

R.10 CARTA DELLA QUALITÀ

LIVELLO STRATEGICO

La Poliarte s.r.l. è una emanazione della Poliarte Associazione senza scopo di lucro.

La Poliarte s.r.l. è una società che opera nel campo della formazione e dell'istruzione mediante corsi autorizzati e finanziati a livello regionale, nazionale, europeo ed internazionale, nonché azioni formative libere dirette alla qualificazione di figure professionali rilevanti per le imprese. La Poliarte s.r.l. contribuisce allo sviluppo del territorio attraverso la formazione delle persone ed il monitoraggio delle aspettative del tessuto socio-economico, per meglio coniugare i ruoli professionali ed i percorsi formativi.

La Carta della Qualità della Poliarte s.r.l. viene costituita al fine di esplicitare e comunicare a tutti gli operatori coinvolti e ai propri clienti gli impegni che si assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi. Gli impegni sotto riportati si riferiscono alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Gli **obiettivi** della Poliarte s.r.l. sono:

1. Fornire un servizio formativo che soddisfi appieno le esigenze dei clienti: allievi, famiglie, aziende ed enti pubblici.
2. Garantire l'accesso all'apprendimento anche delle categorie svantaggiate; a questo proposito ogni qualvolta se ne presenterà l'occasione sarà cura della direzione della Poliarte s.r.l. convocare i collaboratori interni ed esterni coinvolti per agevolare la frequenza e l'apprendimento a tali categorie tenendo, se il caso lo richiede, rapporti con i servizi socio-sanitari competenti.
3. Garantire che il gruppo dirigente della Poliarte s.r.l. sia ispirato a guidare e sostenere il processo di introduzione e applicazione della qualità totale.
4. Migliorare la gestione, l'impiego, la razionalizzazione e salvaguardia delle risorse umane, finanziarie, strumentali, informative e tecnologiche in supporto alle strategie definite, anche al fine di ridurre, se non eliminare, inconvenienti ed errori che deturperebbero l'immagine della Poliarte s.r.l.
5. Assicurare una gestione sempre più imprenditoriale della formazione per un risultato improntato all'efficacia ed all'efficienza
6. Implementare azioni di partnership con realtà formative e di ricerca, con realtà produttive del territorio e associazioni di categoria e professionali.

Nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, gli **impegni** che la Poliarte s.r.l. si assume in funzione dei bisogni e delle aspettative degli utenti ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione riguardano:

- La valorizzazione delle risorse umane (docenti, collaboratori, personale interno) attraverso una continua formazione che miri all'aumento della professionalità;

- Aggiornamento tecnologico e dei sistemi di rete per migliorare la qualità dei servizi formativi e di ricerca con l'accesso alle fonti in tempo reale;
- Adeguata gestione degli aspetti logistici e organizzativi;
- Chiarezza e sollecitudine delle procedure amministrative;
- Nel caso in cui i servizi offerti siano destinati a soggetti svantaggiati, quali ad esempio diversamente abili, immigrati, vittime di tratta, ex-detenuti, ecc., la Poliarte Srl si impegna ad attivare incontri periodici con i servizi di appartenenza al fine di dare un servizio completo, integrato, di qualità ed efficace in termini di inserimento (o reinserimento) sociale e/o lavorativo.
- Definizione e mantenimento del dispositivo di Accreditazione delle Strutture Formative della Regione Marche

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Servizi Formativi Offerti

L'Istituto realizza percorsi formativi nelle seguenti aree:

- **Formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- **Formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

La Poliarte s.r.l. attua annualmente programmi di accompagnamento all'occupazione come:

1. Stage formativi in aziende
2. Interscambi culturali all'estero
3. Orientamento in uscita
4. Benefici agli allievi quali eventuali borse di studio e/o lavoro, collaborazioni di ricerca, workshop.

Altro strumento a disposizione della Poliarte s.r.l. è la somministrazione all'utente di test, questionari, prove scritte od orali e verifiche previste dal progetto formativo, finalizzati alla valutazione del grado di acquisizione delle conoscenze e delle capacità di applicazione delle stesse in ambito lavorativo.

Nel caso in cui il progetto preveda lo stage la Poliarte s.r.l. può avvalersi anche di un ulteriore strumento di monitoraggio che è rappresentato dal **questionario di valutazione stage** e/o modulistica predisposta dalla Provincia di Ancona per i corsi autorizzati, per misurare le capacità di adattamento dell'utente alle realtà produttive.

La Poliarte s.r.l. si impegna a consegnare agli utenti e agli operatori la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto: brochure, depliant, format di iscrizione e di valutazione del procedimento lungo il percorso formativo, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La Poliarte intende realizzare una rete di collaborazione con Istituti universitari, scuole medie superiori, organizzazioni d'impresa, enti locali e singole imprese per espletare i suoi programmi annuali di formazione, ricerca e cultura, in particolare di promozione dei risultati della ricerca.

I principali servizi offerti dalla Poliarte s.r.l. consistono nelle attività di analisi del contesto socio-economico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati.

Risorse Logistico - Strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi la Poliarte s.r.l. assicura la disponibilità di attrezzature per laboratori di informatica con strumentazione moderna, supporti logistici e multimediali (personal computer e macintosh collegati in rete, connessione internet wireless, software aggiornati, videoproiettori, lavagne luminose, lettore DVD, maxischermo, macchina fotografica professionale). Inoltre sono a disposizione attrezzature per fotografia, libri e riviste di settore.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Modalità di diffusione della Carta della Qualità

La Poliarte s.r.l. assicura la diffusione della Carta della Qualità mediante una o più delle seguenti modalità:

1. Pubblicazione sul sito web dell'Istituto
2. Affissione sulla bacheca dell'Istituto
3. Consegna di una copia ad ogni corsista, personale docente, tutor e coordinatori all'inizio del corso con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

L'aggiornamento della Carta della Qualità della Poliarte s.r.l. avverrà con cadenza triennale.

LIVELLO OPERATIVO

La Poliarte organizza il suo processo formativo attraverso la sequenza di sue macroattività:

- **Costruzione dell'offerta** in base a ricerche di mercato atte a verificare i fabbisogni di design innovativo di prodotto, di macchine, di sistemi organizzativi, ambienti di vita e di lavoro. Tali ricerche vengono effettuate dagli uffici interni con le modalità ritenute opportune e attraverso il ricorso ad agenzie specializzate e alla letteratura scientifica e socioeconomica di settore. Le attività sono finalizzate ad assicurare una continua analisi dei fabbisogni formativi degli utenti, delle aziende e del mercato, al fine di rilevare tempestivamente le esigenze e tradurle in direttive per integrare e ampliare l'offerta formativa della Poliarte.
- **Progettazione** di corsi e percorsi formativi viene effettuata dall'ufficio studi e progettazione interno alla Poliarte s.r.l. in cui operano laureati e specialisti in psicologia, scienze umane, economia e commercio, informatici, architetti, ergonomi e designers.
- **Erogazione dei servizi formativi** viene effettuata con l'offerta formativa attuata con procedure di lezione frontale in aula, e-learning, sperimentazione in campo, sia in sede che presso aziende, esercitazioni tecniche presso i laboratori specialistici, stage all'esterno, visite e partecipazioni a mostre e fiere ed aziende di settore ed interscambi con allievi di scuole omologhe in Italia e all'estero. Le sperimentazioni didattiche vengono effettuate attraverso l'ausilio dei più aggiornati sussidi didattici: videoproiettore collegato al computer corredato di programma Power Point ecc. per la visualizzazione delle informazioni, collegamento in Internet e per necessità a collegamento in videoconferenza.
- **Gestione degli utenti** gli allievi dei corsi vengono presi in consegna al momento dell'iscrizione dal tutor con il compito di seguirli per tutto il percorso formativo fino alla

verifica finale ; e per quanto possibile nell'accompagnamento all'occupazione, attraverso i programmi che la Poliarte s.r.l. attiva e di cui si è detto in precedenza. E' a disposizione degli studenti, su prenotazione, uno sportello **counselling**. Inoltre, nel caso in cui i servizi offerti siano destinati a soggetti svantaggiati, quali ad esempio diversamente abili, immigrati, vittime di tratta, ex-detenuti, ecc., la Poliarte Srl si impegna ad attivare incontri periodici con i servizi di appartenenza al fine di dare un servizio completo, integrato, di qualità ed efficace in termini di inserimento (o reinserimento) sociale e/o lavorativo.

- **Risorse coinvolte** la Poliarte s.r.l. per qualificare in modo sempre più elevato la propria offerta formativa mette a disposizione tutto il suo staff di docenti liberi professionisti ed operatori come pure tutte le sue strutture, infrastruttura e tecnologia avanzata ed infine le

risorse finanziarie necessarie per gli opportuni investimenti destinati ai miglioramenti organizzativi, logistici e tecnologici.

LIVELLO PREVENTIVO

La Poliarte s.r.l. misura annualmente il grado di soddisfazione (**customer satisfaction**) dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback. Ogni suggerimento, segnalazione o reclamo verrà esaminato e gestito con tempestività e attenzione.

La Poliarte s.r.l. è dotata anche di un osservatorio interno per il monitoraggio delle opportunità occupazionali per seguire l'utente anche nel periodo post-formativo. Si tratta di una verifica di **follow up** attraverso la tecnica del telemarketing e la registrazione su format informatici collegati all'apposita banca dati.

Ancona, 20/11/2012

Il Direttore Poliarte

Prof. Giordano Pierlorenzi

POLIARTE S.r.l.
Via Milano, 41/A - 60125 ANCONA
Part. IVA e C.F. 02466100423

Il Responsabile della Qualità

Sergio Fagnani

POLIARTE S.r.l.
Via Milano, 41/A - 60125 ANCONA
Part. IVA e C.F. 02466100423

Poliarte s.r.l.

Fattori di qualità e loro indicatori

| FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORI | STANDARD DI QUALITÀ | STRUMENTI DI VERIFICA |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tempestività delle richieste degli utenti-allievi | le esigenze vengono soddisfatte nel minor tempo possibile compatibilmente con la tipologia della richiesta | tempo massimo 72 ore dalla richiesta pervenuta in segreteria | grado di soddisfazione espresso dagli allievi |
| flessibilità organizzativa e gestionale | Aderenza tra il progetto formativo e le aspettative economico-produttivo variazione del calendario settimanale a causa delle caratteristiche del corpo docente (liberi professionisti) | dal bilancio delle competenze degli allievi può emergere la necessità di privilegiare alcune discipline. tale necessità può anche essere dettata dal mercato o dalle innovazioni tecnologiche | grado di soddisfazione espresso dagli allievi e dai docenti; corrispondenza tra obiettivi previsti a progetto e risultati raggiunti |
| verifica dei processi formativi | percentuale di gradimento degli allievi; percentuale di occupati nel settore | indice di gradimento: $\geq 80\%$ indice di occupazione: $\geq 85\%$ | questionari di inizio e fine corso; osservatorio occupazionale degli allievi qualificati |

Ancona, 20/11/2012

Il Direttore Poliarte
Prof. Giordano Pierlorenzi
POLIARTE S.r.l.
Via Milano, 41/A - 60125 ANCONA
Part. IVA e C.F. 02466100423

Il Responsabile della Qualità
Sergio Iagnani
POLIARTE S.r.l.
Via Milano, 41/A - 60125 ANCONA
Part. IVA e C.F. 02466100423