

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

La “Carta della Qualità dell’offerta formativa” è stata adottata dalla AQademy Srls Unipersonale in attuazione all’Allegato A Modello per la redazione della Carta di Qualità dell’Offerta Formativa del nuovo regolamento per l’Accreditamento Emesso dalla Regione Abruzzo.

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare ai committenti, agli utenti e a tutti gli operatori coinvolti gli impegni che l’Ente di Formazione AQademy Srls Unipersonale (di seguito Ente) assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

La Carta della Qualità è pertanto intesa quale strumento di comunicazione e si caratterizza per la sua duplice funzione: verso l’interno, nel coinvolgimento di tutti gli operatori del progetto, e verso l’esterno, con i clienti, instaurando un rapporto di collaborazione e fedeltà.

Livello strategico

Politica della qualità:

L’Ente si pone come obiettivi:

- Raccordare le finalità istituzionali della formazione con i bisogni e le realtà del territorio in cui opera, promuovendo in tale ottica attività formativa gestita sia con risorse pubbliche che private;
- Erogare servizi formativi di qualità.

L’Istituto 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.

In tal senso, ha definito la 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 dell’utenza (lavoratori, giovani, disoccupati, donne, ecc....)
- ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento.
- costante miglioramento della comunicazione tra gli operatori all’interno dell’Istituto e tra esso e l’ambiente esterno
- consolidare i requisiti di risultato previsti delle procedure di accreditamento della Regione Abruzzo

Il Sistema Qualità dell’Ente controlla e gestisce i principali processi:

- analisi dei fabbisogni formativi
- progettazione di massima e di dettaglio
- erogazione del servizio formativo
- sviluppo professionale dei soggetti responsabili delle funzioni di processo e delle ulteriori risorse umane coinvolte nell'attività formativa
- selezione e qualificazioni dei docenti
- selezione dei fornitori
- livello di soddisfazione e clima d'aula.

L'Ente adotta metodologie e strumenti affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Essi si basano su processi di valutazione, confronto, condivisione e revisione periodica delle politiche attuate, con la partecipazione attiva dei Responsabili di processo e delle ulteriori risorse umane coinvolte nell'attività formativa.

In particolare, si procederà a realizzare:

- a. Incontri periodici (con cadenza almeno trimestrale) su tematiche relative alla politica della qualità
- b. Somministrazione di questionari
- c. Raccolta ed elaborazione dei dati derivanti dai questionari
- d. Attuazione di misure integrative e/o migliorative dei processi in atto.

L'Ente, inoltre,

- attua procedure volte a misurare il grado di soddisfazione dell'utente
- gestisce le osservazioni ed i reclami da parte dei soggetti in formazione
- attua procedure di risoluzione tempestiva delle non conformità, prevedendo azioni correttive e di miglioramento continuo.

Livello organizzativo

1. Aree di attività

FORMAZIONE CONTINUA

L'Ente intende attuare corsi di Formazione rivolti ai giovani, lavoratori tipici ed atipici, disoccupati, imprenditori, lavoratori autonomi e professionisti, con particolare attenzione al segmento femminile, anche a risposta a bandi di Enti Pubblici e privati (MIUR, FSE, Regione Abruzzo, Provincia e Comuni, etc...), corsi di formazione/aggiornamento per il personale docente al fine di agevolare l'approccio nel sistema socio-economico del territorio e di migliorare le prestazioni lavorative e la situazione occupazionale.

Le attività sopraindicate sono supportate da protocolli di intesa, convenzioni e accordi di programma che vengono stipulati con i partner a seconda delle necessità legate alla realizzazione di progetti formativi complessi.

2. Risorse professionali

L'Ente dispone di personale con curriculum professionale rispondente alle credenziali previste dalla DGR 396/09 (disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione nella Regione Abruzzo), in riferimento a:

- ❖ 5 figure chiamate a presidiare in maniera continuativa le funzioni di responsabile di processo;
- ❖ Incaricati della docenza per la Formazione continua in numero variabile in base alle esigenze scaturenti da tipologia, numero e durata delle attività corsuali. Lo svolgimento delle relative funzioni è assicurato in rapporto alla durata delle attività e delle azioni preliminari e successive.

Elenco degli operatori coinvolti	
DIR	Direttore
AMM	Operatore Amministrativo
SEG	Segreteria
COMM	Responsabile Commerciale
GEA	Responsabile Gestione Economica- Amministrativa
RES	Responsabile Erogazione Servizi
FAB	Responsabile Analisi Fabbisogni
PRO	Responsabile Progettazione
CONS	Consulente
DOC	Docenti

3. Risorse logistico-strumentali

L'Ente dispone delle risorse logistico strutturali rispondenti ai requisiti previsti dal DGR 396/09 (disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Abruzzo).

Ai sensi dell'art. 13 del DGR 396/09 (disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Abruzzo), si dispone di:

- Spazi per 50mq riservati alle funzioni di governo (segreteria/accoglienza oltre ad ulteriori spazi per percorsi e servizi igienici)

Sede formativa composta da:

- N.1 Aula didattica di mq 34,08 al netto delle murature;
- N.1 Laboratorio di mq 46,29 al netto delle murature adeguato per dimensione ed attrezzature alle specifiche esigenze formative

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione ed attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto delle norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (in particolare D.Lgs. 81/08).

I locali sono rispondenti alla normativa vigente in materia di superamento delle barriere architettoniche (L. 118/71, DPR 384/78, L.13/89, L.104/92, DM 236/89, D.LGS. 242/96)

4. Dichiarazione di impegno

L'ente si impegna a consegnare, contestualmente alla carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Controllo costante della rispondenza dell'offerta formativa ai fabbisogni manifestati dall'utenza potenziale	% di richiedenti soddisfatti	Il 60% dei richiedenti è soddisfatto dell'offerta proposta	Questionario di valutazione
Monitoraggio continuo della soddisfazione dei bisogni durante l'attività formativa	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	Questionario di valutazione
Predisposizione del materiale didattico e delle attrezzature	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari allievi è soddisfatto del materiale didattico proposto e dalle attrezzature utilizzate	Questionario di valutazione
Analisi finale e valutazione dei risultati dell'azione formativa	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dei risultati conseguiti	Questionario di valutazione
Valutazione delle risorse professionali impiegate nell'attività formativa	% utenti soddisfatti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	Questionario di valutazione
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/ utenti	N. gg intercorrenti tra data di ricevimento richiesta e data di invio risposta	3gg	Rilevazione a campione dei tempi di risposta

Flessibilità organizzativo/ gestionale	N. gg intercorrenti tra data segnalazione di variazione/ non conformità e data proposizione azioni correttive	7gg	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
--	---	-----	--

Livello preventivo

a. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

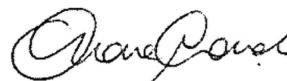
L'Ente si impegna a progettare ed attivare strumenti finalizzati alla:

- Rilevazione del feedback attraverso modalità e strumenti di contatto (attivazione di uno sportello di segreteria a disposizione dell'utenza, indirizzo di posta elettronica, somministrazione di questionari);
- Gestione di reclami attraverso la verifica dell'oggetto delle segnalazioni pervenute (entro 7gg dal ricevimento del reclamo) e la tempestiva risposta delle stesse;
- Realizzazione di azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e l'impiego di nuovi strumenti operativi;
- Definizione di clausole di "garanzia dell'utente" in termini di esplicitazione dell'intero percorso che comprenda:
 - tempi
 - finalità
 - risorse professionali, strumentali e logistiche
 - competenze in esito
 - modalità di realizzazione e di documentazione
 - modalità di valutazione e certificazione

Condizioni di trasparenza

Validazione della Direzione e Responsabile del Processo di gestione della qualità:

Sig.ra Ciarrocchi Oriana



30.11.2023

a. Modalità di diffusione al pubblico

L'Istituto si propone di diffondere all'utenza gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti ad essa garantiti relativamente al servizio fornito attraverso:

- Pubblicazione sul proprio sito internet;
- Affissione nei locali dell'Ente;
- Esplicitazione al momento dell'iscrizione ai corsi;

- Esplicitazione in fase di sottoscrizione di convenzioni/protocolli d'intesa/partnership.

b. Modalità di revisione periodica

L'Ente si impegna a revisionare con cadenza almeno biennale l'intera documentazione. Le procedure di revisione saranno attuate e gestite dal Direttore e dal Responsabile del Processo di gestione della qualità.

L'ente adotterà metodologie e strumenti affinché l'azione di revisione sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- Organizza e attribuisce compiti e responsabilità;
- Definisce la politica aziendale;
- Gestisce il rapporto con il Cliente/Committente e le altre parti interessate;
- Effettua la qualifica dei fornitori e gestirne i rapporti;
- Pianifica e conduce il Riesame di Direzione;
- Definisce strategie organizzative, commerciali e standard dei servizi;
- Pianifica e coordina risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- Supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio;
- Seleziona, valuta e sviluppa le risorse umane
- Promuove e pubblicizza i servizi aziendali;
- Gestisce la qualità inerente tutti i processi.

Il Direttore è responsabile della definizione e attuazione della politica della qualità di tutti i processi coinvolti nell'attività formativa.

Egli definisce e persegue gli obiettivi della qualità stabilendo, le modalità operative per il raggiungimento degli stessi.

Definisce le strategie organizzative e commerciali per la promozione dei servizi formativi sul territorio regionale in rapporto ai target di utenza individuati.

Il Direttore individua e rende disponibili le risorse umane, le infrastrutture e le condizioni dell'ambiente di lavoro per ottenere la conformità dei servizi formativi e di orientamento professionale agli standard qualitativi individuati.

Pone in essere azioni di intervento sul sistema finalizzate a monitorare e migliorare in modo continuo l'efficacia e l'efficienza, con il fine ultimo di accrescere la soddisfazione di Utenti/Committenti.

Il Direttore analizza le caratteristiche dei servizi per la formazione al fine di verificare che tali caratteristiche:

- soddisfino i Committenti/Utenti
- soddisfino i criteri per l'accreditamento cui devono attenersi i gestori di interventi di formazione finanziati con risorse pubbliche;
- continuino a mantenere nel tempo la soddisfazione dei requisiti.

I risultati delle indagini sulla soddisfazione degli Utenti/Committenti e delle parti interessate e i rapporti dei reclami di Utenti/Committenti elaborati ed espressi sia in forma di relazione di sintesi finale, sia come percentuale di Customer Satisfaction, sono discussi in sede di riesame direzionale come elementi d'ingresso allo scopo di individuare aree per lo sviluppo

di azioni correttive, di azioni preventive e di miglioramento efficaci per la prevenzione delle cause che generano elementi di insoddisfazione e reclami.

Il Direttore, con la collaborazione dei responsabili delle funzioni di processo sulla base della conformità ai requisiti considerati nei criteri di accreditamento dei soggetti che gestiscono interventi di formazione e orientamento finanziati con risorse pubbliche, dei risultati delle verifiche interne e dei riesami, valuta i fabbisogni riferiti a risorse umane, infrastrutture, risorse tecniche in genere, materiali di consumo e li sottopone in riesame, per pianificarne la disponibilità compatibilmente con le esigenze di budget.

Il Direttore individua, attraverso le segnalazioni dei responsabili e in seguito a verifiche interne, lo stato di conformità delle apparecchiature, degli arredi e dell'adeguatezza delle condizioni dell'ambiente di lavoro (sicurezza, superficie necessaria alle attività, separazione degli spazi, condizioni fisiche), definisce le azioni da intraprendere e le comunica al servizio interno di "Prevenzione e Protezione".

Il Direttore gestisce i rapporti con la committenza ponendo particolare attenzione agli aspetti legati a:

- manifestazione di fabbisogni
- erogazione del servizio (modalità, tempistica, standard qualitativi, livelli di soddisfazione)
- contrattualistica
- gestione economico/finanziaria del rapporto
- costituzione di partenariati

Attività previste per il responsabile della Gestione Economico-Amministrativa (GEA)

- Gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali
- Gestisce il controllo economico
- Effettua la rendicontazione delle spese
- Effettua la gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione e dell'educazione.

Il GEA:

- sovrintende, con autonomia operativa ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti,
- ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo – contabile relativi alla gestione e rendicontazione delle spese afferenti all'attività formativa. Firma tutti gli atti di sua competenza. L'espletamento delle funzioni è volto ad assicurare l'unitarietà della gestione dei servizi amministrativi dell'Ente.
- Ha la gestione amministrativa del personale afferente all'attività formativa, nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro
- Ha la gestione della qualità inerente al processo.

Riporta alla Direzione

Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni (FAB)

- Rileva ed analizza il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- rileva il fabbisogno formativo e/o orientativo in settori, sistemi produttivi territoriali, imprese;
- definisce la strategia formativa;
- effettua l'analisi individuale dei bisogni formativi e orientativi;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- gestisce la qualità inerente al processo.

Il FAB ha la responsabilità di:

- svolgere attività di indagine a tutto campo (nazionale e/o territoriale), utilizzando banche dati e indagini appositamente predisposte, al fine di raccogliere informazioni quantitative e qualitative utili alla definizione dei fabbisogni formativi nel territorio oggetto dell'indagine. Assumono importanza alcuni ambiti principali di analisi, ovvero:
- le realtà lavorative
- i bisogni espliciti e non espressi dagli utenti
- i bisogni palesi prodotti dal cambiamento del mercato del lavoro, ma non sempre espressi
- i bisogni latenti richiesti dal mondo del lavoro, ma che non trovano risposta nell'offerta di lavoro
- i bisogni potenziali individuali
- i nuovi orientamenti/richieste del mercato
- l'offerta formativa esistente per l'ambito indagato nel territorio.
- Riporta al Direttore ed al Responsabile della progettazione

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione (PRO)

- Esegue la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio dei servizi e delle azioni formative;
- Progetta corsi e servizi individualizzati
- Gestisce la qualità inerente al processo

Il PRO ha la responsabilità di:

- acquisire ed analizzare le opportunità colte da fonti ufficiali, quali i siti WEB (MIUR, REGIONE Abruzzo, Enti locali etc.), Gazzetta ufficiale, Bollettini e relativa proposta/vendita del servizio, tramite risposta a bandi per interventi finanziati con risorse pubbliche;
- recepire le informazioni sui bisogni formativi raccolte dall'ANFA;
- sviluppare l'intero progetto, incluso il piano operativo delle azioni formative comprensivo anche di percorsi individualizzati ed i criteri di valutazione dell'efficacia formativa negli interventi di formazione.

Riporta al Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi (RES)

- Coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestisce le relazioni e degli accordi con il cliente/committente;
- monitora le azioni e i programmi;
- valuta i risultati e identifica le azioni di miglioramento;
- gestire la qualità inerente al processo.

Il RES ha la responsabilità di:

- seguire le direttive del Direttore rispetto alla politica di qualità e agli obiettivi dei servizi erogati
- pianificare e coordinare le attività di intervento nei processi di orientamento e di formazione
- fare da interfaccia tra il Direttore, il progettista, i tutor, i docenti nella predisposizione delle azioni di orientamento e dei percorsi formativi
- coordinare persone, attività e mezzi coinvolti nell'erogazione del servizio al fine di risultare in sincronia perfetta per l'acquisizione da parte degli utenti delle competenze previste, rimuovendo, al bisogno, i possibili ostacoli al pieno conseguimento del successo formativo
- monitorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni formative in diversi momenti dell'erogazione (in itinere e finale) apportando, se necessario, le opportune correzioni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e traendo esperienza per i corsi futuri.

Riporta al Direttore

L'Aquila, 30.11.2023

AQademy S.r.l.s. Unipersonale
Via Giuseppe Scarlattei snc
67100 L'AQUILA
C.F. e P.I. n. 01992690667