

Il presente documento è costituito al fine di definire la **politica della qualità** adottata dalla Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi - intesa come impegni e obiettivi assunti per erogare servizi di qualità costante, attenti alle esigenze delle diverse tipologie di beneficiari e orientati al miglioramento continuo. In particolare, con la presente Carta della Qualità l'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi intende esplicitare e comunicare ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli obiettivi e gli impegni assunti nei confronti degli stessi a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini *strategici* (politica della qualità), *organizzativi* (predisposizione ed erogazione dell'offerta), *operativi* (obiettivi e standard specifici) e *preventivi* (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi relativi alle attività formative riferibili al dispositivo DA-FORM della Regione Marche.

Livello strategico

L'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi ha come propria **missione**: 1) servizi ai cittadini immigrati e alle fasce deboli, 2) attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o che rilascino titoli ai sensi della Legge 845/78.

L'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi **si impegna** a rifarsi strategicamente a modelli di riferimento quali:

- ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- prevenire i problemi piuttosto che rincorrerli;
- porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti.

L'**obiettivo principale** è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso:

- la formazione di figure professionali qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione
Per realizzare questi obiettivi l'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi adotta intensi rapporti ed scambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio e imprese per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
- investe conseguentemente in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- definisce e mantiene un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DA-FORM), dove tutta la struttura e la Direzione Generale si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- sviluppa attività di prevenzione per la Qualità;
- misura il grado di soddisfazione del cliente attraverso opportune metodologie e strumenti
- controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

Il proprio **Sistema Qualità** (d'ora in poi: **SQ**) inteso come insieme di procedure sviluppate per l'accreditamento DA-FORM rappresenta il **principale strumento** affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione.

Livello organizzativo

L'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi gestisce le attività formative con finanziamento pubblico e/o a quelle che rilascino titoli ai sensi della Legge 845/78 (anche quelle autorizzate dagli enti delegati ma non finanziate con fondi pubblici).

I principali servizi possono consistere in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a: Obbligo Formativo, Formazione continua, Formazione superiore, Formazione di base, Formazione permanente attraverso corsi FSE, Programmi Comunitari (Equal, Socrates ecc...), corsi autorizzati al rilascio di titolo ai sensi della L.845/78.

L'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi, oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività for-

mative contingenti, si avvale stabilmente delle competenze professionali interne.

Ove richiesto, l'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello operativo

La tabella allegata riporta i principali elementi che l'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi identifica come **fattori che assicurano la qualità** nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale. Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel SQ della Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

Livello preventivo

Il SQ dell'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi prevede responsabilità, criteri e modalità operative finalizzate alla prevenzione dei problemi.

Impegni particolari

Relativamente all'**area dello svantaggio**, l'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato nell'ambito DA-FORM al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

Per quanto relativo all'**obbligo formativo**, qualora implementato, si evidenzia che i diritti connessi al passaggio fra sistemi, di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000 sono disponibili a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso la propria sede legale sita in C.da Marignano scn 62018 Potenza Picena (MC)

E' possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali che ricadono nel territorio della Regione Marche.

In caso di realizzazione di attività formative afferenti l'obbligo formativo sono previsti:

- almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi
- un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo per tutti gli allievi.

Condizioni di trasparenza

La **diffusione** della Carta della Qualità dell'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi viene regolamentata come segue.

- All'avvio del corso, la Carta della Qualità verrà consegnata a tutti gli allievi che sottoscriveranno apposito modulo per avvenuta ricezione.
- La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e nei siti internet Data Service deputati alla formazione professionale regolamentata dal dispositivo DA-FORM.
- La Carta della Qualità verrà consegnata a tutti i dipendenti e collaboratori in organigramma nonché al personale docente e non docente di ogni singolo corso soggetto a DA-FORM in allegato al primo contratto stipulato.

La **revisione** della Carta della Qualità dell'Associazione Culturale Associazione Nuovi Linguaggi avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità del Direttore Generale e del Responsabile della Qualità. In tali evenienze, qualora non siano necessarie variazioni, si intenderà confermata la presente versione senza che si rendano necessari atti formali.

Potenza Picena, 01 gennaio 2014

Il Direttore Generale



Il Responsabile della Qualità



TABELLA DEI FATTORI DI QUALITA'

Macro-attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Attenzione al contesto di riferimento	Presenza di un documento perlomeno semestrale.	Conformità al R9 DAFORM.	Check list del R9 DAFORM.
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Successo della progettazione.	Numero di progetti realizzati.	Finanziamento di perlomeno 2 progetti per ogni anno formativo successivo all'A.F. 2007/2008.	Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte degli allievi.	Bandi. Moduli sottoscritti dagli allievi.
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex post.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento erogati.	Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento erogati maggiore o uguale a 75/100 per ogni anno formativo successivo all'A.F. 2007/2008.	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove d'esame finale o alle prove finali per i corsi che non prevedono esame di qualifica.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo maggiore o uguale 85/100 per ogni anno formativo successivo all'A.F. 2007/2008.	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.