



ACCADEMIA
Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.
Via Benedetto Croce sn
Colli al Metauro PU
C.F.: e P.IVA 02658150418
e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it
sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

CARTA DELLA QUALITA'

R 10

Introduzione

La presente **Carta della Qualità** (R10) è redatta al fine di esplicitare e comunicare agli utenti coinvolti nel processo formativo gli impegni che la Società ACCADEMIA, Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l., Via Benedetto Croce sn, Colli al Metauro PU assumerà formalmente rispetto alla qualità e alla trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici (politica della qualità R15), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta - R 20-21) ed operativi (obiettivi e standard specifici- R 21).

Presentazione della società e obiettivi.

La Società ACCADEMIA, Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l., Via Benedetto Croce sn, Colli al Metauro PU, per brevità Accademia, è una società a responsabilità limitata, creata nel 2018 che si avvale di professionisti operanti nei settori fiscale - commerciale - tributario - legale - marketing e comunicazione da oltre 15 anni e che la fanno essere una struttura di formazione specializzata per promuovere l'imprenditorialità, generare valore aggiunto e sviluppare nuove competenze delle funzioni imprenditoriali, in modo che siano sempre più orientate alla qualità ed all'efficacia del proprio ruolo nella propria realtà imprenditoriale e nell'ambiente in cui opera.

L'obiettivo principale è quello di sviluppare conoscenze pratiche e direttamente spendibili sul mercato del lavoro o nella vita quotidiana delle imprese.

L'Accademia assicura la formazione a **imprenditori, professionisti, dirigenti e collaboratori** dell'impresa attraverso la condivisione di idee, concetti e teorie, che permettano di calare ciò che è stato appreso in aula nella loro operatività quotidiana.

Parallelamente Accademia assicura la formazione ai **giovani** che:

- si trovano a vivere il passaggio generazionale nell'impresa di famiglia per aiutarli a sviluppare al meglio le caratteristiche necessarie per svolgere il ruolo imprenditoriale



ACCADEMIA
Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.
Via Benedetto Croce sn
Colli al Metauro PU
C.F.: e P.IVA 02658150418
e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it
sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

senza pregiudicare la competitività dell'impresa, né la coesione e l'armonia della famiglia.

- si affacciano al mondo del lavoro con l'intenzione di voler costruire una realtà a partire dalle proprie idee con l'affiancamento addestrativo e consulenza interattiva in aula.
- Vogliono acquisire formazione specifica su temi che possano essere utili per inserirsi nel mondo del lavoro

Da ultimo si occupa della formazione del **personale dipendente** perché il mondo azienda deve essere un mondo armonioso in cui i vari aspetti, competenze e persone si interfacciano per il raggiungimento dell'unico obiettivo.

Servizi Formativi offerti e finalità

I **Servizi Formativi Offerti** da Accademia sono:

- a) **formazione superiore**: comprende la formazione post-obbligo formativo, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- b) **formazione continua**: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Il piano dell'offerta formativa della Studio Soluzioni Impresa GM srl prevede quindi le seguenti finalità:

- Garantire ai lavoratori occupati lo sviluppo professionale anche al fine di realizzare il miglioramento delle posizioni professionali e dei relativi livelli retributivi;
- Garantire ai datori di lavoro e ai professionisti la realizzazione di corsi di formazione professionale specialistici al fine di sviluppare la cultura manageriale anche allo scopo di favorire lo sviluppo dimensionale ed organizzativo dell'impresa stessa, favorendo i processi di internazionalizzazione delle piccole e medie imprese operanti nel territorio regionale e, più in particolare, nel territorio fermano maceratese;



ACCADEMIA

Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.

Via Benedetto Croce sn

Colli al Metauro PU

C.F.: e P.IVA 02658150418

e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it

sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

- Garantire ai lavoratori inoccupati, e cioè ai soggetti neo-diplomati o neo-laureti, un percorso formativo specifico rivolto all'acquisizione di competenze specializzanti, necessarie per intraprendere un percorso professionale qualificato e per entrare nel mondo del lavoro occupando profili professionali maggiormente retribuiti. Tutto ciò allo scopo di creare un proficuo collegamento tra la formazione scolastica e il mondo del lavoro, intervenendo con corsi di formazione che sappiano colmare il gap tra le competenze acquisite nel sistema scolastico e le competenze di base richieste dagli operatori economici;
- Strutturare un sistema informativo che abbia l'obiettivo di mettere in relazione le esigenze e i bisogni dei vari utenti anche al fine primario di incentivare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Accademia 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;
- Dedicare massima attenzione allo sviluppo e al miglioramento dei processi;
- Valutare i risultati al fine di predisporre le azioni correttive da attuare.

Si intende raggiungere un 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;
- lo sviluppo di tecniche formative d'avanguardia;
- Il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro continua formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback.



ACCADEMIA
Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.
Via Benedetto Croce sn
Colli al Metauro PU
C.F.: e P.IVA 02658150418
e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it
sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

Mission

La **mission** di Accademia è quella di fornire alle aziende programmi di formazione progettati "su misura", in quanto funzionali alla realizzazione di progetti di sviluppo o di cambiamento anche tramite consulenza interattiva in aula o consulenza specifica anche con l'ausilio di consulenti esterni. E' in grado di offrire una vasta gamma di servizi per soddisfare le diverse esigenze, ed è sempre aggiornata sulle evoluzioni di mercato in modo da poter rispondere nel modo più adeguato ai problemi da loro proposti.

Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso la progettazione e lo sviluppo di attività di consulenza e formazione, a copertura del ciclo strategico e gestionale nella sua completezza, che va dunque dai processi di selezione alla formazione sulle competenze, al presidio delle prestazioni, alle attività di sviluppo e valutazione, alla formazione delle figure imprenditoriali e al costante aggiornamento dei profili professionali.

In termini di produzione formativa, ciò viene esplicitato attraverso la realizzazione di un'offerta specializzata e personalizzata, avendo come obiettivo prioritario la qualità dei servizi resi.

La Mission di Accademia è così riassumibile:

- Fornire consulenza nell'ambito della formazione e dello sviluppo di alte figure professionali operanti soprattutto nel settore privato (imprenditori, responsabili di aziende);
- Comprendere al meglio le aspettative dei propri clienti, identificando le soluzioni più adatte alle loro necessità, articolando l'intervento formativo in modo flessibile per rispondere al meglio alle necessità e desiderata;
- Focalizzare il modello di apprendimento sulla centralità della domanda e la conoscenza delle basi di partenza dei discenti anziché sulla semplice offerta di formazione standardizzata.

La **qualità** attraverso programmi di formazione progettati "su misura" è dunque parte costitutiva della stessa mission della struttura formativa.



ACCADEMIA
Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.
Via Benedetto Croce sn
Colli al Metauro PU
C.F.: e P.IVA 02658150418
e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it
sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

La **finalità** di Accademia è di promuovere criteri di efficienza organizzativa, perseguendo la qualità del servizio al cliente, l'innovazione nei contenuti e nei metodi e lo sviluppo di un ambiente favorevole alla crescita prima di tutto delle persone e conseguentemente delle aziende.

Crede e persegue la valorizzazione della responsabilità sociale di ciascun individuo nel ruolo che si trova a ricoprire nella realtà aziendale.

Al fine di perseguire i propri obiettivi l'accademia adotta i seguenti strumenti:

- A. **Esplicitazione della politica della qualità (mission, obiettivi ed impegni);**
- B. **Definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi,**
- C. **Informazioni agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili;**
- D. **Verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;**
- E. **Procedure di reclamo accessibili e di facile utilizzazione.**

A. POLITICA DELLA QUALITÀ

Quanto alla **politica della qualità**, i punti seguenti ne sintetizzano i principali capisaldi strutturali:

- assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi di erogazione dei propri servizi primari in base a criteri e metodi definiti;
- fornire ai propri clienti uno o più o tutti i servizi di base, in funzione delle loro esigenze e degli accordi contrattuali intercorsi;
- eseguire attività di monitoraggio, misura ed analisi mediante rilevazioni sull'erogazione dei servizi e sulla soddisfazione del cliente sia relativamente ad eventuali disservizi, sia rispetto al miglioramento degli stessi;
- valutare periodicamente l'applicazione del SGQ in relazione a Politica e Obiettivi definiti, pianificandone il miglioramento;
- attuare le attività necessarie per conseguire il miglioramento pianificato eseguendo, ove necessario, le opportune azioni a livello di risorse umane, infrastrutturali, ambiente di lavoro, controllo dei metodi di monitoraggio, modifica alle modalità di erogazione.



ACCADEMIA
Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.
Via Benedetto Croce sn
Colli al Metauro PU
C.F.: e P.IVA 02658150418
e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it
sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

- Il perseguimento di tali obiettivi ha comportato l'applicazione operativa di un sistema qualità che coinvolge la struttura organizzativa nel suo complesso, secondo le modalità e le responsabilità.

A.1. Obiettivi:

Quanto sopra si esprime nella volontà di raggiungere i seguenti obiettivi in ambito di servizi di formazione:

- di elevata qualità e di forte personalizzazione dei contenuti e delle metodologie in quanto concepita DAI manager PER i manager;
- basata sull'ascolto e sul recepimento dei fabbisogni formativi percepiti dei beneficiari;
- facilmente accessibile (sul territorio, in rete con le associazioni locali, e in e-learning);
- con una metodologia fortemente interattiva nei percorsi da realizzare;
- con una agevole traducibilità dei contenuti rispetto al contesto dei beneficiari;
- con una modularità dei contenuti (concreti) e dei percorsi (mai troppo lunghi).

A.2. Impegni per la qualità e dispositivi di garanzia dei beneficiari

L'Accademia assume verso il proprio cliente i seguenti impegni per la qualità:

- monitoraggio in continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dai diversi servizi formativi, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- revisione periodica (almeno annuale) della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- diffusione della Carta della Qualità, secondo le modalità di cui allo specifico punto del presente documento, al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
- impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare;



ACCADEMIA

Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.

Via Benedetto Croce sn

Colli al Metauro PU

C.F.: e P.IVA 02658150418

e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it

sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

-
- sviluppo diffuso e continuo delle proprie risorse professionali, agendo nella logica dell'Accademia formativa a rete, attraverso gli strumenti del piano annuale di formazione formatori e della selezione/qualificazione dei fornitori.

A.3. Il sistema delle garanzie verso i beneficiari prevede:

Il sistema della garanzie degli impegni assunti dall'Accademia verso gli utenti beneficiari del servizio formativo proposto sono:

- la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative con indicazione esplicita:
 - degli impegni che Accademia si assume specificamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali, o altri aspetti rilevanti;
 - delle garanzie che offre ai beneficiari nel caso di eventuali non conformità;
- la messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo da Accademia, attraverso la diffusione dei valori degli indicatori del sistema qualità interno;
- per l'offerta di formazione sul lavoro (formazione continua) ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali propri della condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti di FAD ed a servizi di tutorship individuale;
- a richiesta degli interessati, l'impegno a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da non formal learning, compatibilmente con le possibilità proprie delle normative di riferimento;
- - a richiesta degli interessati, l'impegno ad attivare specifiche misure di accompagnamento e di organizzazione dell'erogazione dei servizi in ragione della garanzia del diritto individuale di accesso all'apprendimento (equità cognitiva).

B. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FORMATIVO

La Carta della Qualità edizione 2018 assume quali indicatori e standard dei servizi quelli previsti in sede di dispositivo nazionale di accreditamento, con riferimento alle soglie minime recepite da DAFORM.



Tali indicatori si intendono applicati a partire dalle attività formative avviate dalla data del Decreto del Dirigente del Servizio Formazione Professionale della Regione Marche in ratifica all'Accreditamento dell'Agenzia.

A titolo sperimentale e per lo specifico della formazione continua, Accademia svilupperà nel corso del 2018 una propria serie di indicatori maggiormente legati ai propri caratteri distintivi che saranno verificati nel corso dell'anno successivo all'inizio dell'attività.

B.1. Il modello per l'erogazione dei servizi è articolato secondo i seguenti processi: A) Costruzione dell'offerta, B) Progettazione, C) Erogazione, D) Gestione del cliente.

La costruzione dell'offerta formativa su misura del beneficiario utente specifico è strutturato in quattro sezioni:

- Fattori di qualità - rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità; dovrebbero essere individuati in base alle aspettative e alle percezioni del sistema cliente.
- Indicatori di qualità - esplicitano i criteri di misurazione quantitativa (unità di misura) e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.
- Standard di qualità - corrispondono all'obiettivo di qualità (valore quantitativo/qualitativo) che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza a ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore.
- Strumenti di verifica - esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Di seguito il modello di riferimento per lo sviluppo degli indicatori

a) Costruzione e progettazione dell'offerta

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Coerenza dell'offerta ai bisogni dell'azienda/imprenditore/dipendnete committente	Schede di verifica	80% di verifiche positive	Schede e feedback successivi tramite indagine; Formulazione proposte per corsi
Coerenza tra i bisogni ed il programma esecutivo	Rispetto delle tempistiche	Report finale entro 10 gg lavortivi	Schede e feedback successivi tramite



ACCADEMIA

Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.

Via Benedetto Croce sn

Colli al Metauro PU

C.F.: e P.IVA 02658150418

e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it

sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

dei corsi formativi	organizzative interne per ogni singolo corso	prima del corso	indagine; Formulazione proposte per corsi
---------------------	--	-----------------	---

b) erogazione del servizio

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza del servizio al programma comunicato ed al progetto dichiarato.	Monitoraggio in itinere dei partecipanti (schede, richiesta feedback)	80% di verifiche positive	Schede e feedback successivi tramite indagine; Formulazione proposte per corsi
Flessibilità organizzativa gestionale	Gestione variabili entro 3 giorni	3 giorni lavorativi per attuazione intervento modificativo	Schede verifica

c) gestione del cliente

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Soddisfazione partecipanti	Presenza	80% di verifiche positive	Schede e feedback successivi tramite indagine; Questionario customer satisfaction; Formulazione proposte per corsi
Fidelizzazione clienti	Rapporto coesisti/aziende	2 corsi per ogni azienda nuova nell'anno	Monitoraggio dati

C. Area dello svantaggio

Relativamente all'AREA DELLO SVANTAGGIO, l'Accademia si impegna a strutturare incontri periodici con appositi servizi che sono afferenti alla propria rete relazionale. Le istituzioni a cui si fa riferimento per avere riscontri relativamente alle aree dello svantaggio sono:

Scuole e Università - Enti pubblici Territoriali - Associazioni di riferimento

D. Modalità di diffusione al pubblico della Carta della Qualità



ACCADEMIA

Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.

Via Benedetto Croce sn

Colli al Metauro PU

C.F.: e P.IVA 02658150418

e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it

sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

La presente Carta della Qualità è consegnata a cura del Responsabile del servizio qualità ed accreditamento:

- ad ogni membro dell'organizzazione, incluse le risorse professionali con ruoli di docenza e tutorship, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione;
- ai partner delle relazioni di rete;
- ai beneficiari dei servizi formativi, siano essi di natura pubblica o privata.

D.1. La consegna avviene attraverso le seguenti distinte modalità:

- personale stabile operante: la Carta è consegnata nell'ambito di incontri annuali in cui sono presentati lo stato le strategie dell'Accademia, gli obiettivi e gli impegni assunti;
- Prestatori non appartenenti al "nucleo stabile" (quali p.e. docenti, tutor con rapporti brevi ed occasionali, ...): la Carta è consegnata in allegato al contratto/lettera di incarico, ad ogni accensione di rapporto professionale;
- potenziali clienti: la Carta è consegnata ai potenziali clienti, rintracciabile dalla copia di invio della lettera di accompagnamento ed all'occorrenza in caso di assegnazione dell'attività, allegata al contratto;
- partner dei dispositivi di rete: la Carta è consegnata in occasione degli incontri previsti dal dispositivo, e comunque ad ogni sua variazione;
- beneficiari dei servizi formativi: la Carta è consegnata all'avvio dell'erogazione del servizio, in ragione delle caratteristiche realizzative ad esso proprie.

E. verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati.

La società prevede la verifica costante dell'offerta formativa attraverso le seguenti modalità:

- Elaborazione dei progetti formativi e verifica almeno annuale degli stessi tramite la consultazione del comitato scientifico;
- Verifica costante dell'offerta formativa tramite somministrazione delle schede di verifica relative all'apprendimento delle conoscenze e utilità oggetto del corso;



ACCADEMIA

Studio Soluzioni Impresa GM s.r.l.

Via Benedetto Croce sn

Colli al Metauro PU

C.F.: e P.IVA 02658150418

e-mail: info@studiosoluzionimpresa.it; studiosoluzionigm@pec.it

sito: www.studiosoluzionimpresa.it - Tel. 392 9856355

-
- Verifica costante dell'offerta formativa tramite somministrazione delle schede di verifica relative all'organizzazione.

Come da allegati Nr. 1 e Nr. 2.

F. procedure di reclamo accessibili

Nel caso in cui il cliente beneficiario non si ritenga soddisfatto dei servizi erogati, ai sensi della Carta della Qualità ha il diritto di richiedere una risposta formale da parte di Accademia da inviare all'indirizzo di Pec risultante dai pubblici registri e comunicato al momento della sottoscrizione del contratto.

La stessa Accademia si obbliga a tenere registrazione del fatto in apposita cartella (cartacea ed informatica) detenuta presso la sede della società ed a evadere la richiesta entro 60 giorni dal ricevimento.

L'esercizio da parte del beneficiario di eventuali diritti di rivalsa è definito privilegiando le sedi di ADR rispetto a quelle ordinarie ed le stesse saranno definite in conformità alla presente Carta della Qualità.

La società garantisce il pieno adempimento del R.E. 679/2016 in materia di trattamento dei dati personali conferiti.

Colli al Metauro, 07/05/2018