

“CARTA DELLA QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

AKT srl è un’azienda operante nel settore della Formazione Specialistica, con alle spalle una solida esperienza nel settore dell’Information Technology.

Gli ambiti formativi in ambito IT variano dallo Sviluppo e Progettazione di Applicazioni Software alla gestione di Sistemi di Security, dal Networking ai DBMS. L’azienda arricchisce e completa la sua offerta formativa con l’inserimento a catalogo di corsi di tipo manageriale (ITIL, Prince2, PMP, Lean Management, ecc.), trasversale (comunicazione, team building, gestione dello stress, ecc.), sulla lingua inglese (Business English) e sulla sicurezza sui luoghi di lavoro. Inoltre, grazie a specifiche partnership con Learning Partner, è in grado di organizzare corsi ufficiali in ambito Microsoft finalizzati alla certificazione.

AKT è attiva anche nel comparto della formazione finanziata, partecipando principalmente ai progetti dei Fondi Interprofessionali “Fonarcom” e “Fondolavoro”.

Caratteristica distintiva della proposta formativa/lavorativa di AKT, derivante dall’applicazione di un modello didattico consolidato negli anni, è l’organizzazione di percorsi formativi professionali in ambito IT, gratuiti e selettivi, finalizzati all’inserimento nell’organico aziendale di giovani altamente qualificati e da avviare all’attività di consulente specialistico. Grazie a solidi rapporti commerciali con le più importanti realtà del settore, infatti, AKT riesce ad inserire in contesti lavorativi risorse “junior” accuratamente selezionate e preparate.

In tal senso, l’azienda mira a consolidare i rapporti con le organizzazioni presenti sul territorio, dalle Università ai CPI, dai centri “Informagiovani” alle scuole superiori, al fine di migliorare ulteriormente la propria offerta, diventando un punto di riferimento nell’accesso alle posizioni lavorative del settore IT, romano e non solo.

Obiettivo dell’azienda è rendere efficienti e snelli i propri processi, puntando a fornire sempre un servizio ad alti livelli di qualità: dal 2014, infatti, l’azienda è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001-2000 per la Progettazione ed erogazione di Servizi Formativi (cod. EA 37).

Politica della qualità

AKT srl si pone l'obiettivo di raccordare le finalità delle proprie soluzioni didattiche con i bisogni delle realtà operanti sul territorio, per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato.

AKT srl si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa
- volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

AKT srl, uniformandosi agli standard contenuti nelle norme per i sistemi di qualità UNI EN ISO 9001:2008, garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa, dalla progettazione alla erogazione del servizio, nonché dei processi di miglioramento.

In tal senso, ha definito gli obiettivi della propria politica della Qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra i propri addetti e l'ambiente esterno
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Livello organizzativo

L'attività formativa svolta dall'**AKT srl** è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa;
- 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;

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.

Formazione privata

Corsi di:

- Logica di Programmazione strutturata
- Java base
- Jdbc
- Jsp
- Javascript
- Servlet
- Html

- Xml
- Struts
- Hibernate
- Oracle
- Sql
- Pl/Sql
- Unix base
- Unix Avanzato

Le risorse professionali di AKT srl

AKT srl per lo svolgimento dei propri corsi si avvale, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento che collaborano 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.

AKT srl 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, **AKT srl** 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 conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati da **AKT srl** per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (amministrazione, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
 - un'aula informatica, per un massimo di 15 postazioni, dotata di un'attrezzatura minima di 1 PC ogni 2 postazioni;
 - un'aula informatica e di consultazione database, per un massimo di 15 postazioni, dotata di un'attrezzatura minima di 1 PC ogni 2 postazioni;
 - un'aula didattica, per un massimo di 15 postazioni;
 - un'aula didattica per l'orientamento, per un massimo di 15 postazioni.

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, **AKT srl** 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>Ammissione 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>7 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>85% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
Risultato finale delle azioni formative	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>75% definita come percentuale target 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>50% definita come percentuale target 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

AKT srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti: 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 **AKT srl – via Giunio Antonio Resti, 71 – 00143 ROMA**
- ✓ per **fax** al n° **06/5041786**;
- ✓ per **email** all'indirizzo **info@aktsrl.com**
- ✓ **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione **AKT srl** 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 disponibile in copia in ogni aula, 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.aktsrl.com.)

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 PIETRO NARDINI	· 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 PIETRO NARDINI	· 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 CATELLO VUOLO	· 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 AGATINA BRISCHETTO	· 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 AGATINA BRISCHETTO	· 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

Data di aggiornamento del documento

Il Responsabile del processo di gestione della qualità

6 marzo 2014

PIETRO NARDINI