



SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE IN PSICOTERAPIA DINAMICA BREVE

.... I .... sottoscritt..... nat... il .....
a ..... (prov. .... ) Cod. Fiscale .....
residente in..... (prov. .... ) C.A.P.....
Via.....n. ....
domiciliato in (specificare se diverso dalla residenza/ sarà utilizzato per l'invio di eventuali comunicazioni)
.....(prov. ....) C.A.P. .... Via..... n. ....

Tel. .... /..... Cellulare..... e-mail .....
in possesso del seguente titolo di studio.....
[ ] specializzato in ..... [ ] privo di specializzazione
[ ] iscritto a (indicare Ordine, Collegio o Associazione Professionale di Appartenenza) .....
della provincia di ..... numero iscrizione .....

specificare (solo per chi si iscrive a corsi ECM) se:

[ ] libero professionista [ ] dipendente [ ] convenzionato [ ] privo di occupazione

Dati per la fatturazione (da compilare OBBLIGATORIAMENTE. In caso contrario l'iscrizione sarà considerata NULLA):

Intestata a..... Cod. Fiscale .....
via..... n..... CAP..... Città .....
P. Iva (se presente) ..... Codice Destinatario (se presente) .....
email pec (se presente) .....

CHIEDE

con il presente atto d'iscriversi presso lo IAF - Istituto di Alta Formazione in Pescara
al ..... ANNO della SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE IN PSICOTERAPIA DINAMICA BREVE. Il
Costo del Corso è di € ..... così composto:

Saldo corrisposto in\* [ ] un'unica soluzione [ ] rateizzazione

I rata € ..... in data ...../...../.....
II rata € ..... in data ...../...../.....
III rata € ..... in data ...../...../.....
IV rata € ..... in data ...../...../.....
V rata € ..... in data ...../...../.....
VI rata € ..... in data ...../...../.....
VII rata € ..... in data ...../...../.....
VIII rata € ..... in data ...../...../.....

\* Barrare la soluzione scelta

Allega alla domanda:

[ ] fotocopia del documento identità [ ] fotocopia codice fiscale e/o tessera sanitaria/partita iva [ ] fotocopia titolo di studio o dichiarazione sostitutiva

Ai sensi e per effetto dell' art.13 del GDPR - Regolamento UE 2016/679 , e in ottemperanza alla Privacy Policy dell'Istituto di
Alta Formazione, si informa che i dati personali richiesti dallo IAF sono indispensabili ai fini istituzionali e saranno oggetto di
comunicazioni e, in caso di Attività Corsuali che prevedano il rilascio di Crediti Formativi ECM, saranno diffusi ad altri
soggetti (Age.na.s). Si prega di barrare la soluzione scelta:

[ ] Autorizzo al trattamento dei Dati Personali per un periodo di 5 ANNI al fine di ricevere comunicazioni sull'offerta formativa IAF
[ ] Autorizzo al trattamento dei Dati Personali esclusivamente per la DURATA del Corso.

A norma degli articoli 1341 e 1342 del C.C., il richiedente dichiara espressamente di aver preso visione e di accettare integralmente il
Regolamento interno d'Istituto, consultabile presso la sede dello IAF e/o sul sito www.iaform.it alla voce "Regolamento".

Data

Firma del Richiedente



## REGOLAMENTO

### ART. 1 – PRENOTAZIONI

1. La prenotazione ai Corsi, via e-mail o telefonica, non seguita da pagamento della quota di preiscrizione, è da ritenersi nulla.

### ART. 2 – ISCRIZIONI

1. L'iscrizione ai Corsi viene effettuata tramite presentazione della apposita domanda di iscrizione che può essere compilata presso la segreteria dello IAF o scaricata dal sito internet [www.iaform.it](http://www.iaform.it).

**ATTENZIONE:** *L'iscrizione sarà valida solo a condizione dell'invio dei dati anagrafici e del codice fiscale necessari per la fatturazione. In caso contrario l'iscrizione sarà considerata NULLA.*

2. Affinché la domanda di iscrizione sia accettata dovrà essere accompagnata dai documenti richiesti per ogni corso e dal versamento della quota di preiscrizione. Pertanto, l'iscritto può partecipare al regolare svolgimento dei corsi, solo previo versamento della quota di partecipazione secondo le date e gli importi stabiliti.

3. Il pagamento della quota di partecipazione, secondo le date e gli importi stabiliti, può essere effettuato mediante versamento diretto in Segreteria, oppure mediante bonifico bancario o vaglia postale. Gli estremi sono visionabili sul sito internet [www.iaform.it](http://www.iaform.it).

4. Nel caso in cui il costo della quota di partecipazione sia sostenuto da un'Azienda anziché dal partecipante, i dati dell'Azienda, ai fini della fatturazione, devono essere tempestivamente comunicati all'atto dell'iscrizione.

5. Visto che le iscrizioni sono a numero chiuso, si consiglia contattare la Segreteria, prima di effettuare qualsiasi pagamento, per verificare la disponibilità dei posti. In ogni caso, sarà tenuto conto dell'ordine cronologico di ricezione della ricevuta di versamento della quota di preiscrizione, ai fini dell'accettazione dell'iscrizione.

6. Il mancato pagamento della retta nella data stabilita, comporta l'immediata esclusione dal Corso o il pagamento di una mora di 20 euro ogni 15 giorni di ritardo.

7. Il versamento della quota di preiscrizione implica la completa adesione ed accettazione di tutte le norme del Regolamento.

8. Ogni Corso inizierà solo con un numero minimo di 15 partecipanti.

9. L'Istituto non si assume responsabilità in merito ad iniziative individuali, prese in difformità dai termini del presente Regolamento.

### ART. 3 – FREQUENZA ALLE LEZIONI

1. L'iscritto, nel caso di corso con rilascio di crediti ECM, è tenuto alla frequenza obbligatoria delle lezioni per il 100% della sua durata.

2. E' tollerata una frequenza ridotta al 90% delle ore totali di lezione, ma non vi sarà rilascio di crediti ECM nel caso di corsi accreditati dal Ministero della Salute.

3. Nel caso di frequenza al di sotto del 90% della durata del corso, sarà valutata caso per caso la possibilità di accedere all'esame finale per l'ottenimento dell'attestato finale.

4. L'iscritto è tenuto, inoltre, ad osservare rigorosamente tutte le disposizioni didattiche, amministrative e burocratiche inerenti il regolare svolgimento delle lezioni.

5. La frequenza al Corso deve svolgersi secondo il programma delle lezioni, salvo variazioni dovute a cause di forza maggiore che saranno comunque messe tempestivamente a conoscenza dei partecipanti.

6. Lo IAF declina ogni responsabilità qualora il corsista si allontani dalla sede di svolgimento del Corso per motivi indipendenti dalla volontà dello IAF stesso.

### ART. 4 – ESAMI

1. L'ammissione agli esami è, inoltre, subordinata al saldo totale del costo del corso. La data dell'esame sarà comunicata tempestivamente ai corsisti così come ogni eventuale variazione di tempi o luoghi relativi all'esame stesso.

2. L'assenza ingiustificata agli esami non dà diritto né ad un nuovo esame né ad una nuova iscrizione gratuita.

3. L'iscritto che non si presenti all'Esame finale nella data stabilita dalla Direzione, dovrà versare una penale di € 50,00 + iva per sostenere l'Esame in un'altra data. Inoltre, in questo caso per i Corsi accreditati per l'ECM, non sarà rilasciato il relativo credito.

4. Ai fini del superamento dell'esame finale, il candidato dovrà aver riportato un esito positivo nell'80% della prova. Il Responsabile Scientifico per lo specifico evento potrà stabilire una diversa percentuale che sarà, di volta in volta, comunicata ai partecipanti.

### ART. 5 – CERTIFICAZIONI E MATERIALE DIDATTICO

1. La quota di partecipazione comprende: il materiale didattico consegnato esclusivamente su supporto digitale e consistente in una breve sintesi delle lezioni, eventuali sussidi e schemi per le esercitazioni e l'attestato finale.

Ogni altro certificato o duplicato o sussidio didattico non compreso, sarà a pagamento.

2. Il certificato di frequenza sarà rilasciato solo a seguito della verifica delle firme degli iscritti attestanti la presenza in quel giorno specifico, sia per la parte teorica sia per la parte pratica.

3. Ogni altro supporto didattico, consigliato o consegnato dai docenti, sarà elaborato o fotocopiato a cura degli iscritti.

4. I partecipanti, iscritti da enti pubblici o privati, conseguiranno gli attestati finali solo previo totale saldo della quota di partecipazione.

### ART. 6 – RITIRO O MANCATO SVOLGIMENTO DEL CORSO

1. Eventuali rinunce devono essere comunicate per iscritto almeno 10 giorni prima dell'inizio del Corso. In caso di rinuncia sarà rimborsata la quota di preiscrizione versata decurtata del 30%. Non è previsto alcun rimborso della quota di preiscrizione per rinuncia non comunicata nel suddetto termine, qualunque sia la motivazione.

2. Il ritiro per qualsiasi motivo dal Corso già iniziato non comporta la restituzione della quota già versata, ed obbliga comunque ad adempiere all'intero versamento della retta per tutto il Corso.

3. Lo IAF si riserva la possibilità di annullare il Corso, con un numero di iscritti inferiore a 15, o per altre cause di forza maggiore, fino a 10 giorni prima dal suo inizio. In tal caso sarà restituita al Corsista la quota versata senza che siano dovute penali e/o interessi sulla stessa da parte dello IAF.

4. Considerato il precedente punto 3, lo IAF comunicherà, telefonicamente, agli iscritti che abbiano fornito un contatto telefonico valido, o in mancanza tramite e-mail, la conferma dell'inizio corso o la disdetta dello stesso a 10 giorni prima dalla data fissata per il suo inizio. Di conseguenza, si consiglia di attendere la suddetta comunicazione prima di acquistare i biglietti per il viaggio o prenotare pernottamenti alberghieri. Ogni comportamento in difformità di quanto sopra, non comporterà rimborsi od oneri a carico dell'Istituto. Nel caso in cui non vengano forniti recapiti di nessun tipo, da parte degli iscritti, lo IAF declina ogni responsabilità.

### ART. 7 – AVVERTENZE GENERALI

1. Nei locali dell'Istituto e per le scale dello stabile è vietato fumare e consumare cibi e bevande.

2. In aula durante le lezioni non sono ammessi né uditori né accompagnatori.



## Carta Qualità

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che l'Istituto di Alta Formazione assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici, quali strumenti di rilevazione delle esigenze e dei risultati ed indicatori di processo e di esito) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari al fine di garantire l'implementazione continua della qualità) Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

### Premessa

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base dell'operato dell'Istituto di Alta Formazione srl. Per questa ragione l'Istituto di Alta Formazione .si è dotato di un sistema qualità che prevede un Responsabile della qualità e Responsabili di funzione che gestiscono la qualità in relazione a ciascuno dei processi cui sono a capo, così come da organigramma.

Si mira a soddisfare l'obiettivo di crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti degli utenti, in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Ogni due anni ed in occasione di aggiornamenti nell'organizzazione, la carta della qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti, finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Sarà approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione erogati.

Il piano dell'offerta formativa dell'Istituto di Alta Formazione, prevede quindi le seguenti finalità:

- Garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura umanistica;
- Garantire un'informazione ed attività educativa obiettiva e scevra da influenze.
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di formazione e aggiornamento professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione;
- Porre in essere eventi destinati ai professionisti della sanità in linea con gli obiettivi formativi di rilievo nazionale così come stabiliti dalla Commissione Nazionale per la Formazione Continua,
- Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

### Livello strategico

L'OBIETTIVO PRINCIPALE è quello di sviluppare il settore dell'aggiornamento e della formazione professionale in generale attraverso:

- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con "l'evento: Information Technology".
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Istituto di Alta Formazione srl si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenire i problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- Attribuire massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Correggere e migliorare le procedure in funzione della valutazione dei risultati e della qualità percepita.

L'Istituto di Alta Formazione intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

• un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;

- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
- investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- l'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team;
- il controllo della formazione erogata attraverso l'attento processo di selezione dei docenti ed il monitoraggio del loro aggiornamento e della loro capacità didattica.
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi per mezzo di opportune metodologie e strumenti di feedback;
- la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Lazio e del Ministero della Salute, dove tutta la struttura aziendale e la Direzione si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- lo sviluppo di attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa;
- la valutazione dell'apprendimento dei partecipanti.

Il proprio Sistema Qualità, codificato nel dettaglio nell'apposita manualistica depositata presso l'Istituto di Alta Formazione, rappresenta lo strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area Formazione.

### Livello Operativo

I principali servizi dell'Istituto di Alta Formazione consistono anche in 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.

I servizi e i prodotti forniti ad aziende e enti di varie dimensioni sono così sintetizzabili:

- Aggiornamento e Formazione del personale
- Affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.

I servizi e i prodotti forniti a privati sono così sintetizzabili:

- Consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale;
- Assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento
- L'offerta formativa prevede varie tipologie di corsi:
  - corsi di acquisizione di competenze;
  - corsi di qualifica professionale
  - corsi di specializzazione
  - corsi di aggiornamento tecnico professionale

Dotazione di risorse professionali



- Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale di responsabili di funzione, coordinatori, docenti esterni, collaboratori esterni, personale interno con funzioni operative, tutor, in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

**Dotazione logistico-strumentali**

La struttura dispone di

- n.3 aule per la didattica ordinaria, ognuna predisposta anche per la proiezione audiovisiva, e arredate ognuna con: sedie munite di ribaltina, cattedra, lavagna fissa a parete, lavagna luminosa e proiettore per diapositive
- n. 1 aula multimediale con adeguata strumentazione e connessioni internet.
- n.1 aula docenti-biblioteca, n.1 direzione, n.1 segreteria, n.1 ufficio amministrativo, n. 1 archivio, n. 1 ripostiglio, 4 bagni di cui 1 riservato ai disabili

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

**Livello operativo**

La tabella allegata riporta i principali elementi che l'Istituto di Alta Formazione identifica come FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel Sistema Qualità dell'Istituto di Alta Formazione, gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

➤ Standard di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- validità dei programmi proposti;
- efficacia dei programmi svolti tramite la valutazione dell'apprendimento;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa con orario continuativo dalle 8,30 alle 19, di sabato dalle 8.30 alle 18.00 e la domenica dalle 9 alle 12;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte degli organi preposti;
- accessibilità di laboratori, biblioteche: il laboratorio di informatica, e la biblioteca saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente;
- L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile del processo di gestione della qualità e la direzione, di concerto con il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:
  - individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
  - definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

➤ Strumenti di verifica

Espliscono le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

- Rilevazione a campione dei tempi di risposta alle richieste di committenti -beneficiari
- Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
- Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
- Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
- Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso.
- Somministrazione pre test e post test e confronto dei risultati per verificare l'efficacia dell'attività formativa;
- Prove finali di ogni corso ai fini della valutazione dell'apprendimento
- Questionari sulle risultanze occupazionali
- Aggiornamento dossier di accreditamento Regione Lazio

**STANDARD DI QUALITÀ**

| Attività                              | Fattori di qualità   | Indicatori di processo e di esito  | Standard di qualità  | Strumenti di verifica   |
|---------------------------------------|--|--|--|---|
| Gestione dell'attività formativa.     | Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari                    | Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta   | Giorni n. 3 definiti come tempo target della risposta  | Rilevazione a campione dei tempi di risposta  |
| Gestione dell'attività formativa.     | Flessibilità organizzativa e gestionale  | Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.   | Giorni n. 15 definiti come tempo target della risposta   | Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva  |
| Progettazione, analisi dei fabbisogni | Attenzione al contesto di riferimento  | Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento   | Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.  | Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.   |
| Gestione dell'attività formativa.     | Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante. | Presenza e diffusione di un documento descrittivo delle caratteristiche del corso adeguata diffusione del documento Carta della Qualità e Regolamento di Istituto attraverso differenti canali (sito internet, cartaceo, invio tramite e-mail e fax) | Approvazione del documento descrittivo delle caratteristiche del corso da parte della Direzione<br>Visione del documento descrittivo delle caratteristiche del corso e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione. | Documento descrittivo delle caratteristiche del corso<br>Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.<br>Visibilità e accesso alle informazioni |



| Attività            | Fattori di qualità                             | Indicatori di processo e di esito                         | Standard di qualità  | Strumenti di verifica  |
|---------------------|--|---|--|--|
| Risultanze ex-post  | Efficacia Attività Formativa                   | Percentuale di risposte esatte                            | 30 % di aumento delle risposte corrette nel post test rispetto al pre test   | Pre test e post test   |
| Risultanze ex-post. | Soddisfazione dei partecipanti                 | Valutazione positiva espressa tramite questionario        | media annua del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a 4 in una scala da 1 a 5.                            | questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso su aspetti didattici e organizzativi. Rilevazione di suggerimenti e proposte a fini di miglioramento della qualità |
| Risultanze ex-post. | Successo didattico                             | Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali. | Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali. Standard di riferimento per ogni anno formativo pari a 26/30 | Prove finali di ogni corso.  |
| Risultanze ex-post. | Rilevanza e validità del programma dell'evento | Valutazione positiva espressa tramite questionario        | media annua del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a 4 in una scala da 1 a 5.                            | Questionario di valutazione ECM volto a rilevare la soddisfazione dell'utente circa la rilevanza e l'utilità del programma proposto  |
| Tutte le attività   | Comunicazioni                                  | Controllo firme.<br>Controllo contatore sito internet     | 1% di aumento visioni annue  | Analisi numero firme.<br>Analisi visitatori sito   |

**Livello preventivo**

L'Istituto di Alta Formazione al fine di garantire l'implementazione continua della qualità prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito modulo, che riporta in dettaglio gli impegni che l'Istituto e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale modulo va firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna) report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso, colloqui effettuati dal coordinatore /direttore di corso con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore /direttore di corso) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche e coerentemente con quanto previsto dal Manuale di Qualità, per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi. Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

**Condizioni di trasparenza**

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità dell'Istituto di Alta Formazione srl, viene regolamentata come segue.

I) È consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulle bacheca nella sede dell'ente e nelle aule.
- pubblicazione sul sito web dell'Ente,
- consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti,
- consegna di copia al personale e ai docenti

II) Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.

III) La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento ed ogni qualvolta interverranno degli aggiornamenti, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta.

La REVISIONE: della Carta della Qualità dell'Istituto di Alta Formazione avviene con cadenza minimo biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile del Processo di gestione della Qualità che la dateranno e la firmeranno.

LA VALIDAZIONE: della Carta della Qualità dell'Istituto di Alta Formazione avverrà da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità che provvederà a datare e firmare la stessa.

Roma li, 1 Luglio 2013

F.to  
Il Responsabile della Qualità  
Dott. Rosa Rossini

F.to  
Il Legale Rappresentante  
Sig. ra Rosaria De Luca