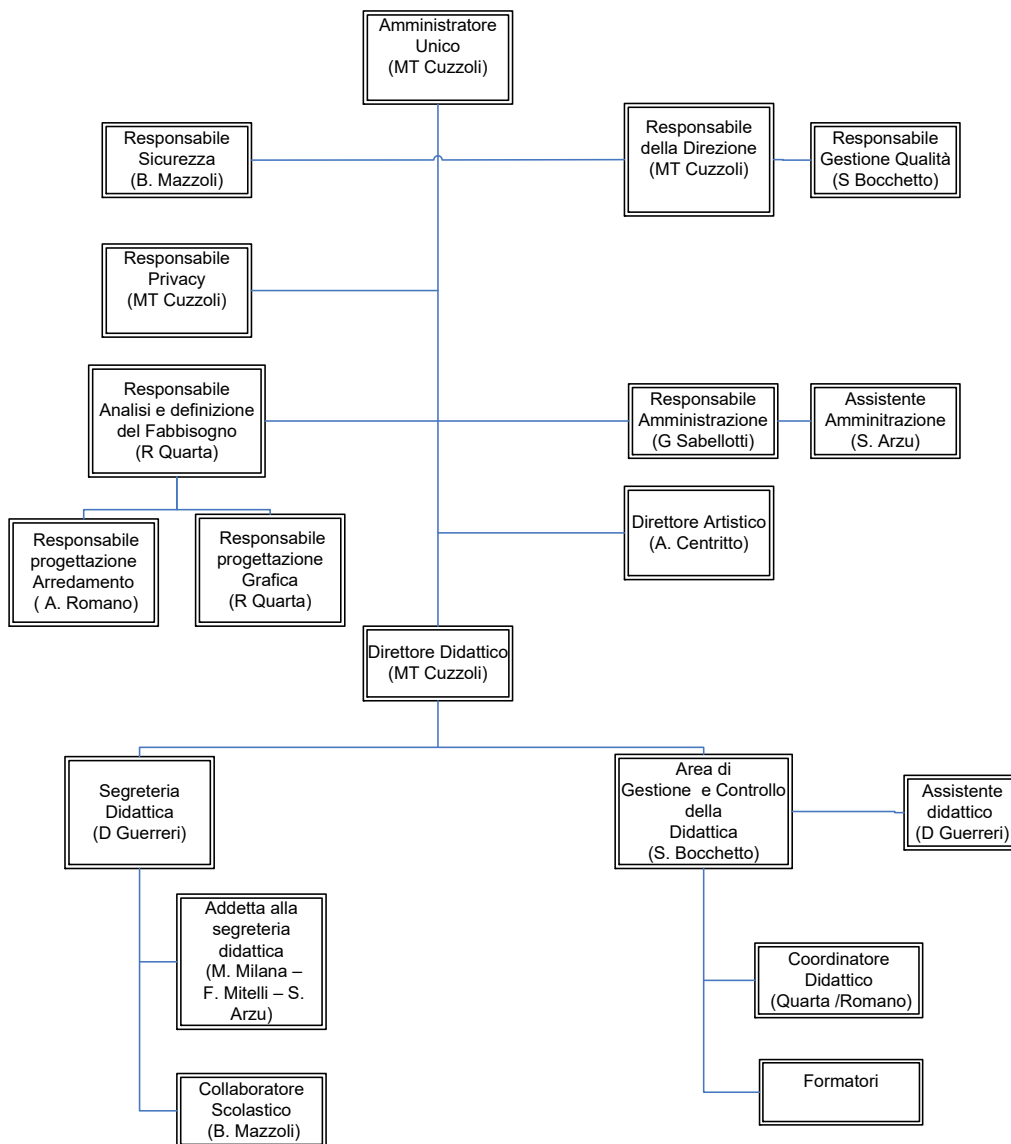
ACCADEMIA  
DELLE ARTI  
E NUOVE  
TECNOLOGIE

DUOFIN ART S.R.L.

Pagina 12 di 16

## 6.0 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

### Organigramma Duofin Art Srl



# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 13 di 16

Di seguito sono evidenziate le correlazioni tra le funzioni previste nell'organigramma della Duofin Art e quelle previste per l'accreditamento nell'ambito dei requisiti del criterio C e nella Carta della Qualità.

<b>Responsabili di processo previsti dall'accreditamento</b>	<b>Funzioni Organigramma Duofin Art</b>
Responsabile del processo di direzione	Amministratore Unico
Responsabile dei processi economico-amministrativi	Responsabile Amministrazione
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
Responsabile del processo di progettazione	Responsabile progettazione
Responsabile di erogazione dei servizi	Area di gestione e controllo della didattica

Di seguito per tutte le funzioni previste nell'organigramma della Duofin Art sono descritti ruoli, responsabilità e compiti.

## **Amministratore Unico (Responsabile del processo di direzione)**

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Definisce la Politica Aziendale e gli obiettivi per la qualità, assicurandone la massima diffusione a tutti i livelli aziendali;
- Controlla l'andamento dei volumi di spesa e produce le proiezioni budget;
- Verifica i risultati del controllo di gestione aziendale, con particolare riferimento al raggiungimento degli obiettivi aziendali fissati (economici);
- Sostiene tutte le funzioni della Scuola nel conseguimento degli obiettivi fissati;
- 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
- Autorizza l'assunzione di nuove risorse in base alle proposte effettuate dai responsabili d'area e, più in generale, le variazioni di personale;
- Garantisce la formazione per la qualità e la formazione professionale delle risorse.

## **Responsabile di Gestione per la Qualità**

- Assicura l'uniformità di indirizzo e operativa per gli aspetti della Qualità all'interno della scuola
- Assicura alla Direzione la completa visibilità sull'attuazione del Sistema Qualità aziendale e la conformità di questa attuazione con gli indirizzi e gli obiettivi da essa fissati
- Assicura il conseguimento degli obiettivi di Qualità fissati dalla Direzione
- Garantisce, per quanto di competenza, ai responsabili delle funzioni aziendali il supporto per gli aspetti relativi alla Qualità
- Gestisce il Sistema Qualità, garantendo:
  - ◇ la stesura, l'aggiornamento e la corretta distribuzione del Manuale della Qualità, delle procedure e di tutta la documentazione relativa.

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 14 di 16

- ◇ la pianificazione e la corretta esecuzione degli audit;
  - ◇ il corretto trattamento delle Non Conformità;
  - ◇ l'opportuna attuazione delle Azioni Correttive e Preventive;
  - ◇ la diffusione a tutti i livelli aziendali della politica e degli obiettivi di Qualità;
  - ◇ l'adeguata formazione delle risorse umane per gli aspetti relativi alla Qualità;
  - ◇ alla Direzione il supporto necessario in fase di riesame periodico del Sistema Qualità.
  - ◇ la valutazione, l'aggiornamento e la creazione della modulistica aziendale.
- Gestisce i rapporti con l'Ente di certificazione preposto
  - Assicura la gestione e la chiusura dei reclami pervenuti

## **Responsabile Analisi e Definizione del Fabbisogno**

- Diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- Individua la cultura del lavoro da privilegiare negli investimenti formativi.

## **Responsabile Progettazione**

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di percorsi formativi;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione;
- Assicura il riesame e la verifica dei progetti;
- Collabora con il Direttore Didattico in merito all'assunzione dei docenti;
- Approva il materiale didattico fornito dai docenti;
- Gestisce le relazioni con il Cliente (Ente pubblico).

## **Responsabile 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
- Gestisce i rapporti con le banche;
- Gestisce le problematiche contrattuali;

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 15 di 16

## **Direttore Didattico**

- Gestisce e pianifica le attività di comunicazione con le risorse;
- Mantiene la visione globale delle risorse e garantisce la corretta comunicazione delle direttive aziendali al personale.
- Approva i programmi didattici ed il materiale didattico;
- Approva gli elenchi degli utenti, i registri e gli orari.
- Effettua la selezione di nuove risorse in base alle proposte effettuate dai responsabili d'area e, più in generale, le variazioni di personale;
- Approva gli interventi volti ad individuare e rimuovere gli ostacoli all'apprendimento;
- Approva gli interventi di socializzazione e/o sviluppo del clima aziendale.

## **Responsabile Segreteria Didattica**

- Seleziona e qualifica i fornitori di prodotti e servizi, sulla base degli input ricevuti dai responsabili funzionali;
- Compila e aggiorna le Schede Fornitori e l'Albo dei fornitori qualificati;
- Emette gli ordini di acquisto;
- Gestisce le relazioni con l'utente e le relative iscrizioni.

## **Collaboratore scolastico**

- Esegue i controlli al ricevimento sui prodotti acquistati;
- Coordina e supervisiona le consegne dei prodotti;
- Controlla i prodotti al ricevimento;
- Controlla e cura i locali della Scuola.

## **Responsabile Area di Gestione e Controllo della Didattica (Responsabile del processo di erogazione dei servizi)**

- Coordina le attività di programmazione e controllo dei corsi;
- Controlla l'avanzamento dei corsi in aula;
- Gestione delle risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- Predisporre in collaborazione con la segreteria gli elenchi degli utenti, i registri e gli orari.
- Provvede alla gestione di interventi volti a individuare e rimuovere gli ostacoli all'apprendimento;
- Analizza gli esiti di monitoraggio, verifica e valutazione degli apprendimenti ;
- Identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione
- Promuove la realizzazione di interventi di socializzazione e/o sviluppo del clima aziendale.

# Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 5  
08/02/2016



Pagina 16 di 16

## **Assistente Didattico (tutor)**

- Gestisce e pianifica le attività di pubbliche relazioni e la comunicazione aziendale.
- Collabora con il Direttore Didattico, i coordinatori didattici ed i docenti allo sviluppo del programma di erogazione dei corsi;
- Predisponde in collaborazione con il coordinatore didattico gli elenchi degli utenti, i registri e gli orari;
- Selezione gli utenti.
- Collabora alla gestione di interventi volti a individuare e rimuovere gli ostacoli all'apprendimento;
- Applica tecniche di monitoraggio, verifica e valutazione degli apprendimenti;
- Cura la compilazione e la raccolta della documentazione richiesta;
- Collabora nella realizzazione di interventi di socializzazione e/o sviluppo del clima aziendale.

## **Coordinatore didattico**

- Collabora con il responsabile progettazione ed i docenti allo sviluppo del progetto di formazione;
- Collabora con il Direttore Didattico ed i docenti allo sviluppo del programma di erogazione dei corsi;
- Predisponde in collaborazione con l'Assistente Didattico gli elenchi degli utenti, i registri e gli orari;
- Controlla le modalità di svolgimento dei corsi in aula.

## **Formatore**

- Gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;
- Gestisce il buon uso e la manutenzione delle apparecchiature presenti all'interno dei laboratori;
- Assicura ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa;
- Concorre al sistema di monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività, d'intesa con il servizio di valutazione;
- Assicura il proprio costante aggiornamento attraverso la partecipazione alle attività programmate.