CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare, ai committenti e beneficiari dei prodotti/servizi di orientamento e/o formazione professionale, gli impegni che l'**Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo**, assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza della propria offerta formativa.

PRESENTAZIONE

La **Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo** è una Associazione Culturale nata per rispondere ai nuovi bisogni formativi e organizzativi posti dalle trasformazioni in atto nel sistema produttivo marchigiano (ristrutturazioni, innovazioni tecnologiche, Riconversioni, ...) e dalle loro conseguenze sul piano occupazionale e professionale. **Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo** si propone costantemente di coniugare i valori umani, come quello della centralità della persona, con le esigenze di innovazione e di competitività proprie dell'impresa, privilegiando le azioni di promozione dell'occupazione e di sviluppo delle competenze professionali. L'Associazzione utilizza una metodologia d'intervento flessibile e su misura, che tiene conto delle specificità delle persone, delle istituzioni, delle imprese e della pluralità degli operatori dei servizi.

MISSION E POLITICA DELLA QUALITA'

La carta costituisce un MANUALE della QUALITA' elaborato annualmente, su verifica ed approvazione della Direzione, in base alle esigenze emerse dal processo di valutazione dei servizi. L'oggetto sociale preminente della **Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo**, è la formazione professionale intesa come acquisizione dei contenuti culturali, tecnico professionali, tecnologici e operativi e l'attuazione in modo permanente dell'aggiornamento e della riqualificazione dei lavoratori autonomi e dipendenti ai diversi livelli di professionalità, e per coloro che operano in organismi pubblici e privati o intendono operare nei settori del commercio, del turismo ed in ogni altro settore di attività. L'Associazione per la realizzazione di interventi formativi privilegia la creazione di reti tra società e istituzioni di formazione e ricerca, enti pubblici, associazioni economiche e sociali, imprese.

Nello svolgimento della sua attività sociale si avvale di una rete attiva di numerose imprese e di una banca dati per capitalizzare le esperienze e le richieste di formazione/consulenza. nonché di un' équipe centrale di professionisti e una rete di esperti dei vari settori di intervento.

La **MISSION** della nostra struttura formativa prevede la realizzazione di azioni di orientamento e/o formazione basate su una pedagogia sociale che mira ad affermare i diritti di cittadinanza e solidale degli strati più deboli ed emarginati. Per questo A.I.F.A.S. intende:

- *privilegiare azioni di solidarietà sociale, dirette ad arrecare benefici alle persone più svantaggiate;*
- *favorire le fasce più deboli di adolescenti, di giovani e di persone esposte al rischio di emarginazione sociale e professionale;*
- *favorire pari opportunità tra uomo e donna;*
- *facilitare lo sviluppo di una cultura fondata sulla solidarietà e sulla valorizzazione delle differenze delle persone e dei popoli al fine di prevenire fenomeni di razzismo ed intolleranza.*

La **POLITICA DELLA QUALITA'** realizzata dalla nostra Associazione prevede i seguenti obiettivi ed impegni che la Direzione assume formalmente, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione.
La Direzione garantisce di perseguire una moderna gestione del sistema qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse umane e materiali, al fine di ottenere una piena soddisfazione del sistema committente/beneficiari (Istituzioni pubbliche, Organismi ed Imprese pubbliche o private, Famiglie, Partecipanti/Allievi).
L'obiettivo strategico è pertanto la soddisfazione dei beneficiari diretti/finali (Partecipanti/Allievi), dei beneficiari indiretti (Famiglie, Organismi ed Imprese pubbliche o private che beneficiano dei risultati formativi), dei committenti (Istituzioni/Enti pubblici e/o Aziende pubbliche e private), nonché il miglioramento continuo dei processi e delle relazioni interne con il personale.

Con la presente Carta della Qualità la Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo si impegna:

- a rispettare tutte le disposizioni descritte nella medesima e a mantenere un alto livello di soddisfazione, in linea con il principio di centralità della persona che da sempre ha ispirato le nostre attività;
- a garantire un'alta flessibilità organizzativa e gestionale, per cercare di venire incontro ai bisogni dei beneficiari rispetto a:

- **orari:** le attività verranno progettate in un'ottica di flessibilità e qualità di servizio;
- **risorse umane:** formatori qualificati e disponibili a interventi personalizzati, in linea con quanto previsto dai bisogni di ogni singolo intervento formativo; figure di riferimento accessibili per tutto l'arco del percorso formativo, in grado di raccogliere eventuali critiche e suggerimenti, dando risposta immediata o in tempi ragionevoli;
- **analisi occupazionale e sociale** (protocolli d'intesa e contatti con cooperative sociali di inserimento lavorativo, altri enti privati e pubblici ecc…);

- a strutturare incontri quadrimestrali con i servizi di assistenza e rappresentanza della cosiddetta "Area dello svantaggio", al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

- In termini di valutazione della soddisfazione si impegna a mettere a disposizione risorse umane (tutor se previsto o coordinatore dell'intervento formativo) per verifiche formali tramite strumenti quali questionari, griglie di valutazione e informali quali colloqui di gruppo o individuali.

Per raggiungere questi obiettivi **la Direzione garantisce** di voler perseguire:

1. Una continua **ricerca** per il miglioramento dei processi e quindi per offrire un prodotto/servizio "di qualità";
2. Un **controllo antecedente, concomitante e susseguente** all'erogazione dei prodotti/servizi offerti attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione idoneo ad un riesame degli obiettivi per la qualità prestabiliti;
3. Una **partecipazione attiva** dei diversi livelli dell'organizzazione agli obiettivi per la qualità prestabiliti attraverso idonei momenti di sensibilizzazione;
4. Una periodica **revisione della Politica della qualità** al fine di renderla corrispondente alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. In tal senso si provvederà periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la Direzione ed il team dei collaboratori, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

La modalità e gli strumenti adottati affinché la politica per al qualità sia compresa, attuata e

sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, prevede in particolare:

- ❒ Diffusione e sensibilizzazione del personale alla mission ed alla soddisfazione del sistema committente/beneficario mediante apposite riunioni coordinate dalla Direzione;
- ❒ Promozione di specifici incontri e/o seminari finalizzati a sviluppare la cultura della qualità all'interno della struttura formativa;
- ❒ Diffusione ai diversi livelli organizzativi dei risultati ottenuti dalle azioni di monitoraggio e valutazione dell'offerta formativa e programmi di miglioramento.

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Servizi formativi e di orientamento

A.I.F.A.S intende svolgere attività di orientamento e/o formazione professionale nei seguenti ambiti:

⇨ **Formazione superiore post-obbligo formativo:** l'Istruzione e Formazione Tecnica superiore si sta configurando sempre più come nuova via per migliorare l'occupabilità e favorire la riconversione professionale dei giovani lavoratori di livello intermedio.
In tal caso si intende fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro.

La modalità e gli strumenti adottati per tale intervento formativo sono i seguenti:

- ❑ Percorsi di specializzazione post-qualifica
- ❑ Percorsi di Qualifica post-diploma
- ❑ Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla **L. 144/99 art.69**
- ❑ Tirocini formativi
- ❑ Moduli integrativi con la scuola secondaria superiore
- ❑ Moduli integrati con l'Università
- ❑ Master

⇨**Formazione continua** **(destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, nonché ad apprendisti con più di 18 anni di età):** Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni

saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro.

La modalità e gli strumenti adottati per tale intervento formativo sono i seguenti:

❒ Percorsi di aggiornamento professionale

❒ Percorsi di riqualificazione professionale

⇨ **Orientamento:**

❒ **Informazione orientativa:** facile e qualificato accesso alle formazioni sulle opportunità di istruzione, formazione e lavoro su scala locale, nazionale ed europea mediante sistemi informativi cartacei o multimediali consultabili dalle persone individualmente o con l'assistenza di un esperto.

❒ **Consulenza orientativa:** interventi differenziati finalizzati a favorire la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini, capacità, interessi motivazioni per arrivare a definire un proprio progetto professionale ed individuare le vie per attuarlo.

❒ **Formazione orientativa:** tirocini e brevi percorsi formativi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni su particolari aree tematiche (tecniche e strategie di ricerca di lavoro, nuove forme di lavoro, conoscenza del mercato del lavoro e delle professioni locali…).

L'Associazione erogatrice di servizi formativi deve organizzare conferenze di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi. Per ciascuna azione formativa deve essere organizzato un servizio di informazione ed orientamento.

I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

❒ fornire informazioni su programmi delle lezioni e libri di testo, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi;

❒ fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;

❒ consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.

DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

La dotazione di risorse professionali che consente una corretta gestione dei processi e delle attività programmate dalla nostra struttura formativa, sono quelle definite in organigramma (R16).

Direzione: la direzione ha la responsabilità generale delle attività di orientamento e/o formazione professionale poste in essere garantendo il raggiungimento degli standard qualitativi programmati nel rispetto della mission, ovvero:

- in accordo con la politica della qualità persegue una moderna gestione della qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse, al fine di ottenere la piena soddisfazione dei partecipanti/utenti;
- instaura e mantiene rapporti con l'esterno: istituzioni locali, organizzazioni produttive, associazioni, ecc;
- pianifica i fabbisogni di risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi della struttura formativa;
- seleziona, valuta e dispone le attività di sviluppo delle risorse umane e professionali.

Amministrazione: ha la responsabilità della gestione amministrativa e contabile, ovvero:

- definizione dei budget dei progetti ed attua il controllo di gestione;
- redige e controlla i documenti di bilancio in conformità con le norme vigenti;
- coordina ed effettua le attività di rendicontazione;
- ottimizzazione dei flussi finanziari.

Analisi del Fabbisogno: L'Addetto all'analisi dei fabbisogni formativi ha la responsabilità di mantenere sotto osservazione le dinamiche sociali ed economiche del territorio di riferimento dando indicazioni ai progettisti sui fabbisogni formativi emergenti, ovvero:

- sviluppa e mantiene contatti con le organizzazioni produttive e di servizio del territorio per cogliere le evoluzioni dei bisogni di formazione;
- analizza la domanda e l'offerta di formazione del territorio;
- mantiene rapporti con associazioni, istituzioni e imprese;
- recepisce e studia i documenti di indirizzo emessi dagli Enti locali e/o dalle Istituzioni di riferimento.

Progettazione: Il Progettista pianifica, sviluppa e verifica la progettazione dell'offerta formativa, ovvero:

- analizza la fattibilità dei nuovi progetti/servizi formativi e/o di orientamento;
- redige i progetti di massima e la progettazione di dettaglio di tutti i percorsi e servizi formativi;
- definisce le interfacce organizzative e tecniche;
- esegue eventuali modifiche alla progettazione di dettaglio sia in fase di erogazione, sia in fase di revisione alla conclusione del singolo progetto;
- ricerca nuovi metodi/strumenti formativi da sperimentare.

Gestione Qualità: il Responsabile della Qualità ha la responsabilità di sviluppare e mantenere le procedure e gli standard di qualità interni programmati, ovvero:

- promuovere la cultura della qualità all'interno dell'organizzazione;
- informare la direzione sullo stato della qualità dei servizi erogati;
- perseguire gli obiettivi di sviluppo qualitativo del servizio da esplicitare in un piano di miglioramento continuo;
- sviluppo e manutenzione del sistema qualità in conformità ed in relazione con il sistema di accreditamento regionale.

Coordinamento: Il Coordinatore ha la responsabilità di garantire idonee risorse logistiche e professionali, interne ed esterne, per una corretta erogazione e gestione dei singoli progetti, ovvero:

- collabora con il progettista nella micro- progettazione didattica in itinere;
- coordina e programma nel tempo e con dettaglio le risorse materiali e le risorse professionali necessarie;
- valuta e propone alla direzione le risorse professionali esterne da utilizzare nel progetto;
- gestisce gli strumenti di verifica e valutazione del processo formativo;

Docenza: il Docente ha la responsabilità di raggiungere, in relazione con le capacità di apprendimento ed attitudini dei partecipanti, gli obiettivi formativi e professionali previsti nei singoli programmi di progetto, ovvero:

- partecipa in fase di progettazione alla programmazione didattica ed alla scelta delle tecnologie e metodologie didattiche da utilizzare;
- elabora dispense e materiali didattici di supporto agli utenti, prepara il materiale necessario per le esercitazioni;
- predispone le risorse tecniche e didattiche indispensabili per la realizzazione dei progetti;

- effettua gli interventi di docenza frontale previsti e trasmette i contenuti teorici e gli insegnamenti tecnico/pratici;
- accompagna l'utenza nei processi di formazione;
- partecipa agli incontri di coordinamento didattico ed organizzativo;
- prepara le prove di valutazione intermedie e finali ne corregge e valuta gli elaborati;
- valuta i risultati di apprendimento e/o delle competenze acquisite.
- cura il proprio aggiornamento professionale;
- partecipa alla formazione formatori pianificata dalla Direzione;
- cura il riordino delle aule/laboratorio utilizzate e la manutenzione degli strumenti di lavoro.

Tutoring: Il Tutor ha la responsabilità di garantire una corretto funzionamento delle risorse impegnate nel singolo progetto, di animare e facilitare l'apprendimento individuale e di gruppo e di curare tutta la realizzazione degli stage e/o tirocini di orientamento, ovvero:

- verifica la disponibilità degli strumenti e del materiale didattico di supporto;
- somministra test e prove in supporto ai docenti;
- accompagna i partecipanti nei processi formativi e facilità una positiva gestione delle relazioni con i formatori e con i tutor aziendali;
- collabora con il coordinatore del progetto nella valutazione quantitativa e qualitativa dei risultati e degli apprendimenti.

Orientamento: ha la responsabilità della gestione e dell'erogazione dei servizi di orientamento, ovvero:

- interventi di carattere informativo;
- attività formative di orientamento;
- servizi di consulenza finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale;
- relazioni con i Centri per l'Impiego, il Provveditorato agli Studi, la Camera di Commercio e le parti sociali;
- organizzare i servizi di pre-selezione e/o bilancio delle competenze.

Valutazione: Il Valutatore ha la responsabilità del monitoraggio in itinere e valutazione finale dei risultati conseguiti dai singoli progetti, ovvero:

- Elaborazione e somministrazione questionari di valutazione della grado di soddisfazione dei partecipanti/utenti;

- Elaborazione e somministrazione questionari di valutazione alle aziende coinvolte nello stage;
- Elaborazione e somministrazione questionari per rilevare il grado di soddisfazione del personale;
- Realizzazione dei follow-up occupazionali.

ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLA CONDIZIONE PERSONALE DELL'UTENTE

Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo si impegna ad adottare tutte le misure organizzative volte ad agevolare l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentono a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione allo studente. Il team docenti e il personale non docente terrà degli incontri periodici con i genitori degli allievi/ soggetti svantaggiati al fine di verificare l'adeguatezza del servizio alle esigenze individuali e le eventuali azioni di adeguamento. Inoltre, per l'area dello svantaggio si prevedono incontri periodici con i servizi di assistenza legati alla propria rete relazionale al fine di stabilire le appropriate modalità di intervento.

DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO- STRUMENTALI

Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacoloper lo svolgimento dell'attività formativa predisporrà aule idonee per la didattica, a seconda delle esigenze e del numero dei partecipanti ai vari iter formativi. Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (Dgls 81/08 e ssmm).

ATTIVITA' DELLA SEGRETERIA

La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura deve comprendere anche le ore pomeridiane.
La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.
Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

OBIETTIVI E STANDARD SPECIFICI DI SERVIZIO

Di seguito viene riportata una griglia di sintesi con i fattori di qualità, gli indicatori, gli standard di qualità di riferimento e gli strumenti di verifica che consentono di monitorare e di tenere sotto controllo i processi della nostra struttura formativa.
I fattori di qualità rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committente/beneficiari.
Gli indicatori esplicitano i criteri di misurazione quantitativa (unità di misura) e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.
Gli standard di qualità corrispondono agli specifici obiettivi di qualità che il nostro organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e, quindi, quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.
Gli strumenti di verifica esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	**Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari**	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 15 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	**Flessibilità organizzativa e gestionale**	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di un reclamo o non conformità e	Giorni n. 20 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
		l'attuazione di azioni correttive.		
Gestione dell'attività formativa.	**Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.**	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	**Soddisfazione dei partecipanti**	Percentuale di partecipanti soddisfatti	70% percentuale di target di customer satisfaction	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	**Successo didattico**	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	**Risultanze occupazionali**	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	**Livello di attuazione dei progetti approvati dai Committenti**	Numero progetti realizzati/ Numero di progetti approvati dai Committenti	Maggiore del 80%	Rilevazione numero progetti avviati rispetto a quelli approvati
Risultanze ex-post.	**Livello di spesa conforme a quello preventivato**	Scostamento tra importo rendicontato e importo preventivato	Inferiore al 10%	Rilevazione scostamenti a consuntivo

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TRASPARENZA PER COMMITTENTI E BENEFICIARI

Sistema reclami

Al fine di garantire e tutelare il sistema committenti/beneficiari in via preventiva o quantomeno in fase di erogazione del servizio, viene predisposto un servizio reclami che possono essere posti alla conoscenza della Direzione:

- mediante segnalazione tramite mail : **info@aifas.it**
- mediante compilazione della scheda reclami messa a disposizione presso la sede formativa

La Direzione insieme con il Responsabile della Qualità ed il Coordinatore del progetto, al quale si riferisce il reclamo, provvede ad intervenire con opportune azioni correttive.

Condizioni di trasparenza

a) Impegno e modalità di messa a disposizione della Carta della qualità

La Carta della Qualità e la Scheda di dettaglio del Servizio sono consegnati prima della erogazione attraverso un incontro preliminare con i partecipanti/utenti e sarà affissa sulla bacheca nella Reception dell'ente ed in ogni aula didattica.

b) Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

La Carta della Qualità viene revisionata, sotto la responsabilità della Direzione, **annualmente** in concomitanza con l'approvazione della programmazione annuale dell'Offerta Formativa.

Validazione da parte della Direzione

San benedetto del tronto , lì 18/03/2019

Il Presidente
Umberto Croci

CARTA DELLA QUALITA'

La **Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo** è una Associazione Culturale nata per rispondere ai nuovi bisogni formativi e organizzativi posti dalle trasformazioni in atto nel sistema produttivo marchigiano (ristrutturazioni, innovazioni tecnologiche, riconversioni, ...) e dalle loro conseguenze sul piano occupazionale e professionale. **Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo** si propone costantemente di coniugare i valori umani, come quello della centralità della persona, con le esigenze di innovazione e di competitività proprie dell'impresa, privilegiando le azioni di promozione dell'occupazione e di sviluppo delle competenze professionali. La Società utilizza una metodologia d'intervento flessibile e su misura, che tiene conto delle specificità delle persone, delle istituzioni, delle imprese e della pluralità degli operatori dei servizi.

La Politica della qualità della **Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo** si basa su obiettivi ed impegni, qui di seguito elencati, che la Direzione assume formalmente, in funzione dei bisogni e delle aspettative del committente/beneficiario e coerentemente alle strategie di sviluppo del territorio. L'obiettivo strategico è la soddisfazione dei beneficiari diretti/finali (Partecipanti), dei Beneficiari indiretti (Imprese pubbliche, private che beneficiano dei risultati formativi), dei committenti (Istituzioni, Enti Pubblici, Aziende private), nonché il miglioramento continuo dei processi e delle relazioni interne con il personale.

La Direzione pertanto garantisce:

- ⇨ Una ricerca assidua per il miglioramento dei processi e quindi per offrire un prodotto/servizio "di qualità";
- ⇨ Un controllo antecedente, concomitante e successivo all'erogazione dei prodotti/servizi offerti attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione idoneo ad un riesame degli obiettivi per il rispetto del perseguimento della qualità prefissata;
- ⇨ Una partecipazione attiva di tutti i livelli dell'organizzazione alla costruzione e mantenimento della qualità, attraverso processi interni di sensibilizzazione;
- ⇨ Una periodica revisione della politica della qualità al fine di renderla corrispondente alle aspettative del sistema committenti/beneficiari;
- ⇨ L'impegno a strutturare incontri, almeno quadrimestrali, con i servizi di assistenza e rappresentanza della cosiddetta "Area dello svantaggio", al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

Le modalità e gli strumenti adottati affinché la politica per la qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, consistono:

- ⇨ *Diffusione e sensibilizzazione del personale alla mission ed alla soddisfazione del sistema committente/beneficiario mediante apposite riunioni coordinate dalla Direzione;*
- ⇨ *Promozione di specifici incontri e seminari finalizzati a sviluppare la cultura della qualità all'interno della struttura formativa;*

- ⇨ *Partecipazione alle iniziative promosse dalla* ***Accademia Internazionale Formazione Arte e Spettacolo*** *sul tema della qualità e accreditamento;*
- ⇨ *Diffusione di diversi livelli organizzativi dei risultati ottenuti dalle azioni di monitoraggio e valutazione dell'offerta formativa e programmi di miglioramento.*

Al fine di garantire e tutelare il sistema committenti/beneficiari in via preventiva o quantomeno in fase di erogazione del servizio, l'Associazione mette a disposizione la Carta della Qualità e nella logica del miglioramento continuo viene predisposto un servizio reclami (la cui scheda è reperibile presso la segreteria) per consentire alla Direzione insieme con il responsabile della Qualità e al coordinatore del progetto, di intervenire con opportune azioni correttive.

Validazione da parte della Direzione

San benedetto del tronto, lì 18/09/2019

Il Presidente

Marco Trionfante