

**CARTA DELLA QUALITÀ**
**IMPEGNO ED ATTESTAZIONE DELLE MODALITÀ DI MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ**

<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI</b>					
<b>SOMMARIO</b>					
<b>PREMESSA</b> <b>MISSION</b> <b>SCOPO</b> <b>APPLICABILITÀ</b> <b>RESPONSABILE ED AGGIORNAMENTO</b> <b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SERVIZI OFFERTI</b> <b>QUALITÀ- IMPEGNI</b> <b>INFORMAZIONE – ACCOGLIENZA – VERIFICA</b> <b>SERVIZI FORMATIVI OFFERTI</b> <b>MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA</b>					
<b>REVISIONE</b>					
<b>N. REV.</b>	<b>DATA APPROV. 01/03/2016</b>	<b><u>DESCRIZIONE</u></b> <b>E</b>	<b>N.PARAGR AF.</b>	<b>RIF. PAGINA</b>	<b>NOTA</b>
<b>RESPONSABILE</b>				<b>EMISSIONE</b>	<b>01/03/2016</b>
<b>FIRMA</b>				Firma A.Q.  Data	

## **PREMESSA**

ACCADEMIA snc al fine di ottimizzare e qualificare le sue attività nel settore della formazione professionale intende “mettere a sistema” le procedure interne ed esterne.

Obiettivo: miglioramento della qualità della formazione

Strumento: introduzione di un efficace metodo di valutazione del sistema formativo che interessi tutte le aree educative e non solo i risultati di apprendimento degli allievi.

Principi di gestione per la qualità

organizzazione orientata al cliente

leadership

Coinvolgimento delle persone

Approccio per processi

Approccio di sistema

Miglioramento continuo

Approccio alle decisioni basato sui fatti

Relazioni di reciproco beneficio col fornitore

## **MISSION**

*Il sapere e l'informazione sono sempre più strumenti di potere. Sempre più rilevanza assume la gestione della conoscenza (knowledge management) in quanto requisito strategico indispensabile in ogni organizzazione che voglia sopravvivere, rigenerarsi e perseguire il cambiamento. ACCADEMIA snc “accompagna i processi di sviluppo” delle persone e delle aziende.*

## **SCOPO**

Scopo della Carta della Qualità è quello di definire ed oggettivare gli impegni che ACCADEMIA snc assume nei confronti dei committenti e dei destinatari dei servizi formativi da essa erogati, a garanzia della loro qualità e trasparenza.

## **APPLICABILITA'**

La presente Carta della Qualità si applica a tutti i servizi formativi erogati su commissione dell'Ente Pubblico e/o da esso finanziati, o a quelle attivate direttamente comprese quelle di formazione a distanza.

## **RESPONSABILE ED AGGIORNAMENTO**

L'aggiornamento della Carta della Qualità è di competenza del Responsabile Assicurazione Qualità, che vi provvede con cadenza annuale e/o ogniqualvolta si verificano modifiche tali da richiedere la revisione di elementi significativi. La valutazione delle necessità di aggiornamento della Carta viene effettuata dal Responsabile della Qualità. Al responsabile della Qualità spetta altresì la responsabilità di comunicare e diffondere la Carta, secondo le modalità stabilite di seguito.

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SERVIZI OFFERTI**

ACCADEMIA snc opera già a Montecassiano (MC) in via Piermanni, 3/B.

Nella sede delle Marche operano, oltre alla titolare, tre dipendenti. In questa sede vengono svolte le attività formative in aule appositamente attrezzate.

L'offerta formativa di ACCADEMIA snc è orientata quindi trasversalmente verso due direttive:

promozione dell'individuo e delle sue potenzialità

sviluppo delle potenzialità e delle opportunità collegate al territorio della Regione Marche.

Servizi offerti:

- 1- AREA DELLA FORMAZIONE CONTINUA
- 2- AREA DELLA FORMAZIONE SUPERIORE

Elemento centrale e qualificante dell'offerta formativa è l'ORIENTAMENTO strutturato sia "a monte" del percorso formativo e finalizzato all'attenta lettura dei percorsi personali e professionali degli utenti dei servizi, ottimizzando i processi formativi in "progetti" operativi di sviluppo e di inserimento, sia "a valle" dei percorsi attraverso un monitoraggio continuo finalizzato a riorientare ed accompagnare le successive evoluzioni.

### **QUALITA'- IMPEGNI-**

A)Qualità

La politica della qualità di ACCADEMIA snc fa riferimento ai seguenti obiettivi:

- coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati nel cambiamento;
- fornitura di servizi formativi finalizzati verso percorsi di formazione continua e superiore anche attraverso metodologie innovative attivate attraverso diversi mezzi mettendo il Cliente (formando) al centro del processo progettuale di ogni percorso /attività formativa, garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale;
- sviluppo dei contesti cognitivi coerenti con le caratteristiche dei partecipanti, letti sia in senso individuale che organizzativo (imprese beneficiarie indirette), nella logica della convenienza dell'investimento in apprendimento. Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra *formal*, *no formal* ed *informal learning*, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.)
- sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni nell'ottica del graduale passaggio alla *comunità apprendente*;
- sviluppo continuo della qualità delle risorse professionali ad ogni titolo operanti con e per la ACCADEMIA snc , come condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

### **B) INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO FORMATIVO**

La Carta della Qualità, assume quali indicatori e standard dei servizi quelli previsti in sede di dispositivo nazionale di accreditamento. Tali indicatori si intendono applicati a partire dalle attività formative avviate nel corso del presente anno.

Il modello proposto è per processi: -Costruzione dell'offerta -Progettazione, Erogazione, Gestione del cliente e strutturato in:

**Fattori di qualità** - rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità

**Indicatori di qualità** – esplicitano i 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 l’Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore

**Strumenti di verifica**- esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Relativamente ai vari processi, per ciascuno degli elementi sopra citati ACCADEMIA snc ha individuato indicatori e strumenti di rilevazione, di seguito esplicitati:

#### PROCESSO DI “COSTRUZIONE DELL’OFFERTA”

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Coerenza dell’offerta ai bisogni del committente	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte dell’azienda committente	70% di verifiche positive/validazione rispetto alla totalità dei progetti	Procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
Tempestività di risposta alla richiesta dell’azienda committente	N. gg. Intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell’offerta	110 gg. lavorativi	Piano di progettazione

#### PROCESSO DI “PROGETTAZIONE”

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Coerenza del progetto esecutivo di dettaglio all’offerta formativa	<p>Presenza di dispositivi interni di verifica della micro-progettazione</p> <p>N. gg. Intercorrenti tra la definizione dell’offerta e l’elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio</p>	<p>70% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti</p> <p>15 gg. Lavorativi definiti come tempo targhet per la progettazione esecutiva di dettaglio</p>	<p>Procedura di verifica della progettazione</p> <p>Piano di progettazione</p>

PROCESSO DI “EROGAZIONE”

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rispondenza del servizio formativo al progetto definito</li> <li>▪ Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti</li> <li>▪ N.gg 7</li> <li>▪ Intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche</li> <li>▪ 5 gg. lavorativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scheda di verifica in itinere</li> <li>▪ Scheda azioni correttive /preventive</li> </ul>
Soddisfazione e gradimento dei committenti/destinatari	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento (valutazioni da 0 a 5)	Media dei punteggi non inferiore a 3	Questionario di gradimento finale
Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore ad 8	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 60% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina
Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate	Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore a 5 per le NC valutate come critiche, e inferiore a 10 per le NC non critiche	Verbale di Non Conformità
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione consuntiva	Media del punteggio non inferiore a 3	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del coordinatore di corso/direttore di progetto.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fidelizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N. azioni ore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N. 2 azioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Data base</li> </ul>

dei clienti	formazione per azienda o individualizzate negli ultimi 3 anni	definite come "target di fidelizzazione"	clienti
-------------	---	--	---------

## Impegni

La concretizzazione degli obiettivi:

- Alla comprensione e consapevolezza delle attese tra fornitore del servizio ed utenza
- Alla somministrazione dei dispositivi di rilevazione dei bisogni
- Alla valutazione puntuale degli esiti delle indagini
- Alla congruenza della risposta alla evidenziazione dei bisogni
- All'analisi della non conformità e aggiornamento dei processi dell'offerta formativa
- Alla comunicazione e trasferimento delle informazioni relative agli esiti delle indagini e dei processi attivati.
- Al coinvolgimento di tutti gli operatori per realizzare il miglioramento continuo,
- Alla standardizzazione delle caratteristiche strutturali, procedurali e gestionali
- Alla razionalizzazione dell'operatività
- All'applicazione di modalità uniformi di valutazione e di verifica delle performance

ACCADEMIA snc assume, rispetto alle varie tipologie di rapporti attivati, i seguenti impegni per la qualità:

- monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- revisione periodica della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- diffusione della Carta della qualità, secondo le modalità di cui allo specifico punto del presente documento al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
- impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare, basata su standard capitalizzabili (UFC), al fine di favorire l'istituzione di sistemi di crediti ingresso/uscita
- sviluppo diffuso e continuo delle proprie risorse professionali, attraverso gli strumenti del piano annuale di formazione formatori e della selezione/qualificazione dei fornitori.

Il sistema delle garanzie verso i beneficiari prevede:

- la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che ACCADEMIA snc assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti,
- delle garanzie offerte ai beneficiari del caso di eventuali non conformità,
- la messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo ACCADEMIA SNC, attraverso la diffusione dei valori degli indicatori del sistema di qualità interno,
- il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili a diretta titolarità ACCADEMIA snc agendo in coerenza con le leggi vigenti,
- sia per l'offerta di formazione continua che di formazione superiore, la realizzazione di attività di orientamento, personalizzazione dei percorsi ed accesso individuale a risorse cognitive, nei limiti

normali e di risorse disponibili, agendo in raccordo con i servizi per l'impiego e le altre Agenzie Educative interessate,

- per l'offerta di formazione continua ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD-tutorship individuale ecc.)
- impegno, se richiesto, a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da *non formal learning*, compatibilmente con le possibilità poste dalle normative di riferimento,
- impegno, se richiesto, ad attivare specifiche misure di accompagnamento e di organizzazione dell'erogazione dei servizi in ragione della garanzia del diritto individuale ed accesso all'apprendimento.
- impegno all'attivazione di incontri semestrali con i Coordinatori d'Ambito, quali referenti centrali dei piani di Zona e lo sviluppo dell'intero sistema del welfare che permettano di attivare percorsi di sviluppo integrati per i soggetti svantaggiati;
- impegno all'attivazione di incontri semestrali con i referenti delle politiche sociali dello svantaggio di genere (assessorati alle pari opportunità – commissioni – referenti – centri impiego per sportelli donna ecc..).

Nel caso in cui il beneficiario non si ritenga soddisfatto dei servizi erogati, ai sensi della Carta della Qualità ha il diritto di richiedere una risposta formale da parte di ACCADEMIA snc. La stessa, obbligandosi a tenere registrazione del fatto secondo le specifiche del proprio sistema qualità. L'esercizio del beneficiario di eventuali diritti di rivalsa è definito, aldilà delle leggi vigenti, in sede di specifiche del singolo servizio formativo, le stesse in ogni caso conformi alla presente Carta della Qualità.

## **INFORMAZIONE –ACCOGLIENZA-VERIFICA**

Informazione/Accoglienza

ACCADEMIA snc fornirà ulteriori informazioni e materiale attraverso la CARTA DEI DIRITTI DELLA FORMAZIONE, vademecum distribuito a tutti gli allievi dove saranno esplicitati:

- Obiettivi della formazione
- Quali sono i diritti durante la formazione
- Quali sono i doveri durante la formazione

## **DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA**

L'erogazione dei servizi formativi prevede la redazione di un apposito CONTRATTO FORMATIVO, che riporta in dettaglio gli impegni che ACCADEMIA SNC e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto va firmato per accettazione dall'utente. A garanzia della qualità dei servizi erogati da ACCADEMIA SNC 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: questionario di gradimento, 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. Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, viene aperta una Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva (RACP) su apposito modulo in cui vengono pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate. I verbali di Non Conformità ed i moduli RACP sono disponibili in visione agli

utenti dei servizi. Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

## **SERVIZI FORMATIVI OFFERTI**

1-FORMAZIONE CONTINUA

2- FORMAZIONE SUPERIORE

L'attività di ORIENTAMENTO sarà trasversale ad entrambe le tipologie formative.

## **MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA**

La presente Carta della Qualità è consegnata a cura del responsabile del servizio qualità:

- ad ogni operatore nei contesti formativi, nelle diverse funzioni ed a tutte le risorse professionali esterne coinvolte nei processi stessi indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione;
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività,
- ai partner delle relazioni di rete
- ai beneficiari dei servizi formativi.

La consegna avviene attraverso le seguenti modalità:

-personale interno ACCADEMIA SNC:

la Carta viene consegnata dal Responsabile Qualità in appositi incontri, individuati preventivamente a livello semestrale, ma , ove si ritenesse necessario, anche con più frequenza, in cui vengono anche illustrate le strategie e gli impegni assunti,

-personale esterno con prestazioni a tempo determinato:

la Carta viene allegata al contratto o lettera d'incarico, ad ogni accensione di rapporto professionale,

-potenziali clienti:

la Carta viene consegnata in allegato all'offerta di servizi o di predisposizione di progetti, facendone esplicita menzione nel testo della stessa. In caso di assegnazione di attività, la Carta costituisce parte integrante del contratto,

-partner dei dispositivi di rete:

la Carta è consegnata in occasione del primo incontro e comunque ad ogni sua variazione,

-beneficiari dei servizi formativi:

la Carta è consegnata all'avvio dell'erogazione del servizio.

Montecassiano, 01/03/2016

Delibera Accreditamento Regione Umbria n. 4250 del 14/06/2011

Il Legale Rappresentante  
Roberto Ortenzi