

CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI Di Accademia Life S.r.l.

2018 - 2020

INDICE

INTRODUZIONE	3
1. Livello strategico	3
POLITICA DELLA QUALITÀ	3
Mission	4
Obiettivi	5
Impegni	6
2. Livello organizzativo	6
SERVIZI FORMATIVI OFFERTI	6
Aree di attività	7
Certificazioni ed accreditamenti	8
Dotazione di risorse professionali	8
Dotazione di risorse logistico-strumentali	10
3. Livello operativo	12
Schema riassuntivo dei FATTORI DI QUALITÀ e relativi INDICATORI	13
4. Livello preventivo	16
Disposizioni di garanzia e tutela dei beneficiari	16
5. Condizioni di trasparenza	16
6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi	17

INTRODUZIONE

La carta della qualità dei servizi di **Accademia Life S.r.l.** ha la finalità di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai destinatari degli interventi, ispirandosi a criteri di trasparenza ed efficienza, e assicurando il costante confronto tra le esigenze degli utenti e gli standard di qualità dei percorsi di orientamento e formazione continua e superiore.

La carta di qualità è uno strumento di informazione e di comunicazione che si caratterizza per la sua duplice funzione: verso l'interno, nel coinvolgimento di tutti gli operatori coinvolti nella realizzazione di interventi di qualità, e verso l'esterno, ovvero verso le aziende clienti, gli utenti beneficiari degli interventi ed i liberi professionisti che si avvalgono della professionalità di Accademia Life srl.

Accademia Life srl intende assumere impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i diversi aspetti dei servizi realizzati, perseguendo costantemente il miglioramento continuo, della qualità dell'offerta formativa e dell'efficacia degli interventi proposti.

1. Livello strategico

POLITICA DELLA QUALITÀ

Accademia Life supporta le persone, le aziende e gli Enti orientando la formazione allo sviluppo dei saperi individuali e del knowledge aziendale attraverso l'utilizzo di metodologie formative innovative e di tecnologie emergenti.

La Mission è garantire percorsi di crescita che consentano il raggiungimento di un ruolo attivo e consapevole nel mondo delle professioni fornendo gli strumenti necessari per lo sviluppo della conoscenza, della competenza, della abilità, in un contesto sociale e produttivo segnato da una continua e profonda evoluzione tecnologica.

I servizi formativi sono rivolti a inoccupati e disoccupati di lunga durata, a dipendenti aziendali che intendono perfezionare o migliorare le proprie competenze professionali e a tutti coloro che desiderano continuare ad aggiornarsi nell'ottica del *lifelong learning*.

L'impegno e l'attitudine di comprendere esigenze, linguaggi e aspirazioni di clienti e partner sono

iscritti nel dna della nostra azienda: in Accademia Life tale know how diviene la capacità di progettare

interventi che, partendo dalla situazione data, siano innovativi nel loro settore di competenza, intrecciando, in modo funzionale e processuale, l'erogazione della formazione con le esperienze nello stage nel quale è la prassi che aggiorna ed evolve le conoscenze, innovando le abilità e le competenze per fornire skill professionali sempre aderenti alle esigenze reali.

Nello specifico, le principali attività sono rivolte a:

- Giovani e meno giovani in cerca di occupazione, attraverso percorsi di formazione finalizzati all'assunzione;
- Dipendenti di aziende in difficoltà, con percorsi di aggiornamento per mantenere i livelli occupazionali;
- Dipendenti di aziende in fase di sviluppo, attraverso percorsi di formazione finalizzati ad accrescere le loro competenze specialistiche;
- Liberi professionisti.

Tutto ciò, articolato in termini di *Mission*, obiettivi ed impegni trova una sua sistematizzazione nella Politica della Qualità di Accademia Life.

La società adotta infatti un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del proprio sistema di gestione della qualità, al fine di accrescere la soddisfazione dei beneficiari dei propri interventi, e risultare efficienti per i committenti mediante la continua rilevazione delle specifiche esigenze della diversificata platea di utenti ed un lavoro costante di riduzione delle criticità e di attenzione alle aree di miglioramento segnalate.

Mission

La dettagliata pianificazione delle attività e l'applicazione costante di una Politica della Qualità finalizzata al miglioramento continuo consente di prevenire errori e/o disservizi e realizzare le attività formative e di orientamento con efficacia ed efficienza.

La Direzione di Accademia Life ha definito la Politica della Qualità mediante linee strategiche di ampio spettro, che possono essere così sintetizzate:

- Assumere impegni certi per il soddisfacimento degli obiettivi comunicati ai beneficiari degli interventi, nonché assicurare un miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità;
- Strutturare la Politica della Qualità in modo tale da poter essere esaminata semestralmente;
- Comunicare la politica per la qualità sia ai propri dipendenti che ai diversi utenti, attraverso gli strumenti ed i mezzi di comunicazione più idonei alle specificità del caso;
- Considerare i Fornitori e i Clienti, come partner essenziali, insieme ai quali raggiungere obiettivi che soddisfino tutti e garantiscano una crescita reciproca.

Obiettivi

L'obiettivo generale di Accademia Life relativamente alla Politica di Qualità è finalizzare l'impegno di tutta la dotazione organica ad una corretta gestione delle problematiche legate alla qualità, perseguendo il raggiungimento dei seguenti obiettivi strategici:

- Identificare le esigenze e le aspettative delle diverse tipologie di utenti, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi;
- Migliorare l'efficienza dei processi;
- Attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- Attivare strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno di Accademia Informatica per organizzare un efficace flusso informativo tra il personale ed il Cliente al fine di garantire la completa realizzazione dei servizi richiesti;
- Prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori;
- Mantenere la sicurezza ed il comfort degli ambienti di lavoro e la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni;
- Perseguire il miglioramento continuo.

Tali obiettivi strategici vengono monitorati semestralmente attraverso il Piano di conseguimento degli obiettivi.

Impegni

Gli obiettivi vengono tradotti in impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i vari aspetti del servizio, operando sempre nell'ottica del miglioramento continuo e della qualità dell'offerta formativa.

Nell'erogazione del servizio formativo Accademia Life si impegna in particolar modo a garantire:

- Il rispetto della persona;
- L'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- I criteri di trasparenza, di efficienza e di efficacia;
- L'accesso per tutti gli utenti alle informazioni che li riguardano;
- Il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

La continua verifica e misurazione dei risultati è indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti e favorisce l'evoluzione della mentalità del personale coinvolto, il quale apporta il proprio determinante contributo alla qualità delle attività svolte da Accademia Life ed alla soddisfazione di coloro che si rivolgono ad essa per progetti formativi o di orientamento.

2. Livello organizzativo

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Accademia Life assegna grande importanza all'innovazione dell'offerta formativa, accedendo alle opportunità di finanziamento in coerenza con l'evoluzione socioeconomica del territorio ed applicando le innovazioni metodologiche offerte dalle tecnologie informatiche. Realizza esperienze di successo nell'ambito della formazione "alle imprese" e "alle persone" diretta adottando una strategia di rete, basata su partnership e inclusività.

Aree di attività

Le aree di attività di Accademia Life S.r.l. sono:

1. **Area Formazione:** analisi dei fabbisogni formativi individuali e aziendali; analisi dei fabbisogni professionali e definizione competenze tecniche dei profili individuati; progettazione, organizzazione e gestione didattica di interventi di formazione continua e superiore; percorsi di e-learning, stage formativi; certificazione

competenze digitali, tecnico-professionali e linguistiche; realizzazione supporti didattici cartacei e multimediali; implementazione di metodologie didattiche innovative; redazione libretti formativi e supporti per l'autovalutazione; servizi di informazione e pubblicizzazione, rendicontazione e amministrazione.

2. Area Assistenza Tecnica e Servizi alla Formazione: assistenza ad imprese nella progettazione di corsi di formazione a valere su Fondi Interprofessionali e sul Fondo Sociale Europeo (FSE); supporto nei processi di recruitment di risorse umane finalizzati all'inserimento in azienda; consulenza allo sviluppo di prodotti eLearning; piani di ristrutturazione aziendali..

3. Area Orientamento Formativo e Professionale: sportello e seminari informativi, colloqui orientativi, bilancio competenze tecnico-professionali; formazione su tecniche e strumenti per la ricerca del lavoro, placement per attività di stage formativi.

Più in particolare, Accademia Life si occupa di:

- Riquilibrare, aggiornare e migliorare la professionalità del personale delle imprese;
- Formare giovani e meno giovani, disoccupati e non, al fine di far acquisire loro una professionalità da destinare sia ad attività di lavoro dipendente sia di lavoro autonomo;
- Riquilibrare ed aggiornare i lavoratori, con interventi formativi mirati che consentano alle imprese di affrontare e gestire al meglio le conseguenze di ristrutturazioni o ammodernamenti tecnologici/legislativi;
- Specializzare e far certificare le risorse umane delle aziende;
- Fornire percorsi di aggiornamento manageriale/imprenditoriale ai responsabili delle piccole e medie imprese.

Inoltre Accademia Life, nell'ambito della formazione, organizza le seguenti tipologie di corsi:

- Progetti formativi specifici per singole aziende;
- Corsi di formazione per formatori;
- Corsi di formazione finanziati da Fondi Paritetici Interprofessionali per la Formazione Continua;
- Corsi di Formazione a Bottega con Stage;
- Formazione per obblighi di legge (apprendistato, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, abilitazione all'uso dei prodotti fitosanitari)

Aree tematiche

Le aree tematiche su cui Accademia Life ha sviluppato negli anni una forte expertise sono:

- Servizi Sociali e Educativi
- Ambiente, Energia
- Agricoltura
- Informatica (di base e specialistica, rivolta anche a tecnici esperti con possibilità di certificazione)
- *Compliance* aziendale (Sicurezza Dlgs 81/08, Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche D.Lgs. 231/01, Trattamento dei dati e Codice privacy)
- Editoria e Web
- Gestione della Qualità

Certificazioni ed accreditamenti

Accademia Life ha ottenuto le seguenti certificazioni ed accreditamenti:

Ei Center

Accademia Life è centro accreditato Ei Center, ciò consente di completare il ciclo formativo con adeguati esami di certificazione delle competenze acquisite in ambito ICT. Eipass European Informatics Passport (programmi internazionali di certificazione delle competenze digitali).

Accreditamento Regione Lazio

Accademia Life è accreditata presso la Regione Lazio come Ente di formazione riconosciuto sia per la formazione continua sia per quella superiore. Tale accreditamento consente di disporre di una linea aziendale per la progettazione e l'erogazione di corsi gratuiti e cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo.

Accreditata tramite acquisizione di ramo aziendale, con determina regionale n. G12176 del 20 settembre 2016

Dotazione di risorse professionali

Accademia Informatica si avvale di professionisti interni ed esterni, in grado di fornire docenze specialistiche in grado di soddisfare le diverse esigenze formative. Di norma, l'attività di progettazione e di docenza viene affidata a personalità specialistiche che, provenendo dal mondo universitario, professionale e aziendale, sono in possesso delle competenze "uniche" in grado di determinare la significatività del corso.

Il personale ed i collaboratori interni di Accademia Informatica realizzano tutte le attività riguardanti l'organizzazione e la gestione dei corsi di formazione. In particolare l'organico attuale ricopre i seguenti ruoli:

Ruolo	Numero dipendenti dedicati
Direzione	1
Responsabile Processi Analisi Fabbisogni Formativi	1
Responsabile Economico Amministrativo	1
Responsabile Progettazione	2
Responsabile Erogazione Interventi	1
Responsabile Comunicazione e Partnership	1
Coordinatore didattico	1
Segreteria didattica	2
Addetto al controllo di gestione	1
Addetto amministrativo	1

I ruoli sopraelencati hanno i seguenti ambiti di competenza:

- Direzione: 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 del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni: diagnosi generale (in base al 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 Processo Progettazione: progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale; progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.
- Responsabile Processo Erogazione: 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.

- Responsabile Processo Amministrazione: 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.
- Responsabile Comunicazione e Partnership: pianificazione del processo di Marketing e del processo di costruzione delle reti di partenariato.
- Coordinatore didattico: supervisione del corretto svolgimento dei percorsi formativi e coordinamento delle attività dei professionisti esterni e dello staff interno.
- Segreteria didattica: assistenza agli allievi ed ai docenti, predisposizione delle attrezzature e dei materiali didattici e supporto alle attività d'aula e/o di orientamento.

- Addetto al controllo di gestione: supporto al Responsabile del Processo di Amministrazione, in stretto raccordo con la Direzione, nel controllo di gestione.
- Addetto amministrativo: attività amministrativa trasversale, a supporto delle diverse aree.
- Un'importante prerogativa di Accademia Life è quella di sensibilizzare tutti i collaboratori, interni ed esterni, al raggiungimento dei propri obiettivi di qualità.
- Per tutti i collaboratori vengono realizzate riunioni informative periodiche organizzate dalla direzione nelle quali vengono illustrati i progetti futuri e la politica aziendale.
- La formazione dei dipendenti di Accademia Life è un investimento strategico perseguito tramite interventi di formazione tecnico-specialistica, di addestramento e di aggiornamento periodico, così come specificato nel piano triennale di formazione.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

La sede di Accademia Life si avvale delle migliori tecnologie per garantire efficienza e comfort a docenti ed allievi.

La struttura è organizzata secondo i più elevati standard qualitativi per garantire un'offerta formativa professionalizzante di alto livello e un'adeguata attività di ricerca e orientamento nell'ambito delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione (ICT). Predisposta nel rispetto della normativa sulla sicurezza (Testo Unico 81/08 e sue modifiche),

la sede di Sezze presenta 2 aule formative così composte:

ACCADEMIA LIFE SRL - VIA GARIBALDI 37 - 04100 LATINA - COD FISC E P.IVA 02773420597
sito web: www.accademia.life - mail: info@accademia.life - tel: 0773800099

AULA	N. Postazioni allievo	N. Computer allievi	Dotazione
1	12	12	Connessione Fibra; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo
2	12	12	Connessione Fibra; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo

La sede di Sabaudia presenta 4 aule formative così composte:

AULA	N. Postazioni allievo	N. Computer allievi	Dotazione
1	18	18	Connessione ADSL; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo
2	18	4	Connessione ADSL; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo
3	24	24	Connessione ADSL; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo
4	18	18	Connessione ADSL; proiettore interattivo; postazioni individuali ergonomiche, PC per docente touch screen collegato al proiettore interattivo

Le sedi sono cablate in rete, per garantire un efficace interscambio di dati tra le postazioni di lavoro. Tutte le postazioni sono configurate ed abilitate all'accesso Internet, che sfrutta la tecnologia ADSL o la fibra ottica per una rapida consultazione del materiale on-line. Le aule e gli uffici della sede sono dotati di climatizzatori d'aria, impianto di immissione aria esterna e fruiscono di una ottima illuminazione. La struttura è in grado di ospitare anche allievi disabili in quanto dotata di porte e corridoi di grandezza superiore allo standard per permettere il passaggio di carrozzine e, a Sezze, di un montascale per raggiungere il piano. Particolarità delle aule è la possibilità di modularne la grandezza, mantenendo come numero minimo di allievi i dati indicati nella precedente tabella, e consentendo di

avere un'aula con più di 21 allievi, qualora fosse necessario, attraverso un sistema di pannelli mobili.

3. Livello operativo

Nello schema di seguito riportato sono riassunti con maggior dettaglio, per ciascun processo/macro attività, i **Fattori di qualità** su cui Accademia Informatica ha scelto di focalizzare il proprio impegno, gli **Indicatori quali-quantitativi** la cui misurazione fornisce periodicamente dati precisi sull'effettivo controllo dei fattori di qualità individuati, gli **Standard di qualità** che la società si è posta come obiettivi, e gli **Strumenti di verifica** attraverso i quali effettuare, in base alla tempistica data, il controllo su eventuali scostamenti dagli standard prefissati, e la rilevazione di eventuali non conformità.

Per una maggior comprensione della tabella anche ai non addetti si specifica che nella seconda colonna dello schema, laddove applicabile, è indicato il riferimento ai requisiti delle tabelle allegata alla Direttiva per l'Accreditamento dei soggetti che erogano attività di Formazione e di Orientamento nella Regione Lazio.

Si evidenzia infine che, per quanto concerne gli Strumenti di verifica della *customer satisfaction* degli utenti relativamente agli interventi formativi finanziati dalla Regione Lazio, Accademia Informatica adotta i Questionari di soddisfazione dell'allievo previsti dall'attuale normativa regionale. L'obiettivo è uniformare il più possibile il proprio sistema di gestione della qualità alle prescrizioni normative per gli interventi finanziati in un'ottica di ottimizzazione e standardizzazione dei processi.

Di seguito lo **Schema riassuntivo dei FATTORI DI QUALITÀ e relativi INDICATORI**

PROCESSO	RIFERIMENTO A REQUISITI TABELLE	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI quantitativi e/o qualitativi	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
DIREZIONE	NA	Fatturato annuo	- Incremento fatturato rispetto all'anno precedente	+ 10%	Analisi Fatturato con rilevazione dati annuale
PROGETTAZIONE	NA	Efficacia della progettazione su Finanziamenti Pubblici e Successo negli Avvisi per la formazione	Verifica della percentuale di efficacia della progettazione - N. progetti presentati a finanziamento (NPP) - N. progetti Finanziati (NPF) (NPF / NPP) * 100	≥ 80%	Analisi Trimestrale dei dati
AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO	Requisito D1.1 Comunicazione e innovazione tecnologica	Investimenti nella comunicazione e nell'innovazione	- Risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica (REICIT) - Volume di affari dell'attività di formazione e/o orientamento conclusa (VAFOC) REICIT/ VAFOC	≥ 0,10	Attività da svolgersi in maniera continuativa Rilevazione dati annuale
	Requisito 0.2.1 Volume di affari Derivante dall'attività di formazione e/o di orientamento	Volume di affari derivante dall'attività di formazione e/o di orientamento	- Volume di affari derivante dall'attività di formazione e/o di orientamento (VADAFO) - Volume di affari complessivo (VAC) (VADAFO/VAC) *100	≥ 70%	Rilevazione dati annuale
	NA	Tempi medi necessari per l'invio di un rendiconto	(Data di invio rendiconto – data fine corso) / n. di rendiconti inviati	≤ 30	Rilevazione dati annuale
AGGIORNAM. RISORSE INTERNE	NA	Formazione del personale	N° ore totali di formazione/N° di dipendenti	15	Attività da svolgersi in maniera continuativa Rilevazione dati annuale
	NA	Efficacia della Formazione interna	(N° corsi di formazione efficaci/ N° corsi di formazione effettuati) x100	100%	Attività da svolgersi in maniera continuativa Rilevazione dati annuale
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Requisito D3.1 Ore di formazione Macro tipologie formazione continua e formazione superiore	Capacità di erogare il numero di ore preventivate	-Numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati (NOEUR) -Numero di ore degli utenti approvati da progetto (NOUAP) NOEUR/NOUAP	≥ 1,0	Rilevazione dato annuale.
	Requisito D4.1 Utenti delle attività di orientamento	Capacità di erogare il servizio di orientamento al numero di utenti preventivati	-Numero di utenti coinvolti in attività di orientamento (NUCAO) -Numero di utenti previsti nei progetti approvati (NUPPA) NUCAO / NUPPA	≥ 1,0	Rilevazione dato annuale.

	Requisito D5.1 Dispersione utenti in formazione Macro-tipologie formazione continua e formazione superiore	Capacità di formare gli utenti preventivati	- Numero di utenti al termine + numero di utenti passati ad altri canali dell'istruzione/formazione (NUT) - Numero di utenti approvati da progetto (NUA) NUT/NUA	$\geq 1,0$	Al termine di ogni attività formativa. Rilevazione dato annuale
	Requisito D2.1 Percentuale utenti intervistati	Capacità di intervista degli utenti al termine delle attività formative e/o di orientamento.	- Numero utenti intervistati (NUI) - Numero utenti che hanno terminato le attività formative e/o di orientamento (NUTAFO) NUI/NUTAFO	$\geq 80\%$	Al termine di ogni attività formativa e/o di orientamento. Rilevazione dato annuale
	Requisito D7.1 Rendicontazione - Attività Formative	Capacità di spesa, rendicontazione e mantenimento degli utenti fino al termine della attività	- costo totale rendicontato (CTR) - utenti rendicontati (UR) - costo totale approvato (CTA) - utenti previsti nel progetto (UPP) (CTR / UR) / (CTA / UPP)	$\geq 1,0$ e $\leq 1,5$	Al termine di ogni attività formativa. Rilevazione dato annuale
	Requisito D7.1 Rendicontazione - Attività non Formative	Capacità di spesa e rendicontazione	- costo totale rendicontato (CTR) - costo totale approvato (CTA) CTR / CTA	$\geq 0,9$	Al termine di ogni attività non formativa. Rilevazione dato annuale
	NA	Tasso medio di presenza degli allievi nei percorsi formativi	N° ore presenze allievo (NOPA) N° ore corso (NOC) N° totale allievi (NTA) N° totale corsi (NTC) $\sum (([\sum \{NOPA / NOC\}] / NTA) * 100) / NTC$	80%	Al termine di ogni attività formativa. Rilevazione dato annuale
QUALITA'	NA	Verifica del grado di soddisfazione allievi/utenti riguardanti l'Organizzazione	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi/utenti (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli utenti (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione utenti riguardanti l'Orientamento	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli utenti (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli utenti (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione allievi/utenti riguardanti il livello di Conoscenze Acquisite e Preparazione	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi/utenti (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli allievi (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione riguardante la Docenza	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli allievi (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale

QUALITA'	NA	Verifica del grado di soddisfazione riguardante le Attività di Laboratorio (Se Previsto)	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli allievi (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione riguardante le attività in FAD (Se Previste)	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi (SVR) - N totale delle risposte di tutti gli allievi (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di soddisfazione riguardante le Attività di Tirocinio (Se Previsto)	- Somma dei valori delle risposte di tutti i tirocinanti (SVR) - N totale delle risposte di tutti i tirocinanti (NTR) SVR / NTR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Verifica del grado di pulizia ed igiene percepito dai discenti/utenti	- Somma dei valori delle risposte di tutti gli allievi/utenti (SVR) - N. di risposte (NDR) SVR / NDR	≥ 7	Analisi questionari di valutazione. Rilevazione dato annuale
	NA	Affidabilità dei Fornitori	- Non conformità sulle forniture (NCF) - N° Forniture (N°F) (NCF/ N°F) * 100	$\leq 4\%$	Attività da svolgersi in maniera continuativa. Rilevazione dato annuale.
	NA	Azioni Correttive/Preventive	- N° e giorni di ritardo nell'attuazione delle Azioni Correttive e Preventive	2/ Max. 2gg.	Attività da svolgersi in maniera continuativa. Rilevazione dato annuale.
	NA	Non Conformità	- N° di non conformità	Max. 2	
	NA	Verifica delle tempistiche di aggiornamento del sito Web di Accademia Informatica	- N. di aggiornamenti del sito web in un mese	$\geq 0,5$ mese	Verifica del numero degli aggiornamenti apportati al sito web in un mese

4. Livello preventivo

Disposizioni di garanzia e tutela dei beneficiari

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo più o meno attivo che l'utente/beneficiario del corso di formazione sceglie di agire.

A tal fine, attraverso i questionari di rilevazione del feedback l'allievo e/o l'utente è sollecitato a:

- Esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- Esprimere pareri, proposte e reclami;
- Collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e dalla nostra struttura organizzativa;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti dei docenti, degli altri corsisti, delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- Rispettare le regole stabilite all'interno del regolamento di Accademia Informatica.

Al fine di perseguire tale obiettivo, sempre nel rispetto dei principi già elencati, Accademia Informatica adotta i seguenti strumenti:

- Definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi;
- Verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;
- Procedure di reclamo di semplice comprensione e di facile utilizzazione da parte degli utenti.

5. Condizioni di trasparenza

All'interno della struttura di Accademia Informatica viene diffusa la Carta di qualità che viene revisionata tramite le riunioni annuali organizzate dalla Direzione per illustrare la Politica aziendale ai dipendenti.

Inoltre, essa è messa a disposizione del personale interno, in un'apposita sezione del server, accessibile da qualunque postazione interna.

La Carta di qualità è a disposizione dei beneficiari in quanto affissa nelle bacheche ubicate nei corridoi nel luogo preposto all'accoglienza e/o in spazi comuni e pubblicata sul sito web www.accademia.life nella sezione dedicata alla formazione.

Inoltre, Accademia Life si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto dagli utenti finali dei nostri servizi.

6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

- Responsabile del processo di Direzione: 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 del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni: effettua la diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali; effettua la diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese; esegue l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.
- Responsabile Processo Progettazione: progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale; progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione e dell'orientamento.
- Responsabile Processo Erogazione: 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.
- Responsabile processi economico-amministrativi: 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.