



**EXCELSIOR**

AGENZIA FORMATIVA ACCREDITATA DALLA REGIONE ABRUZZO  
DL/24/69 del 06/05/2010 Codice: F012-A-06052010-ABCDE0-X

## “CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Questa carta della qualità dell’Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior ha lo scopo di illustrare la struttura e le finalità dell’ente per supportare gli interessati e gli utenti nel reperire e comprendere agevolmente informazioni sui servizi offerti. In essa vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse attività ed i servizi sviluppati e le regole generali che li dirigono. L’obiettivo è quello di esplicitare e comunicare ai committenti ed ai beneficiari gli impegni che l’ente di formazione assume 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) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

La carta della Qualità rappresenta una griglia di riferimento che identifica gli aspetti rilevanti del servizio e gli indicatori più appropriati per valutare la qualità ed è pertanto un documento di informazione e documentazione che l’Agenzia Formativa Excelsior Academy utilizza sia verso le parti interessate esterne che verso le parti interessate interne con il coinvolgimento di tutti i collaboratori.

### **Premessa**

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all’utente è il principio alla base del piano di accreditamento dell’Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior.

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 la carta della qualità verrà aggiornata con l’assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Il piano dell’offerta formativa dell’Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior prevede le seguenti finalità:

- Riflessività della scuola come 1° presupposto per la crescita professionale;
- Formazione come sostegno all’innovazione in corso e come investimento per elevare la qualità dell’istruzione;

**Accademia Formazione Professionale Excelsior Srl**

C.so Umberto I, 35 - 65122 - Pescara - T +39 085 27 851 - F +39 085 20 58 251  
E-mail: info@excelsioracademy.it - PEC: accademiaexcelsior@unapec.it  
P.IVA e C.F. 02220910687



[www.accademiaexcelsior.it](http://www.accademiaexcelsior.it)



- 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;
- Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione scolastica superiore e universitaria e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

### **Livello strategico**

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior ha come MISSIONE:

1. fornitura di supporto tecnologico ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende (soprattutto attraverso il miglioramento della produttività delle persone);
2. attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o privato;
3. attività formative volte a privati finalizzate al personale miglioramento professionale, socioeconomico e culturale.

### **Politica della qualità**

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior, è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica, rivolta alle aspettative del cliente, risulta essere essenziale per il proprio successo e per migliorare ed accrescere le proprie aspettative per gli aspetti nella quale l'organizzazione si trova ad operare.

Forte di questa convinzione, L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior, nella erogazione dei propri servizi, vuole fortemente raggiungere e mantenere obiettivi di qualità migliorando in continuo le proprie performance, in modo da assicurare vantaggi economici e soddisfacendo allo stesso tempo le aspettative di soddisfazione del cliente.

Il proprio Sistema di Qualità, codificato nell'apposita manualistica depositata presso l'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior, rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area Formazione

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior, nel proprio sistema di gestione della Qualità, ha adottato scelte progettualmente avanzate per la gestione dei propri servizi ed attività proprio allo scopo di garantire anche nel tempo il rispetto dei requisiti del cliente.

Tale scelta, oltre che essere maturata attraverso l'esperienza dei propri vertici aziendali in pregresse situazioni e contesti lavorativi, si è evoluta e consolidata anche attraverso una rigorosa e puntuale selezione personale e fornitori ritenuti critici.

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior intende rafforzare e migliorare gli obiettivi strategici di cui sopra mediante le seguenti azioni:

- Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge;
- Mettere in atto e mantenere un efficace sistema volontario di Gestione Qualità secondo i requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001: 2015;
- Attuare ogni ulteriore sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire disservizi ai propri clienti ed assicurare sempre una gamma di servizi innovativi;
- Definire obiettivi e traguardi qualità da integrare nella gestione operativa della propria struttura e organizzazione;
- Assicurarsi che la politica qui esposta e il relativo sistema di gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione ed addestramento;
- Assicurarsi un efficace comunicazione della politica e degli obiettivi verso i propri clienti ed in generale verso le parti esterne interessate;
- Assicurare la disponibilità al pubblico del presente documento di politica gestione;
- Impegnarsi verso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni qualità;
- Garantire la massima riservatezza delle organizzazioni clienti ed il rigoroso rispetto delle tematiche di tutela della privacy.

La direzione dell'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior, nella gestione dei propri servizi, assicura che gli impegni descritti nella presente politica, saranno fortemente diffusi a tutti i livelli organizzativi tramite appropriate azioni di sensibilizzazione, formazione ed informazione.

Consapevole inoltre del fatto che gli impegni assunti dall'azienda costituiscono un punto fermo di riferimento per i propri operatori ed addetti, richiede a tutti il massimo impegno per il raggiungimento di quanto sopra indicato; l'impegno dovrà essere dimostrato anche attraverso personali suggerimenti ed osservazioni utili al perseguimento della nostra iniziativa, al fine di tendere alla piena soddisfazione del cliente

## Obiettivi

La formazione professionale sarà sviluppata attraverso:

- promozione della cultura della formazione,
- risposta ai bisogni del territorio attraverso l'arricchimento dell'offerta formativa,
- prevenzione della sindrome del burn-out,
- acquisizione di metodologia adeguata alla promozione del successo formativo,
- risposta ai bisogni degli utenti in situazioni di handicap e/o con svantaggi socioculturali.

## L'impegno

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Agenda Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior 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;
- prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

L'Agenda Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior 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;
- 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;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso 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 Abruzzo, dove tutta la struttura aziendale e la Direzione Generale si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.

## Livello organizzativo

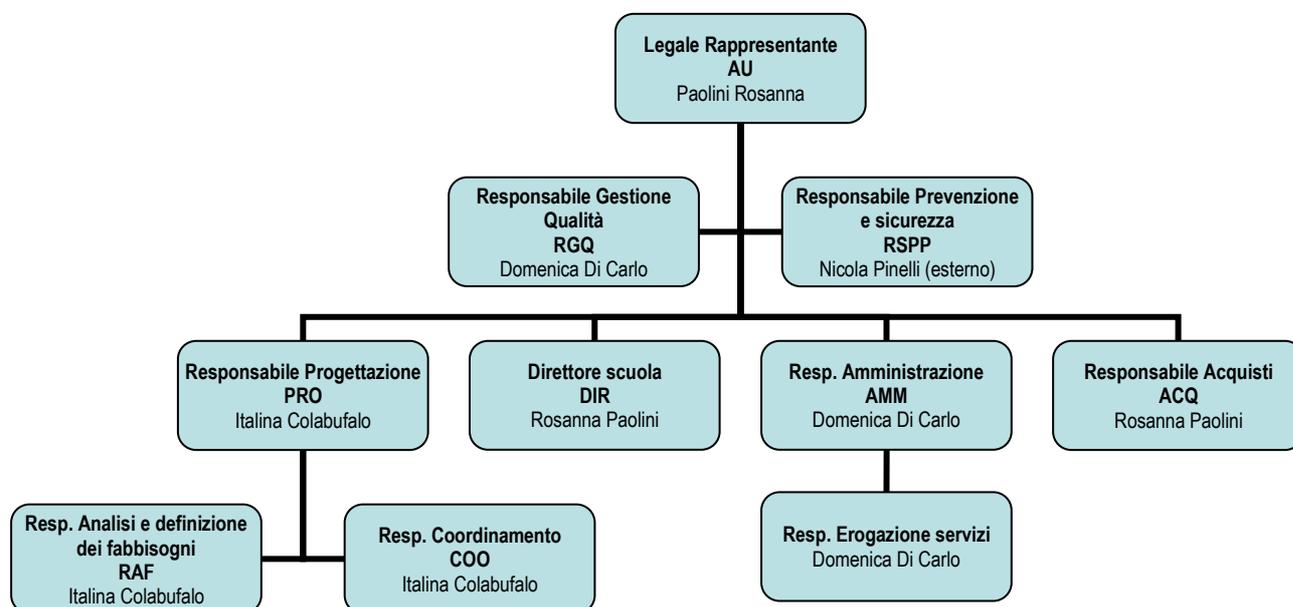
L'attività formativa svolta dall'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior consiste nell'analisi del contesto socioeconomico, progettazione, ideazione e progettazione formativa ad hoc ed a catalogo, informazione ed accoglienza per l'orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati.

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

- formazione del personale;
- affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento formativo.
- consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo e orientamento professionale;
- assistenza telefonica preventiva e successiva all'intervento;
- L'offerta formativa prevede varie tipologie di corsi:
  1. corsi di acquisizione di competenze
  2. corsi di qualifica professionale
  3. corsi di specializzazione

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di docenti e tutor esterni, valutati e scelti sulla base delle qualifiche e dell'esperienza maturata nei settori di riferimento e che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Si avvale inoltre della collaborazione di strutture partner che cooperano stabilmente con l'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior.

Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorati sia in itinere che al termine di ogni percorso formativo, principalmente attraverso questionari di gradimento dei fruitori dei servizi. L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione ed attività di segreteria) di personale interno. Al fine di migliorare la gestione dei processi, l'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior promuove attività di formazione a tutto il personale. Si riporta sintetico organigramma relativo alle funzioni:



### Dotazione di risorse professionali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di responsabili di Funzione, coordinatori, docenti esterni, collaboratori, 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 di cui 1 predisposta anche per la proiezione audiovisiva, e arredate ognuna con:

- Sedie munite di ribaltina, cattedra, lavagna fogli mobili
- n.1 laboratorio di informatica munito di
  - 15 computer con rete locale intranet e connessione internet,
- n.1 laboratorio di estetica dotato di:
  - n.8 lettino,
  - n. 2 scaldacera,
  - n. vaporizzatore viso;
  - n.1 sterilizzatore,
  - n.1 lampada estetica con lente di ingrandimento;
- n. 3 laboratorio acconciatore:

- n.32 postazioni di lavoro,
- n.12 lavaggi,
- n.4 caschi per asciugatura;
- n. 1 lampada per lavori tecnici;
- n.1 sterilizzatore
- n.1 ufficio colloqui individuali
- n.1 sala comunicazione banche dati dotata di n. 2 computer con connessione internet.
- 1 ufficio di direzione, n.1 ufficio di reception e n.1 ufficio amministrativo/segreteria

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 l'attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (Decreto legislativo 09/04/2008 n. 81, Attuazione dell'articolo 1 della Legge 03/08/2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro)

### **Diffusione**

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior dichiara che la Carta della Qualità verrà consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente,
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti,
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso.

Contestualmente alla Carta, verrà consegnata tutta la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva. Inoltre, si fa presente che sul sito dell'Ente, sono evidenziate tutte le caratteristiche del servizio formativo e le modalità di accesso e valutazione.

### **Livello operativo**

#### Standard di qualità

Gli elementi fondamentali sui quali L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior sviluppa il proprio Sistema di gestione della Qualità sono rappresentati:

- dal volume di fatturato;
- dall'addestramento e formazione;
- dalla soddisfazione dei Clienti;

- dal monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio;
- dalla valutazione dei fornitori;
- dalla valutazione del sistema di Gestione Qualità.

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

### **Volume di fatturato**

Obiettivo aziendale è quello di mantenere la propria notorietà nel settore di riferimento. A tale scopo sono ritenuti di fondamentale importanza i livelli di fatturato annuale distinti per le varie tipologie di cliente.

Pertanto, annualmente vengono fissati gli obiettivi di fatturato per tipologie di clienti e periodicamente (ogni anno) si analizzano i risultati conseguiti calcolando gli eventuali scostamenti.

### **Addestramento e formazione**

La Formazione e l'Addestramento del Personale costituiscono un elemento fondamentale per il miglioramento della qualità del servizio reso al cliente, per l'efficacia del Sistema Qualità e per il successo dell'azienda.

Affinché l'azienda possa erogare, in maniera conforme, il proprio servizio, è importante valorizzare le persone. A tal fine è stato prefissato un obiettivo aziendale finalizzato a monitorare il livello dell'addestramento impartito a tutte le funzioni dell'azienda. L'indicatore è finalizzato alla misurazione dello scostamento del numero delle ore previste per tutti i corsi di formazione sul numero totale delle ore effettuate. Il numero delle ore di formazione realizzate dalle varie funzioni aziendali deve essere almeno pari all'80% delle ore previste nella fase di pianificazione della formazione stessa.

Se non si raggiungerà tale obiettivo, l'azienda dovrà provvedere ad una nuova pianificazione della formazione. La misurazione dell'indicatore è con cadenza annuale.

### **Soddisfazione dei Clienti**

I Responsabili aziendali intraprendono, contestualmente alle normali attività, relazioni esterne con i propri utenti al fine di percepire eventuali insoddisfazioni e di valutare quali attività aziendali devono essere migliorate. Con la consapevolezza che tale attività non sia sufficiente, da sola, per monitorare il grado di soddisfazione dei Clienti, l'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior ha predisposto un modulo nel quale si registrano le considerazioni relative al grado di soddisfazione percepito dagli utenti e teso alla valutazione degli stessi circa l'operato della stessa azienda. Tale dato è rilevabile dalla lettura del modulo "Questionario gradimento corso" relativamente ai parametri del giudizio globale sul corso e raggiungimento degli obiettivi.

Tale questionario di gradimento è somministrato al termine di ogni attività formativa progettata ed erogata dall'azienda. Per raggiungere e misurare tale obiettivo, è fondamentale che si registrino, costantemente, i dati derivanti dalla lettura di tali strumenti di rilevazione. Qualora il livello di gradimento/soddisfazione dei clienti/utenti non raggiunga la percentuale prefissata dall'azienda, il corso erogato non sarà ritenuto valido (non validazione della progettazione).

#### **Valutazione dei fornitori**

Obiettivo aziendale, è quello di avere un indicatore che registri il coinvolgimento e la motivazione dei fornitori in out sourcing (docenti e fornitori di servizio) ritenuti critici dall'azienda in un'ottica di miglioramento continuo nella realizzazione degli obiettivi aziendali. La rilevazione del presente fattore di qualità è finalizzata al controllo del livello di performance dei fornitori di servizio dato dal numero delle non conformità registrate dall'azienda a causa loro.

#### **Valutazione del sistema di Gestione Qualità**

Obiettivo aziendale è quello di avere un indicatore, che registri il livello d'implementazione, al "vissuto" aziendale, del SGQ e con esso tutta la documentazione prevista. Tale indicatore viene fissato in percentuale d'implementazione ed è verificato in sede di verifica ispettiva interna. La sua rilevazione è annuale; in funzione dell'andamento di tale indicatore, si decidono le pianificazioni delle attività di formazione e di verifiche ispettive interne.

#### **Monitoraggio delle attività d'erogazione del servizio Controllo della docenza**

Obiettivo aziendale è quello di monitorare il giudizio espresso dai propri clienti/utenti in merito all'esposizione degli argomenti arte dei docenti (livello di gradimento della docenza). Tale dato è rilevabile dalla lettura e dall'analisi del modulo "Questionario gradimento corso" relativamente al parametro esposizione degli argomenti. Tale questionario di gradimento è somministrato al termine di ogni attività formativa erogata dall'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior.

Per raggiungere e misurare tale obiettivo, è fondamentale che si registrino, costantemente, i dati derivanti dalla lettura di tali strumenti di rilevazione.

Qualora il livello non raggiunga la percentuale prefissata dall'azienda, sarà valutata attentamente l'attività del docente in aula.

#### **Controllo del livello di apprendimento dei partecipanti**

Obiettivo aziendale è quello di avere un indicatore che registri il parere del docente (risorsa outsourcing) relativamente al livello di apprendimento dei partecipanti alle attività formative in grado di esprimere un feedback in merito al livello di efficacia delle attività didattiche. Tale giudizio è espresso dal docente all'interno del modulo "Scheda riepilogativa del corso".

#### **Controllo della strumentazione d'aula**

Obiettivo aziendale, è quello di avere un indicatore che registri il parere del docente (risorsa outsourcing) relativamente alla strumentazione in dotazione d'aula. Tale giudizio è espresso dal docente all'interno del modulo "Scheda riepilogativa del corso".

Si precisa che per tutto quello che concerne la valutazione complessiva e totale delle attività formative, sia in merito ai giudizi espressi dai partecipanti che ai giudizi espressi dai docenti, l'azienda elabora appositi report riepilogativi che costituiscono il lavoro più impegnativo per documentare l'attività di monitoraggio.

### **Indicatori**

Al fine di dotare il SGQ aziendale di uno strumento di monitoraggio, sono stati predisposti degli indicatori che, nel loro campo di applicazione, hanno lo scopo di valutare, in modo indicativo, le prestazioni dei processi. Tale attività deve essere intesa come l'introduzione di una più profonda analisi dei risultati da valutare in sede di riesame e come obiettivo indicativo del trend aziendale.

Ogni singolo indicatore è strutturato sulla base di determinate proprietà (previste dal SGQ) tra le quali si evidenziano:

- la cadenza di rilevazione ovvero ogni quanto deve essere monitorato il livello dell'indicatore in questione;
- i valori riscontrati e la data della loro ultima rilevazione;
- il valore obiettivo determinato in sede di Riesame della Direzione.

Dove applicabile, possono essere espressi due valori obiettivo: il primo, desiderabile, che rappresenta il valore previsionale dell'indicatore, il secondo, di soglia, che rappresenta il valore al di sotto o al di sopra del quale si è totalmente disatteso l'obiettivo.

### **Standard didattici**

Gli standard didattici comprendono:

- Soddisfazione dei partecipanti;
- Chiarezza e completezza delle attività di formazione e orientamento;
- Assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa dalle 8,30 alle 13,30 e 15,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì;
- Efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità trimestrale;
- 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 determinate per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

### Strumenti di verifica

Tali standard esplicitano 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;
- 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;
- Graduatorie e/o prove finali di ogni corso;
- Questionari sulle risultanze occupazionali.

### **Livello preventivo**

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior 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 procedure 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 CONTRATTO FORMATIVO, che riporta in dettaglio gli impegni che l'Istituto e l'utente del servizio

reciprocamente assumono. Tale contratto 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 del 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 ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

### **Condizioni di trasparenza**

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità dell' Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior, viene regolamentata come segue.

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

II). La Carta di Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata.

III). La Carta di Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.

IV). La Carta di Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

V). La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La REVISIONE della Carta della Qualità avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità dell'Amministratore e del Responsabile del Processo di gestione della Qualità che la dateranno e la firmeranno e considereranno le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operativi annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione Generale.

La VALIDAZIONE della Carta di Qualità dell'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior avverrà da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della Qualità che provvederà a datare e firmare la stessa.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### **Attività previste per il responsabile del processo di direzione**

Il Vertice Aziendale Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior assicura la pianificazione ed il presidio:

- delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- il miglioramento continuo del servizio e del sistema di gestione per la qualità;
- della gestione di relazioni e degli accordi con la committenza;
- della valutazione e sviluppo delle risorse umane

### **Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi**

L'area Amministrazione e Finanza assicura gli adempimenti relativi:

- alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi fiscali
- il controllo economico
- la rendicontazione delle spese
- la gestione amministrativa del personale
- la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### **Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta.

Il processo definisce le attività finalizzate ad assicurare una continua analisi del mercato e delle aziende clienti allo scopo di rilevarne tempestivamente le esigenze, le modalità di riesame dei requisiti dei servizi oggetto dell'offerta e le modalità di riesame del contratto.

Le attività previste per il responsabile del processo di analisi e dei fabbisogni si possono identificare in:

- diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

### **Attività previste per il responsabile del processo di progettazione**

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior allo scopo di garantire la conformità dei prodotti/servizi ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di progettazione dei prodotti/servizi.

Le specifiche di erogazione sono definite dal Responsabile della Progettazione tramite:

- Il Piano di Progetto che individua, per ogni fase in cui risulta articolato il servizio, le risorse logistiche e tecnologiche necessarie
- per l'erogazione, la pianificazione delle prestazioni professionali previste per l'erogazione del servizio.

Il Project Manager presidia il processo di erogazione di ciascun servizio assicurando:

- la disponibilità delle prestazioni professionali pianificate.
- La gestione delle iscrizioni dei partecipanti;
- la disponibilità e l'utilizzo delle risorse logistiche e didattiche previste,
- l'assistenza ai partecipanti e ai docenti durante l'erogazione del servizio,
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- la gestione delle relazioni e degli accordi con gli iscritti;
- la valutazione dei risultati e l'identificazione delle proposte di miglioramento.

### **Obbligo Formativo/obbligo di istruzione**

Per i soggetti che partecipano ad attività formative valide per il soddisfacimento dell' Obbligo Formativo a 18 anni, l'Agenzia Formativa garantisce i seguenti servizi:

- Informazione rivolta alle famiglie delle ragazze e dei ragazzi in condizione di obbligo sui contenuti del quadro normativo e le potenzialità formative offerte dalle strutture operanti sul territorio provinciale e regionale e delle offerte e risorse logistiche;
- Costruzione partecipativa alla delineazione, condivisa tra tutor e allievo, di un percorso formativo personalizzato in base agli elementi raccolti;
- Osservazione, anche in piccoli gruppi, delle strutture, sedi e ambienti di lavoro (botteghe artigiane) del territorio di residenza degli allievi dove è possibile svolgere l'attività formativa;
- Facilitazione dell'inserimento nel canale di formazione prescelto e definizione, in accordo con gli Enti e le Istituzioni preposte, del percorso formativo personalizzato;

- Eventuale azione di affiancamento e/o sostegno per la rimozione delle difficoltà derivanti dall'inserimento e per una più efficace acquisizione delle competenze trasversali.

I partecipanti a tali attività godono dei diritti connessi al passaggio fra sistemi (art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99), in conformità al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale. Tali diritti garantiscono all'allievo, fino all'assolvimento del previsto obbligo, la possibilità di passare dal sistema formativo a quello scolastico

e/o all'apprendistato, previa consultazione degli organi competenti (Centro per l'Impiego, Istituzione Scolastica, Associazione Imprenditoriale, etc.).

Agli allievi che assolvono il NOF verrà garantita una idonea attività di orientamento (alla scuola e/o ala lavoro) sia in ingresso che in uscita. L'orientamento in uscita è finalizzato a facilitare il passaggio dal sistema formativo agli altri (scuola ed apprendistato).

Le famiglie verranno convocate con periodicità trimestrale ad incontri con il team dei docenti e l'organizzazione dell'Organismo al fine di individuare problemi, dare soluzioni e proporre miglioramenti nell'organizzazione didattica delle attività.

L'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior garantisce lo svolgimento di un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo e pari ad almeno il 20% del monte ore del corso in caso di attività formative di qualifica o specializzazione.

## **AREA DELLO SVANTAGGIO**

Per quanto riguarda l'area dello svantaggio, l'Agenzia Formativa Accademia Formazione Professionale Excelsior si impegna a concordare degli incontri periodici con i servizi di assistenza legati alla propria rete relazionale al fine di stabilire le appropriate modalità di intervento.