



CARTA DI QUALITA’ DELL’OFFERTA FORMATIVA

<i>EDIZIONE:</i>	<i>REV.</i>	<i>DATA</i>	<i>MODIFCA</i>	<i>PARTI INTERESSATE NEL RIESAME</i>	<i>APPROVAZIONE</i>
1	0	25 Ottobre 2021	Prima emissione	Tutte	Il responsabile del processo di direzione

Sommario

PREMESSA	3
LIVELLO STRATEGICO	3
Politica della qualità.....	3
LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
Informazioni generali sui formativi offerti.....	5
Le risorse professionali	6
Le risorse logistico-strumentali.....	6
Dichiarazione di impegno	7
LIVELLO OPERATIVO	7
Fattori di qualità.....	7
Indicatori di qualità	10
Strumenti di verifica	10
LIVELLO PREVENTIVO	12
Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	12
CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	13
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI.....	14

PREMESSA

Il presente documento, “*Carta di Qualità dell’Offerta Formativa*”, è adottato da Athena Formazione srl (di seguito, Athena) nel rispetto dei requisiti di cui all’Allegato II.1 “Modello di Carta di Qualità dell’Offerta Formativa” del regolamento per l’Accreditamento emesso dalla Regione Lazio.

La *Carta di Qualità* ha lo scopo di illustrare la struttura e le finalità di Athena per supportare gli interessati e gli utenti nel reperire e comprendere agevolmente le informazioni sui servizi offerti.

La società Athena pone al centro dell’attenzione delle attività svolte sia le esigenze che le aspettative del Cliente e delle parti interessate. Pertanto, le esigenze e le aspettative sono identificate attraverso specifiche e chiare risposte. Queste sono tradotte in requisiti prestazionali e vengono comunicate e diffuse attraverso la struttura documentale.

L’obiettivo di definire le caratteristiche prestazionali del servizio è quello di esplicitare e comunicare al Cliente e ai beneficiari gli impegni che Athena assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti. Il raggiungimento di tale obiettivo risulta importante per tutti i Clienti in confronto e valutazione delle caratteristiche prestazionali delle altre Società aventi analogo scopo sociale.

All’interno della *Carta di Qualità*, sono altresì indicati i principi fondamentali che ispirano le diverse attività ed i servizi sviluppati nonché le regole generali che li dirigono.

Per soddisfare le aspettative del Cliente e delle parti interessate, Athena ha messo in atto un processo di misurazione sistematica, attraverso indicatori di prestazione, al fine di monitorare costantemente i risultati ottenuti e porre in atto ulteriori azioni correttive con un costante impegno e con la convinzione che per mantenere un livello di qualità adeguato alle mutate e crescenti esigenze della società sia necessario operare in modo ampio e trasparente.

Athena realizza percorsi formativi mirati alle esigenze professionali di aziende ed enti. L’analisi e la progettazione dei corsi sono realizzate anche con il supporto di professionisti del settore che operano con la massima attenzione alle richieste presentate al fine di ottenere i migliori risultati.

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 Athena utilizza sia verso le parti interessate esterne che verso le parti interessate interne con il coinvolgimento di tutti i collaboratori.

LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

Athena Formazione srl nasce nel 2016, opera ormai da anni nel settore della formazione con l’obiettivo di unire le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio, in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento sia pubblico che in modo privato.

Athena nell’erogare i propri servizi, vuole fortemente raggiungere e mantenere obiettivi di qualità migliorando in continuo le proprie performance, ha pertanto 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 del proprio personale in pregresse situazioni e contesti lavorativi, si è evoluta e consolidata anche mediante una rigorosa e puntuale selezione del personale e dei fornitori di cui si avvale.

Athena si impegna a rafforzare e migliorare gli obiettivi strategici di cui sopra mediante le opportune azioni:

- raggiungere il risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la specifica volontà di agire nell’ottica del miglioramento continuo;
- prestare la massima attenzione nello sviluppo dei processi formativi;
- valutare costantemente i risultati ottenuti in funzione del miglioramento continuo.

Athena, ispirandosi agli standard contenuti nelle norme per i sistemi di qualità, garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell’attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento.

La politica che persegue con continuità è una strategia di proposta di azioni formative tali da sostenere la crescita e l’evoluzione aziendale e fare in modo di garantire nel tempo le competenze utili per il futuro dell’impresa, dalla formazione necessaria per la conformità a requisiti legislativi a quella di sviluppo e di innovazione multidisciplinare. In questo contesto si inserisce anche la capacità di offrire servizi di organizzazione eventi.

In tal senso, la definizione della propria politica della qualità, può essere sintetizzata in:

- Aumentare l’efficienza dell’organizzazione;
- Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge;
- Definire obiettivi e traguardi qualità da integrare nella gestione operativa della propria struttura e organizzazione;
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi;
- Attuare ogni ulteriore sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire disservizi ai propri clienti ed assicurare sempre una gamma di servizi innovativi;
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento;
- Impegnarsi verso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni qualità;
- 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;
- Implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme UNI EN ISO9001 al fine della ridurre costantemente non conformità nell’erogazione del servizio e i reclami dell’utenza
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio;
- Garantire la massima riservatezza delle organizzazioni clienti ed il rigoroso rispetto delle tematiche di tutela della privacy.

La Direzione di Athena, 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 costituiscono un punto fermo di riferimento per il proprio personale e collaboratori, nonché per i Clienti e le parti interessate, si impone il massimo impegno per il raggiungimento di quanto sopra indicato. Tale impegno viene dimostrato anche attraverso personali suggerimenti ed osservazioni utili al perseguimento della nostra iniziativa, al fine di tendere sempre alla piena soddisfazione del Cliente.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali sui formativi offerti

L’attività formativa svolta da Athena Formazione srl è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l’orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc ed a catalogo;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

In particolare, le attività formative riguardano:

Formazione superiore che comprende la formazione post-obbligatoria, l’Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l’alta formazione relativa agli interventi all’interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all’impresa, per gli apprendisti di cui all’art. 50 del D lgs.276/2003. I corsi sono finalizzati all’acquisizione di conoscenze tecnologicamente e scientificamente avanzate, in settori nei quali l’innovazione tecnologica impone un costante aggiornamento della professionalità. I principali obiettivi dell’intervento formativo sono:

- consolidare le professionalità dei lavoratori coinvolti nei processi di innovazione, adeguando le stesse alle trasformazioni tecnologiche e produttive;
- avanzamento professionale;
- prevenire/supportare situazioni di disoccupazione;
- accompagnare eventuali processi di mobilità, con percorsi formativi utili ad acquisire le competenze professionali atte a favorire l’inserimento lavorativo.

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all’occupazione, nonché la formazione esterna all’impresa per gli apprendisti di cui all’art. 49 del Dlgs 276/2003. Le azioni sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.

Formazione privata

Effettua formazione per dirigenti, quadri e liberi professionisti in materia di ambiente, qualità, sicurezza, prevenzione incendi, security, privacy, manutenzione, pubblica amministrazione, organizzazione aziendale, gestione del personale. Organizzazione di eventi, meeting, seminari tecnici, seminari formativi/informativi, incontri divulgativi.

Athena svolge quindi percorsi formativi di base, avanzati e di specializzazione. Inoltre, realizza percorsi formativi mirati alle esigenze professionali di aziende ed enti pubblici.

Affiancamento e consulenza all’azienda e/o all’ente committenti nell’individuazione del fabbisogno formativo.

Assistenza preventiva e successiva all’intervento formativo.

Athena 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 con la struttura. Si avvale inoltre della collaborazione di strutture partner che cooperano stabilmente. 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. Athena 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, promuove attività di formazione a tutto il personale.

La tipologia di Clienti e beneficiari sono:

- enti pubblici e/o privati
- singoli privati
- Imprese del territorio e loro raggruppamenti

Athena svolge queste iniziative nello loro interezza, partendo dall’ideazione dell’evento in tutte le sue fasi, sino alla concreta realizzazione: campagna di comunicazione, attività di segreteria organizzativa, eventuali raccolte pubblicitarie, coordinamento delle forniture, assistenza e coordinamento delle richieste dell’utenza, gestione dei rapporti con la stampa, presidio ed assistenza nel corso dell’evento.

Le risorse professionali

Le risorse professionali di cui si avvale Athena per lo svolgimento dei propri corsi sono costituite oltre che da personale di staff e collaboratori, da professionisti e tecnici dei settori di riferimento, docenti universitari e non che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento. Athena si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità. Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, Athena dà ampio spazio all’attività di formazione di tutto il personale, con l’aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative durante il corso dell’anno (interne o esterne all’organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*)

Le funzioni impiegate nelle iniziative formative sono le seguenti:

- Direttore
- Responsabile della qualità
- Responsabile del processo economico – amministrativo
- Responsabile del processo analisi dei fabbisogni Responsabile della progettazione
- Responsabile dell’erogazione.

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, rispondo a quanto disposto dai dettami normativi previsti dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, le risorse adottate per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono sia spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell’erogazione dei servizi e accoglienza dell’utenza), ai percorsi e ai servizi igienici, che spazi per la didattica e per la pratica, con le seguenti specificazioni: n. 1 aula didattica attrezzata, per 30 allievi, dotata di un’attrezzatura minima in ragione di 1 PC ogni 2 allievi. 2 aule didattiche non attrezzate, una per 17 e una per 12 allievi.

Sono inoltre presenti attrezzature e apparecchiature di processo, sia hardware che software (PC, fotocopiatrice, ...) con accesso centralizzato ad Internet (anche linea wireless), indirizzo di posta elettronica, cartelle su server di rete per il sistema di salvataggio automatico dei dati in back up e per la condivisione delle cartelle, al fine di facilitare il percorso di scambio e utilizzo di documenti/file, nonché tutti i servizi di supporto collegati (trasporti, comunicazione: servizi Internet, telefoni, ...).

In particolare, nel rispetto di quanto previsto dalle normativa vigente e dei requisiti di accreditamento, Athena effettua un controllo periodico a norma di legge, su: impianti elettrici, di illuminazione e di messa a terra impianti termici di riscaldamento/ condizionamento sistemi di videoproiezione, estintori arredi delle aule, procedure e strumenti di pulizia delle aule.

La società provvede a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza di dette infrastrutture attraverso un monitoraggio continuo delle stesse e una loro attenta valutazione di efficacia/efficienza. A tal proposito il Responsabile Qualità formalizza i criteri e i metodi di controllo nella Tabella di controllo delle infrastrutture e dell’ambiente di lavoro. Per ogni tipologia di attrezzatura/ infrastruttura viene creato e gestito un Fascicolo Tecnico che contiene tutte le registrazioni degli interventi di verifica, manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché le eventuali certificazioni e dichiarazioni di conformità rilasciate secondo i termini di legge.

Athena ha individuato e gestisce tutte le condizioni dell’ambiente di lavoro necessari per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi e che influenzano:

- la qualità dei servizi
- la motivazione, soddisfazione, sviluppo e prestazioni del personale

Tali condizioni consentono di prestare attenzione in particolare a regole e procedure per la sicurezza, condizioni microclimatiche di rumorosità, temperatura, luminosità, igiene, umidità, ergonomia.

Per quanto attiene alle caratteristiche strutturali, i locali dedicati alla formazione:

- Aula attrezzata di formazione didattica, di mq 62, per 30 allievi, dotata di apparecchiature hardware/software (15 PC completi con applicativi installati di office automation, antivirus e principali utilities di sistema) e un videoproiettore;
- Aula di formazione didattica di mq 36, per 17allievi;
- Aula di formazione didattica di mq 26, per 12 allievi.

Dichiarazione di impegno

Athena si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta di Qualità dell’offerta formativa, la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità

Nell’ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi l’Athena Formazione intende pianificare, attuare e controllare tutte le fasi del processo formativo nelle sue macroattività di costruzione dell’offerta, erogazione e gestione del cliente, nonché delle risorse utilizzate.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l’occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.



“CARTADIQUALITÀ DELL’OFFERTAFORMATIVA”

Rev. 0 Ottobre 2021

Le diverse fasi sono definite e dettagliate in coerenza con quanto presuppone un sistema di qualità e nel rispetto della presente Carta di Qualità.

FASE DI PIANIFICAZIONE, RICERCA E SVILUPPO DELL’OFFERTA:

Athena pianifica e sviluppa i processi nel rispetto:

- degli obiettivi per la qualità ed dei requisiti relativi ai servizi;
- delle modalità di attuazione, controllo e documentazione del processo di erogazione;
- delle responsabilità inerenti la conduzione e il controllo del processo;
- le eventuali registrazioni necessarie a fornire evidenza che tutto il processo e il servizio erogato abbiano soddisfatto i requisiti prefissati.

Ogni servizio erogato prevede delle diverse tipologie di requisiti, questo per garantire gli standard di qualità. In aggiunta, questi requisiti sono sempre verificati analizzandone sia le caratteristiche del corso rispetto agli elementi legislativi e tecnici che in funzione delle esigenze richieste dal cliente. Pertanto, viene redatta un’offerta che contiene un progetto di massima che definisce già tutti i requisiti base del corso e che costituirà in caso di accettazione il documento dei requisiti di base per la progettazione dell’intervento formativo.

Invece, per i corsi a catalogo il cliente presenta la propria richiesta di partecipazione tramite la compilazione di una scheda di iscrizione in cui sono indicate le modalità di partecipazione ai corsi, firmate per accettazione dal cliente. Per tali corsi non è necessario un riesame di ciascun ordine, poiché il requisito è ritenuto soddisfatto dal processo di approvazione del catalogo e del calendario dei corsi.

FASE DIGESTIONE ED EROGAZIONE DELL’ATTIVITA’ FORMATIVA

Per l’erogazione di servizi che prevedono una progettazione di attività formative articolate e complesse e/o e per la progettazione dei cataloghi formativi, viene predisposto il "Piano della Progettazione" al fine di garantire uno sviluppo del Progetto coerente con i requisiti di base e ogni altra esigenza del cliente.

La progettazione potrà essere affidata a progettisti esterni ad Athena, scelti dall’Elenco Fornitori Qualificati, ai quali affidare parte del progetto formativo o la sua intera redazione.

I requisiti di base per la progettazione sono preliminarmente indicati nel piano di progettazione. Il risultato della progettazione è costituito dal progetto del corso e dai materiali didattici. In itinere saranno condotte verifiche interne sul “Piano della Progettazione” e riesami sui risultati delle attività progettuali. Tale verifica garantisce la rispondenza degli elementi progettuali definiti ai requisiti di base all’origine della progettazione del corso.

La progettazione sarà validata solo a seguito della verifica di:

- rispondenza del progetto ai requisiti di base fissati (coerenza fra gli elementi progettuali definiti come requisiti di base e le scelte progettuali adottate in termini di obiettivi, contenuti, articolazione, materiali e strumenti didattici da utilizzare, verifiche da effettuare, attestazioni da rilasciare).
- congruità della durata e della articolazione del corso (rispetto agli obiettivi formativi dichiarati);
- adeguatezza delle metodologie e degli strumenti adottati (coerenza fra obiettivi formativi e metodologie formative adottate);
- adeguatezza degli strumenti di verifica dei risultati adottati (coerenza fra obiettivi di apprendimento e strumenti di verifica del raggiungimento di tali obiettivi adottati).

La validazione finale del progetto effettuata anche al termine dell’erogazione del servizio, consente di valutare l’adeguatezza del progetto a fornire un corso che risponda alle esigenze specificate dal cliente e che ne garantisca la piena soddisfazione.

FASE DIRISULTATO FINALE DELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI E DELLA ‘TTIVITA’ FORMATIVA

Per quanto riguarda l’erogazione dei servizi, il sistema di controllo si differenzia in funzione della tipologia dei corsi erogati. Un controllo viene eseguito attraverso i seguenti strumenti:

- Catalogo, in cui è illustrata l’offerta formativa, si evidenzia per ciascun corso:
 - Obiettivi;
 - Destinatari;
 - Contenuti;
 - Didattica;
 - Durata.
- Calendario, in cui sono riportate le date e le sedi di svolgimento delle attività formative;
- Attività di tutoraggio durante lo svolgimento dei corsi, quando previsto contrattualmente;
- Audit sui fornitori, eseguito tramite apposite check-list;
- Test di apprendimento e/o prove di abilitazione professionale, somministrati ove previsto dal progetto o dalla normativa vigente (per i corsi di formazione obbligatoria);
- Questionario di *customer satisfaction*
- Registro, da cui si ha evidenza di:
 - Luogo e data del corso;
 - Titolo del corso;
 - Nominativo del Docente e del Tutor;
 - Nominativi dei partecipanti al corso;
 - Avvenuta distribuzione dei materiali didattici e degli attestati.

Indicatori di qualità

I criteri adottati per la validazione dei processi di erogazione dei servizi di formazione sono riportati nella tabella successiva e sono costituiti principalmente da: assenza di non conformità gravi, assenza di reclami fondati, esecuzione conforme al progetto.

Strumenti di verifica

Di sostanziale importanza riveste l’attività di monitoraggio che si estende a diversi aspetti dell’attività formativa e rileva la percezione da parte del cliente e dei partecipanti al corso della qualità, confrontando attese e soddisfazione. In particolare, Athena effettua il controllo delle attività monitorando:

- 1) il servizio prestato nella sua globalità rispetto alle attese delle parti interessate (partecipanti, aziende e enti locali), attraverso il monitoraggio della soddisfazione;
- 2) le specifiche attività, attraverso i questionari relativi definiti ad hoc;
- 3) la conformità del servizio attraverso audit interni;
- 4) il servizio prestato, attraverso le relazioni finali dei docenti e le verifiche di apprendimento (ove previste).

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente avviene mediante questionari di rilevazione somministrati ai partecipanti al termine di ogni attività. L’esito complessivo del monitoraggio viene analizzato utilizzando le opportune tecniche statistiche. Inoltre viene valutata l’efficacia e l’affidabilità dei questionari e, se necessario, si provvede alla modifica degli stessi, accogliendo anche eventuali suggerimenti da parte dei compilatori. I questionari compilati sono conservati presso la sede per 3 anni dall’anno di somministrazione.

In aggiunta, sono effettuati Audit Interni periodici, pianificati sulla base della criticità e dell’importanza dei processi da sottoporre a verifica e comunque almeno una volta l’anno.

Nella tabella seguente vengono sintetizzati i fattori di qualità e i relativi standard inerenti alle macro-attività dell’intero processo formativo, ovvero il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti.

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Pianificazione, ricerca e sviluppo dell’offerta	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione al contesto di riferimento • Conformità della progettazione alla Carta della Qualità • Successo della progettazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d’intesa • Numero di non conformità rilevate • Numero di progetti realizzati 	<ul style="list-style-type: none"> • Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell’indicatore. • Numero di non conformità annuo minore del 10% • Incremento dei progetti per attività formative finanziati 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbali di incontro con i soggetti riportati nell’indicatore. • Relazione del Responsabile del processo di progettazione • Ammissione a finanziamento
Gestione ed erogazione dell’attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza dell’attività di informazione nella fase di selezione • Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari • Flessibilità organizzativa/gestionale • Completezza delle attività preliminari all’avvio delle attività formative. • Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione dei corsi attivati con media e web • Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta • Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l’attuazione di azioni correttive • Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari • Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere 	<ul style="list-style-type: none"> • Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e da parte dell’utenza prima dell’iscrizione. • 7 giorni definiti come tempo target di risposta. • 3 giorni definiti come tempo target di intervento • Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo • Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. • Rilevazione a campione dei tempi di risposta • Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva • Relazione con modulistica di controllo per ogni corso. • Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo



ATHENA
FORMAZIONE

“CARTADIQUALITÀ DELL’OFFERTAFORMATIVA”

Rev. 0 Ottobre 2021

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Risultato finale dell’erogazione dei servizi e dell’attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo • Soddisfazione degli utenti • Successo didattico. • Obiettivi occupazionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell’attività formativa • Percentuale di partecipanti soddisfatti • Coerenza tra l’attività formativa e le attitudini individuali • Potenzialità dello stage 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell’attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo • 85% definita come percentuale target di customer satisfaction • 80% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti • 20% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione con modulistica di controllo per ogni corso. • Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell’utenza al termine del corso • Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali • Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali
traspa	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo visite sito Internet • Controllo su diffusione altri media 	<ul style="list-style-type: none"> • 1% di aumento visite annuale sito Internet • Aumento visibilità su altri media 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi visitatori sito. • Analisi redemption altri media

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Athena ha adottato un sistema di monitoraggio delle performance dei processi individuando per ciascun processo alcuni indicatori che forniscano un’indicazione oggettiva delle prestazioni del processo stesso.

In base ai risultati ottenuti nel corso dell’anno precedente vengono fissati i valori obiettivo per l’anno successivo. Per maggiore trasparenza del processo, viene inoltre definita una gestione della Non conformità, cioè di quelle circostanze non previste che possono avere conseguenze negative sulla qualità del servizio erogato.

La raccolta sistematica delle segnalazioni di Non Conformità (compresi i reclami) costituisce un importante strumento per verificare la completa idoneità dell’azione formativa e del processo che ha permesso di erogarla.

In base all’analisi della documentazione di ipotetiche Non Conformità vengono definite Azioni Correttive o Preventive volte al miglioramento.

Un ulteriore processo nella gestione dei reclami prende avvio proprio dal ricevimento della segnalazione da parte del Cliente e/o del partecipante. Il reclamo dopo essere stato raccolto in forma scritto o verbale, viene registrato e trasmesso alle risorse individuate per la risoluzione dello stesso. L’analisi dei reclami costituisce uno dei principali indicatori per l’individuazione di carenze e la messa in atto di azioni di miglioramento.

I dati vengono costantemente raccolti e analizzati per poter migliorare continuamente il livello di qualità del servizio erogato.

Tali informazioni sono lo strumento attraverso il quale può essere verificata l’adeguatezza e l’efficace applicazione della qualità, nonché il raggiungimento degli obiettivi indicati nella politica; inoltre assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

Athena esamina con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. I canali attraverso il quale segnalare suggerimenti e/o miglioramenti sono:

- per **posta** all’indirizzo Via Caduti per la Resistenza n. 43/C 00128 Roma
- per **email** all’indirizzo athenaformazione.pg@gmail.com o info@romaformazione.com
- **direttamente** al coordinatore del corso.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità è redatta e validata a cura del Responsabile del processo di gestione della Qualità (Responsabile Qualità) che la sottopone all’approvazione/validazione del Direttore di Athena.

L’evidenza della validazione è data dall’apposizione della data e della firma da parte di entrambi sul frontespizio del presente documento.

La Carta della Qualità viene consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l’utenza venga informata. La Carta della Qualità è affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito di Athena (www.athenaformazione.com).

Inoltre, la Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell’inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna.

Il riesame della Carta avviene perlomeno con frequenza annuale, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull’intero sistema, al fine di verificare la necessità di apportare eventuali revisioni/ aggiornamenti. Questi ultimi terranno in debito conto delle esigenze espresse degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell’organizzazione della struttura stessa. Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l’indicazione dell’anno e della revisione riportata sulla copertina.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

I servizi erogati sono realizzati tramite posizioni organizzative definite all’interno dell’organizzazione, composti sia da professionisti interni che esterni, convocati in base alle esigenze del sistema di progettazione e realizzazione dei servizi offerti.

Nella tabella di seguito sono descritte le attività svolte dai responsabili dei singoli processi:

FUNZIONE	ATTIVITÀ
Responsabile del processo di direzione	<ul style="list-style-type: none"> definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza valutazione e sviluppo delle risorse umane
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali controllo economico rendicontazione delle spese gestione amministrativa del personale gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell’educazione edell’orientamento
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> diagnosi generale (quadro nazionale) 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
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un’azione corsuale progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell’educazione edell’orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> pianificazione del processo di erogazione; gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; monitoraggio delle azioni o dei programmi; valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione,

Roma, 25 ottobre 2021

ATHENA FORMAZIONE srl

Rappresentante Legale

Arnaldo Muraro

ATHENA FORMAZIONE srl
Via G. Saragat, 16
Loc. Madonna di Lugo
06049 S. DOLETO (PG)
C.F. e P.IVA 03510730546