



CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA





PREMESSA

La Carta della Qualità della ditta Annacademy^R, si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai committenti e beneficiari e si ispira a criteri e principi di uguaglianza, efficacia e trasparenza.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che Annacademy^R impiega sia a livello interno per garantire il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l'esterno a favore dei committenti e beneficiari. In particolare essa ha lo scopo di esplicitare e comunicare gli impegni che Annacademy^R assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione dei clienti. L'adozione della Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e professionale della società e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e dell'innovazione, l'organizzazione delle attività alle aspettative dei clienti.

Chi siamo

Denominazione	Annacademy di Annarita Buscaino
Legale rappresentante	Annarita Buscaino
Sede legale	Via Glauco 41 00042 Anzio (Roma)
Telefono	069872431
Fax	069872431
e-mail	annarita@annacademy.it
Sito web	www.annacademy.it
Partita IVA	08782691003

Annacademy^R è una ditta individuale nata dalla passione per i settori dell'estetica di interesse e dal successivo conseguimento di elevate e riconosciute competenze professionali che hanno condotto ad una pluriennale attività privata di formazione professionale di altissimo profilo.

La volontà di accreditarsi presso la regione Lazio è diretta conseguenza di tale percorso e della consapevolezza della presenza di una domanda non soddisfatta dalle attuali strutture presenti sul territorio anziato e del litorale romano in termini di ricettività, competenza e professionalità.

LIVELLO STRATEGICO

La politica della qualità nella formazione professionale

L'attività di formazione professionale svolta da Annacademy^R rappresenta la mission dell'azienda e prevede quali obiettivi da raggiungere:

- formazione ed informazione;
- creazione di elevata qualificazione professionale in settori specifici.

La presente Carta della Qualità dell'offerta formativa ha, come detto, la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/cliente gli impegni che la società assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi nel rispetto degli standard dichiarati.

La mission

Requisito primario di Annacademy^R è quello di soddisfare le esigenze di formazione ad alto valore aggiunto necessarie per l'inserimento professionale nel settore specifico dell'estetica ed in particolare negli ambiti:

- estetica triennale;
- ricostruzione artificiale delle unghie;
- tatuaggio e piercing;
- make up professionale.

A tal fine progetta e coordina percorsi professionalizzanti di formazione finalizzati a favorire l'accesso al mondo del lavoro di chi è in cerca di prima occupazione o in fase di ricollocazione anche in un'ottica imprenditoriale **senza richiesta di accesso a**

finanziamenti pubblici. Non di scarsa rilevanza la volontà di registrare il brand aziendale che testimonia di una forte propensione a legare la qualità dei servizi offerti al marchio in un'ottica, quindi, di maggiore trasparenza.

Per soddisfare al meglio tali esigenze, Annacademy^R realizza un sistema di gestione dei servizi formativi altamente qualificanti conformemente:

- alla Direttiva per l'accreditamento in ingresso per l'Autorizzazione delle sedi formative approvata con Deliberazione della Giunta Regionale del Lazio n. 868/07 e relative Nuove tabelle del testo coordinato
- ispirandosi ai principi generali della Qualità sulla base della Norma ISO 9001:2000.

Le motivazioni ed i principi sui quali si ispira la presente Carta della Qualità dell'offerta formativa sono i seguenti:

- **rapportarsi interattivamente con i clienti** in modo da soddisfare le loro esigenze nel modo migliore anche rilevandone costantemente il livello di soddisfazione (customer satisfaction)
- **promuovere la qualità della formazione** attraverso:
 - un'informazione chiara, completa e trasparente dei contenuti
 - l'adeguamento dei codici di comunicazione in funzione dei destinatari;
 - l'aggiornamento costante delle informazioni per una loro fruizione in tempo reale;
 - l'elaborazione dei dati raccolti al fine di renderli significativi per i clienti
 - la raccolta dei feedback allo scopo di adeguare tempestivamente l'azione comunicativa ai bisogni espressi

Gli obiettivi

Nell'ambito del sistema di gestione dei servizi formativi si sono definiti gli obiettivi generali come segue:

- soddisfare costantemente i bisogni formativi dei clienti in un'ottica di miglioramento continuo dell'efficienza;
- migliorare costantemente i livelli di servizio offerti secondo obiettivi predefiniti e basati su indicatori misurabili;

- fornire al cliente un'assistenza ed una docenza altamente professionale e qualificata;
- ottenere elevati livelli di soddisfazione da parte della clientela;
- erogare servizi di formazione pienamente adeguati e costantemente aggiornati per soddisfare la richiesta del mondo del lavoro in costante evoluzione;
- soddisfare i requisiti richiesti dalle procedure Regionali di accreditamento.

Gli impegni

Con l'adozione della presente Carta della Qualità Annacademy^R si impegna ad assicurare ai clienti:

- **disponibilità e cortesia.** Il rapporto che si instaura con i clienti assume un carattere prioritario in un contesto nel quale si sviluppano attività volte a formare le persone. Si intende perciò assicurare disponibilità e cortesia in un clima di reciproco rispetto invitando i clienti a segnalare qualsiasi episodio non conforme a tali principi. I questionari di customer satisfaction sono, in tal senso, segno tangibile dell'impegno assunto;
- **professionalità.** Per assicurare un elevato livello qualitativo Annacademy^R si impegna a garantire la superiore preparazione professionale dei docenti incaricati, selezionati sulla base di qualifiche ed esperienza. Anche per questo punto il livello di soddisfazione dei clienti verrà rilevato attraverso questionari;
- **informazione.** Tra i principi ispiratori di questa Carta della Qualità deve considerarsi il diritto dei clienti all'informazione, che Annacademy^R si impegna a tutelare promuovendo l'informazione attraverso gli strumenti tecnologici all'avanguardia descritti nel seguito ed a monitorarne l'efficienza e l'efficacia attraverso l'analisi dei feedback;
- **igiene e sicurezza.** In tutti gli ambienti e per tutti le situazioni verrà garantito il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza attraverso presidi adeguati e monouso.

La direzione di Annacademy^R si impegna a rivedere annualmente la presente politica di impegni, gli obiettivi e l'efficacia del sistema di gestione apportando gli adeguamenti necessari.

Le modalità e gli strumenti di diffusione

Affinché la decritta politica sia compresa, Annacademy^R organizza e sviluppa processi di comunicazione attraverso i seguenti strumenti:

- pubblicazione di tutte le notizie riguardanti la gestione e l'erogazione dei servizi sul sito internet www.annacademy.it;
- svolgimento di attività informative attraverso congressi, meeting e strumenti multimediali.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'offerta dei servizi formativi

L'attività svolta da Annacademy^R è articolata nelle seguenti aree/funzioni:

- analisi dei fabbisogni formativi;
- progettazione formativa;
- erogazione;
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- certificazione e/o attestazioni;
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative previste sono a pagamento e riguardano i seguenti ambiti dell'estetica:

- ricostruzione artificiale delle unghie;
- tatuaggio e piercing;
- make up professionale.

Le risorse professionali

Le risorse professionali sono quelle definite nel seguito.

Annacademy^R inoltre, per lo svolgimento dei propri corsi si avvale di collaboratori e docenti esperti e di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente con la struttura, valutati e scelti in base alle necessità.

Le prestazioni sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo attraverso la somministrazione di questionari di gradimento.

Il personale che si occupa delle attività formative è così organizzato:

- 1) Responsabile del processo di direzione;
- 2) Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa;
- 3) Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni;
- 4) Responsabile del processo di progettazione;
- 5) Responsabile del processo di erogazione dei servizi.

Di seguito i nominativi.

Sig.ra Annarita Buscaino

Titolare

Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Responsabile dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi

Ing. Carlo Alampi

Responsabile dei processi di direzione, analisi e definizione dei fabbisogni.

Descrizione delle responsabilità nell'ambito dei processi

Processo di direzione

E' responsabile della gestione dell'azienda Annacademy^R e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e didattica:

- presiede il riesame periodico del sistema aziendale, esaminandone lo stato e promuovendo azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;
- definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;
- gestisce le relazioni e degli accordi con la Committenza;
- valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;
- pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promuove e pubblicizza i servizi della struttura.

Processi economico-amministrativi

E' responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile:

- gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;
- effettua il controllo economico;
- effettua la rendicontazione delle spese;
- è responsabile della gestione amministrativa del personale;

- effettua la gestione della qualità inerente il processo.

Processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo;
- definizione della strategia formativa;
- gestione della qualità inerente il processo.

Processo di progettazione

- Progettazione di massima e di dettaglio delle azioni corsuali;
- progettazione di interventi formativi individualizzati e formulati sulle specifiche richieste e necessità della Committenza.

Processo di erogazione dei servizi

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie, dei processi erogativi dei corsi di formazione;
- monitoraggio delle azioni e dei programmi formativi;
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento;
- gestione della qualità inerente il processo.

Le risorse logistico strumentali

Le risorse logistico strumentali che Annacademy^R utilizza per erogare il servizio formativo ai propri clienti sono facilmente accessibili.

Sono disponibili un aula ed un laboratorio, strumentazione tecnologica all'avanguardia e connessioni ad internet ad alta velocità ed uno spazio destinato alle funzioni di gestione della struttura (direzione, amministrazione, segreteria).

Il tutto è inserito in una elegante struttura integrata in un gradevole contesto paesaggistico.

LIVELLO OPERATIVO

La tabella di seguito riporta i principali elementi che Annacademy^R identifica come fattori che assicurano il livello di servizio nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale.

Per il loro presidio sono stati definiti gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

Standard di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- validità dei programmi proposti;
- efficacia dei programmi svolti tramite la valutazione dell'apprendimento;
- chiarezza e completezza della attività di formazione;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa con orario continuativo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00;
- accessibilità ad internet: i computer connessi ad internet saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità.

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.

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.

- rilevazione a campione dei tempi di risposta alle richieste di committenti e beneficiari
- rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
- moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
- questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso.
- prove finali di ogni corso ai fini della valutazione dell'apprendimento
- aggiornamento dossier di accreditamento Regione Lazio

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori di processo e di esito	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti beneficiari	Numero dei gironi intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n.3 definiti come tempo target della risposta	Rilevazioni a campione dei tempi di risposta
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbale di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione di un documento descrittivo delle caratteristiche del corso, adeguata diffusione del documento Carta della Qualità e Regolamento d'Istituto attraverso differenti canali (sito internet, cartaceo, invio	Approvazione del documento descrittivo delle caratteristiche del corso da parte della Direzione, Visione del documento descrittivo delle caratteristiche del corso e della CdQ da parte della clientela prima dell'iscrizione	Documento descrittivo delle caratteristiche del corso. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. Visibilità ed accesso alle informazioni

		tramite e-mail e fax)		
Risultanze ex-post	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 80/100	Questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso su aspetti didattici ed organizzativi. Rilevazione di suggerimenti e proposte ai fini di miglioramento della qualità
Risultanze ex-post	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali. Standard di riferimento per ogni anno formativo pari a 26/30	Prove finali di ogni corso
Tutte le attività	Comunicazioni	Controllo contatore sito internet	1% di aumento visioni annue	Analisi visitatori sito

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela

Annacademy^R a garanzia e tutela dei committenti e dei beneficiari garantisce:

- servizi di comunicazione al pubblico
- gestione e trattamento dei reclami
- azioni correttive e preventive per il miglioramento del livello di servizio
- clausole di garanzia al cliente.

I servizi di comunicazione con il pubblico e la gestione e trattamento dei reclami costituiscono anche uno strumento di rilevazione dei feedback.

Servizi di comunicazione

I clienti hanno la possibilità di reperire le informazioni relative alle attività formative realizzate ed in progetto:

- telefonando
- consultando il sito internet della società
- visionando le affissioni presso la sede operative
- attraverso quotidiani e pubblicazioni

Gestione dei reclami

I clienti che desiderano esprimere insoddisfazione possono inoltrare i loro reclami:

- via posta all'indirizzo della sede legale della azienda
- via fax
- per e-mail
- rispondendo ai questionari che vengono somministrati periodicamente ai clienti.

Oltre al diritto di esternare reclami, i clienti hanno comunque la possibilità di giudicare il livello di servizio offerto e partecipare attivamente al miglioramento della gestione dei servizi fornendo suggerimenti nelle modalità sopra indicate.

Azioni correttive

Annacademy^R intende sviluppare con continuità ed efficacia le azioni necessarie al miglioramento dei servizi offerti. A tal fine utilizza processi di monitoraggio e misurazione, verifiche, analisi dei dati, riesame ed attuazione delle conseguenti azioni correttive.

Clausole di garanzia

A garanzia dei clienti sono posti in essere i servizi e le attività precedentemente illustrate.

Inoltre l'organizzazione e lo svolgimento del servizio formativo prevede:

- il diritto degli allievi ad avere compreso nel costo del corso il materiale didattico, le dispense e il materiale per le esercitazioni
- l'accessibilità ai pc per la navigazione in internet anche al di fuori dell'orario delle lezioni previa prenotazione e disponibilità
- la garanzie di accesso a strutture prive di barriere architettoniche per allievi appartenenti a categorie svantaggiate

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Diffusione

La diffusione della Carta della Qualità di Annacademy^R, viene regolamentata come segue.

1) È consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- affissione sulle bacheca nella sede e nelle aule;
- pubblicazione sul sito web;
- consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti;

- consegna di copia ai docenti.

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

III) La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento ed ogni qualvolta interverranno degli aggiornamenti, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta.

Revisione e validazione

La revisione e la validazione della Carta della Qualità di Annacademy^R avviene con cadenza minimo biennale sotto la responsabilità del Titolare che la daterà e la firmerà.

Archiviazione

L'originale della Carta della Qualità di Annacademy^R è conservato dal Titolare.