

**MODELLO DI
“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”
ELEMENTI MINIMI**

Livello strategico

Politica della qualità

- Il corso di formazione per Tecnico Veterinario erogato da ABIVET srl fornisce opportuna qualificazione professionale per coloro che pur non essendo medici veterinari, si occupano del benessere e la salute degli animali.

Al termine del percorso formativo, gli iscritti al corso saranno in possesso di requisiti specifici riguardanti la manipolazione e la contenzione degli animali, le cure infermieristiche, l’assistenza chirurgica e di tutte le attività e le tecnologie collegate alla professione veterinaria. Inoltre avranno competenze amministrative, di triage e di gestione del cliente.

La Politica della Qualità, limitatamente al corso di formazione per Tecnico Veterinario, si propone di erogare un corso di formazione per tecnici veterinari di elevata qualità grazie all’approfondita analisi dei fabbisogni del settore veterinario e ad una analitica e precisa programmazione e fornire agli studenti i mezzi per poter essere qualificati e competitivi nel mondo del lavoro attraverso la continua ricerca di strutture convenzionate in cui poter svolgere periodi di attività pratica.

La richiesta dei tecnici veterinari, nel nostro paese è in costante aumento e le prospettive occupazionali sono molto buone.

- - La politica della qualità è affissa nei luoghi d’interesse frequentati dal personale medico e paramedico e dagli studenti. Con lo scopo di implementare e rendere i collaboratori consapevoli l’ABIVET srl organizza incontri di sensibilizzazione per far meglio comprendere l’importanza della conformità delle attività alla Politica e agli Obiettivi aziendali, l’impatto di ciascuno sulle attività aziendali e le conseguenze di comportamenti difformi dalle prescrizioni interne.

Livello organizzativo

- Le principali attività proposte sono:

- 1) Lezioni in aula.
- 2) Studio individuale (sviluppo secondo il ritmo suggerito dai docenti) basato su: materiali didattici che propongono i contenuti di base di ciascun insegnamento in versione multimediale;- risorse specifiche erogate online durante il corso (presentazioni, dispense, video).
- 3) Prove in itinere e test di valutazione finale su ciascuna materia.

I beneficiari sono soggetti di età superiore ai 18 anni, preferibilmente con un diploma di scuola superiore, di cui si valutano, in corso di colloquio preliminare, le motivazioni e il curriculum vitae.

- Il corpo docenti del corso di formazione per Tecnico Veterinario è composto da:

16 Medici Veterinari

2 Tecnici Veterinari

1 Dottor Agronomo

1 Dottore in Chimica

- Sono a disposizione n°1 aula, per l'erogazione del corso di formazione che prevede lezioni con un docente, e tutte le attrezzature presenti all'interno della Clinica Veterinaria Romana San Francesco, appartenente all'ABIVET srl.

- dichiarazione di impegno: si rimanda all'allegato a C 4.1

Livello operativo

| FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORI | STANDARD DI QUALITÀ | STRUMENTI DI VERIFICA |
|---|--|---|---|
| Individuazione del corpo docenti per anno di corso | Laurea o formazione professionale inerente il modulo da svolgere all'interno del corso di formazione | 1 anno di carriera professionale | Valutazione curriculum vitae e soddisfazione dei beneficiari del corso attraverso questionari |
| Ricevimento ed analisi delle domande di iscrizione | Numero di domande pervenute e accettate | 70% | Compilazione richiesta di iscrizione al corso di formazione per tecnico veterinario e valutazione curriculum vitae scolastico |
| Pubblicizzazione del corso | Numero di giorni che intercorrono dalla data di pubblicizzazione del corso e la data di inizio delle lezioni | 30 giorni | Valutazione analisi google analytics |
| Tempestività di risposta alle richieste dei beneficiari del corso | Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta | 2 giorni | Rilevazioni a campione dei tempi di risposta e archiviazione delle stesse in formato elettronico |
| Soddisfazione dei beneficiari del corso - Questionario materia | Percentuale dei beneficiari del corso soddisfatti - questionario materia | Target di soddisfazione pari al 60% dei beneficiari | Erogazione questionari di gradimento materia |
| Soddisfazione dei beneficiari del corso - Questionario docente | Percentuale dei beneficiari del corso soddisfatti - questionario docente | Target di soddisfazione pari al 60% dei beneficiari | Erogazione questionari di gradimento docente |

Livello preventivo

Il beneficiario del corso per Tecnico Veterinario viene seguito in ogni fase del suo percorso. È competenza della segreteria didattica gestire attraverso contatti telefonici, mail o colloqui programmati eventuali reclami e realizzare, con il supporto del corpo docenti, le conseguenti azioni correttive. I questionari di gradimento (docente e materia) rappresentano il mezzo attraverso il quale vengono rilevati e gestiti i diversi feedback che giungono dai beneficiari del corso.

Condizioni di trasparenza

- 13/05/2017 a firma del Dottor Maurizio Albano Direzione

- 13/05/2017 a firma del Dottor Domenico Carbone Responsabile del Processo di gestione della qualità

-- La politica della qualità è affissa nei luoghi d'interesse frequentati dal personale medico e paramedico e dagli studenti. Con lo scopo di implementare e rendere i collaboratori consapevoli l'ABIVET srl organizza incontri di sensibilizzazione per far meglio comprendere l'importanza della conformità delle attività alla Politica e agli Obiettivi aziendali, l'impatto di ciascuno sulle attività aziendali e le conseguenze di comportamenti difforni dalle prescrizioni interne.

- Periodicamente (e comunque almeno una volta l'anno) viene riesaminato il Sistema di Gestione Aziendale attuato per verificarne l'efficacia. Per tale attività la Direzione aziendale si avvale della collaborazione del RQ che, previa richiesta della Direzione, relaziona circa lo stato dell'arte del SGQ e in particolare circa l'andamento di alcuni indicatori tra i quali:

- risultati delle Verifiche Ispettive Interne
- situazione dei beneficiari (reclami e feedback)
- andamento delle Non Conformità (sia di processo che di servizio),
- Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento attuate
- Politica per la Qualità
- livello di raggiungimento degli obiettivi della qualità prefissati
- infrastrutture.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

Supervisione di tutte le attività legate alla formazione

- Raccolta dei dati.
- Gestione delle risorse umane e tecnologiche.
- Provvedimenti disciplinari.

Responsabile generale della qualità

- Individuazione dei processi soggetti a controllo di qualità.

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Individuazione dei soggetti ed attribuzione delle responsabilità per tali processi. - Comunicazione delle modalità di lavoro sottoposte ai criteri di qualità. |
| <p><i>Rapporti con l'estero</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione dei rapporti con enti esteri (ACOVENE, progetti europei, ecc) |
| <p><i>Rapporti con enti e strutture esterne</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione dei rapporti con enti e strutture che possono avere rapporti di collaborazione con ABIVET formazione (es. SCIVAC, regione, ecc) |
| <p><i>Organizzazione delle attività interne</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzare le attività formative. - Redigere il piano di offerta formativa. - Redigere il regolamento scolastico. - Presidenza del collegio docenti. - Strategie relative all'erogazione dei tirocini curriculari. - Promuovere iniziative e interventi tesi a favorire il successo formativo. - Assicurare il raccordo e l'interazione tra le componenti scolastiche. |
| <p><i>Supervisione degli aspetti contabili e finanziari</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione del budget di spesa. - Imputa le spese al funzionamento amministrativo e didattico generale, ai compensi spettanti al personale, alle spese di investimento ed ai progetti nei limiti della rispettiva dotazione finanziaria stabilita nel budget di spesa. - Richiede la spesa eccedente nel limite massimo del 10% della dotazione originaria, mediante l'utilizzo del fondo di riserva, qualora la realizzazione dello stesso richieda l'impiego di risorse eccedenti. - Adotta misure organizzative per la rilevazione e l'analisi dei costi e dei rendimenti dell'attività amministrativa collegando le risorse umane, finanziarie e strumentali impiegate con i risultati conseguiti. |
| <p><i>Strategie aziendali e pianificazione degli interventi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposte di progettazione e studio di fattibilità di nuove attività formative oppure modifiche alle attività già esistenti. |

Attività previste per il responsabile dei processi economico amministrativi

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Gestione delle nuove iscrizioni ai corsi formativi. |
|---|

- Raccolta e gestione dei contatti con i docenti e le strutture per i tirocini.
- Colloqui con potenziali nuovi iscritti e gestione delle pratiche burocratiche.
- Fatturazione ordinaria dei pagamenti degli studenti.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione e del processo di erogazione dei servizi

La figura del responsabile di questi due processi sono rappresentati dal responsabile della direzione didattica e dal responsabile della direzione dei tirocini che hanno svolto le seguenti attività:

Direzione Didattica - Attività legata ai corsi frontali

Attività relative alla didattica

- Sulla base del piano di offerta formativa dei vari corsi: progettazione del calendario delle lezioni.
- Individuazione delle docenze e comunicazione degli incarichi.
- Formazione delle classi attraverso colloqui conoscitivi.
- Aggiornamenti/revisioni del materiale didattico.
- Implementazione materiale didattico
- Attivazione e presentazione dei corsi ai nuovi iscritti (incluso attivazione delle materie sulla piattaforma).
- Ricezione ed elaborazione dei risultati dei test scritti delle varie materie (al fine di aggiornare la progressione delle attività formative degli studenti).
- Organizzazione e gestione delle riunioni con i docenti, verbali, report, ecc.
- Erogazione, raccolta ed analisi dei questionari di gradimento (studenti, docenze, tirocini).
- Responsabile della qualità relativa alla didattica.

Esami finali

- Progettazione ed erogazione (date, test, schede EC esame, modulistica, ...).
- Comunicazione agli studenti delle date e delle modalità di svolgimento degli esami.
- Individuazione degli esaminatori e delle altre risorse umane.
- Raccolta, analisi e comunicazione dei risultati sugli esami finali (incluso i rapporti con i candidati es.: contestazioni).

Rapporti con i docenti

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione degli incarichi e dei calendari. - Comunicazioni varie (riunioni inizio e fine anno scolastico, gestione delle presenze, ecc.) |
| <p><i>Rapporti con gli studenti</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione e monitoraggio delle attività didattiche dei corsi sulla piattaforma (completamento dei materiali didattici e test finali di ciascuna materia, forum di discussione casi studio, ecc...) |
| <p><i>Direzione Didattica - Attività legata ai corsi online</i></p> |
| <p><i>Attività relative alla didattica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione dei corsi online, incluso implementazione delle materie e del materiale didattico nella piattaforma. - Gestione e monitoraggio delle attività didattiche del corso online Italia/Estero (incluso comunicazione dei risultati alla direzione generale. - Stimolo alla progressione dello studio. |
| <p><i>Esami finali</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gli esami finali dei corsi di formazione online erogati in Italia sono comuni a quelli dei corsi frontali, per cui l'organizzazione è comune a quella di questi ultimi. - Gli esami finali dei corsi di formazione online erogati all'Estero deve prevedere una progettazione ed organizzazione a se stante. |
| <p><i>Rapporti con gli studenti</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivazione e presentazione delle materie a tutti i nuovi iscritti ai corsi online. - Monitoraggio costante della progressione degli studi degli studenti online. - Comunicazione con gli studenti per problematiche didattiche e/o tecniche (messaggistica piattaforma, mail, telefono, forum, social network). |
| <p><i>Tirocini</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si faccia riferimento alla sezione seguente. |

| |
|---|
| <p><i>Direzione Tirocinio Curricolare - Attività</i></p> |
| <p><i>Attività organizzative</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Raccolta dei dati utili all'organizzazione dei tirocini. - Organizzazione dei calendari dei tirocini e comunicazioni con le strutture ospitanti e gli studenti |

- Gestione delle assicurazioni (rapporti con le compagnie assicurative).
- Responsabile della qualità relativa ai tirocini.

Monitoraggio

- Monitoraggio mediante la piattaforma delle attività di tirocinio degli studenti e tutor dei corsi formativi erogati.
- Attività di tutoraggio dei tirocinanti presso la Clinica Veterinaria Romana San Francesco e la ONLUS ASTA.

Rapporti con le strutture ospitanti

- Presentazione dei tirocini ai responsabili delle strutture ospitanti (scritta e verbale).
- Gestione delle eventuali problematiche legate allo svolgimento dei tirocini o dei tirocinanti.