Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione

VITA – Istituto Tecnologico Superiore per le nuove tecnologie della Vita (ITS Academy)

Estremi atto rilascio accreditamento

Decreto numero 4802 dell'1/4/2019

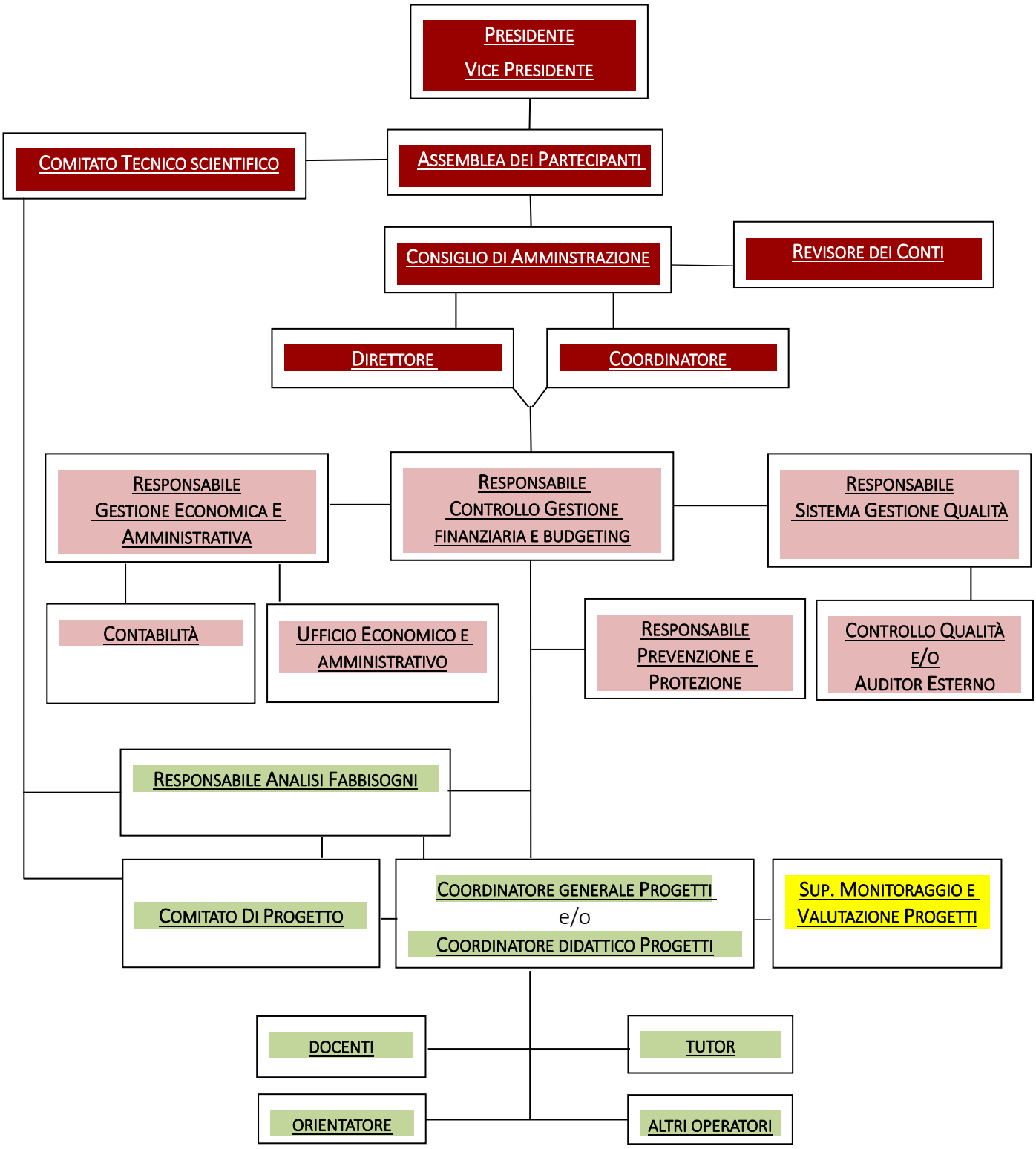
Codice accreditamento

OF0201

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Fondazione "VITA – Istituto Tecnologico Superiore per le nuove tecnologie della Vita" (ITS Academy) 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.

ORGANIGRAMMA



DIREZIONE: Stefano Chiellini, stefano.chiellini@itsvita.it

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

COORDINATORE: Vittoria Guglielmo, vittoria.guglielmo@itsvita.it

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

RESPONSABILE CONTROLLO DI GESTIONE: Gianmarco Olleia, gianmarco.olleia@itsvita.it

RESPONSABILE CONTROLLO PROGETTI: Anna Maria Oliva, annamaria.oliva@itsvita.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto numero 4802 dell'1/4/2019.

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO DAL 27.05.2021: 30

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

POLITICA DELLA QUALITA'

La Politica per la qualità è stata definita dalla Direzione, in modo tale:

- da risultare appropriata alle esigenze dei clienti, dell'organizzazione, delle altre parti interessate e della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale e comunitario,
- da mantenere l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo, con l'attuazione di piani di miglioramento e la definizione degli obiettivi per la qualità.

Nella definizione degli obiettivi per la qualità la Direzione ha considerato:

- i fattori interni ed esterni che possono influenzare la capacità della società di conseguire gli obiettivi;
- i criteri per la valutazione dei rischi e delle opportunità individuate;
- il riesame sistematico della valutazione dei rischi quale strumento d'importanza strategica della società;

La Direzione ha individuato alcuni obiettivi generali per la Politica della qualità.

Essi sono:

- rispettare in maniera puntuale le normative di settore;
- realizzare prodotti e servizi conformi ai progetti, alle esigenze dei clienti e delle parti interessate;
- sviluppare stili e modalità di lavoro omogenei all'interno dell'organizzazione;
- accrescere le competenze professionali dei collaboratori in coerenza con gli obiettivi di sviluppo
- dell'organizzazione;
- sviluppare interventi di innovazione;
- garantire l'attività di controllo costante da parte delle funzioni di controllo (Compliance e Qualità, Antiriciclaggio, ODV, Risk Management e Internal Audit) in relazione ai processi e ai servizi;
- assicurare un processo di approvvigionamento che sia quanto più efficiente possibile attraverso un monitoraggio costante sull'operato dei fornitori selezionati;
- garantire un controllo di gestione volto a monitorare gli obiettivi di redditività rispetto alla redditività attesa, adeguatezza patrimoniale e disponibilità finanziarie;
- disporre di un sistema di valutazione dei risultati che tenga conto delle performance organizzative
- analizzare con continuità i fattori chiave interni ed esterni con i relativi rischi e opportunità connessi al raggiungimento degli obiettivi
- migliorare nel continuo il Sistema Gestione della Qualità, e migliorare complessivamente l'organizzazione e le competenze dei collaboratori.

FATTORI CHIAVE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

In relazione agli obiettivi che Fondazione Vita si è data, e al tipo di target cui ha deciso di rivolgersi, viene ritenuta di fondamentale importanza la politica della qualità, e conseguentemente un livello di soddisfazione dei clienti e delle parti interessate di alto livello.

In particolare, la strada che Fondazione Vita ha voluto individuare, è caratterizzata dai seguenti fattori chiave, che vengono ritenuti imprescindibili per raggiungere gli obiettivi prefissati:

- stabilire una stretta relazione con i clienti e con le parti interessate, comprenderne le esigenze e condividerne gli obiettivi per sviluppare idee e soluzioni innovative e personalizzate;

- dotare i responsabili di ampia autonomia su tutte le fasi progettuali e nei contatti diretti tra fund manager e gestori, fornitori di prodotti e servizi;
- sviluppare e diffondere all'interno dell'intera struttura una costante attività di formazione aggiornamento;
- organizzare una struttura di gruppo di lavoro in grado di coinvolgere di volta in volta esperti e consulenti sulle tematiche di carattere specifico;
- incentivare verso il continuo miglioramento.

COMUNICAZIONE POLITICA DELLA QUALITÀ

Pertanto, al fine di perseguire gli obiettivi della qualità prefissati la Direzione s'impegna a:

- sostenere, diffondere e rendere comprensibile la Politica della qualità mettendo a disposizione del personale le informazioni documentate e promuovendo azioni mirate di formazione e di coinvolgimento;
- comunicare, per quanto appropriato, la politica delle qualità alle parti interessate;
- definire gli obiettivi per ciascuna funzione mettendo a disposizione le necessarie risorse per il loro raggiungimento;
- riesaminare sistematicamente la politica e gli obiettivi per la qualità e i rischi connessi al loro raggiungimento e qualora necessario definire nuovi obiettivi e/o modificare le azioni intraprese per la riduzione del rischio di insuccesso.

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:*

- Aula Didattica di 34,4 mq, piano secondo dell'edificio 36 (36.02.10), con 14 postazioni,
- Aula Didattica di 52,3 mq, piano terra dell'edificio 36 (36.T.05-07)

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;

LABORATORIO V.I.T.A. Lab, dotazioni tecnologiche di Realtà Virtuale e Aumentata

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/fruitore/utente da parte del personale dell'organizzazione.
- questionari di soddisfazione del cliente/fruitore/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 predispone 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/fruitore/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/fruitore/utente e il valore annualmente definito dalla Direzione come obbiettivo della qualità, attraverso il calcolo dell'indice di soddisfazione del cliente (ISC). La soddisfazione del cliente costituisce oggetto di riesame da parte della Direzione.

Stefano Chiellini

Responsabile Gestione del Sistema Qualità