

08/01/2022

Rev.1

# Carta dei Servizi

## ALCA Srl



ALCA Srl



## Sommario

1. PREMESSA .....	2
2. PRESENTAZIONE.....	5
3. PRINCIPI DI ALCA Srl .....	7
4. SERVIZI FORMATIVI .....	8
4.1. MINI CATALOGO DEI SERVIZI FORMATIVI OBBLIGATORI E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO .....	8
4.2. MINI CATALOGO DEI SERVIZI FORMATIVI 4.0.....	10
5. METODOLOGIA DIDATTICA.....	11
6. ORGANIGRAMMA E STRUTTURA .....	16
7. LA DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI .....	17
7.1. La Dotazione di risorse logistico-strumentali .....	17
7.2. La Tipologia dei destinatari.....	18
7.3. Clausole di garanzia dell'utente .....	21
7.4. Condizioni di trasparenza Validazione della carta qualità .....	21
7.5. Modalità di diffusione al pubblico .....	21
7.6. Descrizione Delle Attività Dei Responsabili Dei Processi Principali .....	22
8. CONTATTI, SEDI e ORARI.....	24
9. MISURAZIONE E VALUTAZIONE.....	25
10. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	26
11. RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	27
12. DIRITTI E OBBLIGHI DEL CLIENTE.....	28
13. RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI .....	30
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO DI FORMAZIONE (FORM A).....	31
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE GLOBALE DEL CORSO DI FORMAZIONE (FORM B).....	32
Tipologia della Non Conformità o del Reclamo .....	33
Richiesta di azione correttiva □ N° .....	35



## 1. PREMESSA

ALCA srl ha implementato un sistema qualità avente come campo di applicazione: **“Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale”** secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Il principio base su cui poggia la politica per la Qualità di ALCA Srl è: "l'efficientamento della Customer Service, Customer Care e Customer Satisfaction nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti" attraverso la sistematica attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, con l'intento di perseguire il miglioramento continuo dei nostri prodotti e dei nostri servizi. Pertanto significa che:

1. **Si deve migliorare continuamente** progettando e realizzando prodotti/servizi innovativi nel rispetto delle norme cogenti applicabili.
2. **Il Cliente deve essere sempre tenuto nella massima considerazione** e tutti dobbiamo operare focalizzando la nostra attenzione al soddisfacimento delle sue richieste e all'interpretazione dei suoi bisogni perché possano essere tradotti in prodotti e servizi sempre più rispondenti alle sue aspettative.
3. **La qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti** e pertanto è preciso dovere dei responsabili e di ogni collaboratore, operare affinché si pongano le basi per fare in modo che gli obiettivi stabiliti siano sistematicamente raggiunti.

La Carta dei Servizi è strutturata per integrare il sistema qualità di ALCA Srl con la natura e la tipologia del settore in cui opera – quello della formazione – svolgendo una funzione prettamente rivolta al cliente.

Il presente documento inoltre scaturisce dalla volontà di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta formativa e delle sue modalità di erogazione, che costantemente ne consolidi i punti di forza, ne analizzi le opportunità e ne migliori i punti



di debolezza e le criticità.

La Carta dei Servizi è valida dalla data di adozione e può essere soggetta a modifiche secondo le procedure del Sistema di Gestione di ALCA Srl.

In sintesi, con tale Carta dei Servizi, ci rivolgiamo a te che stai leggendo queste pagine per conoscere meglio ALCA Srl e per trovare il percorso formativo più adatto alle tue esigenze. Dunque, con tale Carta della Qualità dell'Offerta Formativa, vi è la formalizzazione di un impegno che la formazione sia un'attività necessaria e fondamentale per il miglioramento della conoscenza e della meta-conoscenza di qualsiasi individuo. Ogni momento formativo costituisce, nella nostra visione, un arricchimento della persona che di tale momento didattico usufruisce. Il processo formativo è un accordo tra due parti: il "Formatore" e il "Formato". Il Formatore in questo caso è ALCA Srl, che garantisce l'utilizzo di docenti e progettisti di alto livello, di strutture professionali, di materiale didattico adeguato e tarato sugli obiettivi. Il Formato è il Discente, ovvero ogni individuo che, a diverso titolo e per finalità diverse, sceglie il tipo di formazione erogata da ALCA Srl, stringendo un accordo di fiducia reciproca. Queste attività costituiscono il "Patto formativo", il legame che unisce i due nodi di questo segmento, mettendo in atto un processo virtuoso di scambio e crescita. ALCA Srl crede in questo scambio, ed è per tale motivo che ha stilato la presente carta di qualità dei servizi formativi, perché formalizzi un impegno non solo commerciale, ma anche e soprattutto etico. La carta di qualità dei servizi formativi si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che ALCA Srl assume nei confronti di tutti coloro che scelgono i propri percorsi formativi. Costituisce uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti. Pertanto rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale ALCA Srl può instaurare un dialogo concreto con gli utenti. A tale scopo, più avanti in questo documento troverai: - una descrizione dell'Istituto ALCA Srl in termini di impegni (LIVELLO STRATEGICO) - le modalità con le quali ALCA Srl predispone ed eroga tutte le azioni formative (LIVELLO ORGANIZZATIVO) - quali sono gli obiettivi e gli standard che l'Istituto si pone per ogni



corso progettato ed erogato (LIVELLO OPERATIVO) - quali sono gli strumenti di garanzia e di tutela che il discente – o comunque il beneficiario di ogni intervento formativo – può utilizzare per esprimere la propria valutazione (LIVELLO PREVENTIVO).

La Carta è aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti e/o modifiche che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

La sede di ALCA Srl è LARGO URBINO 15 – 00071 – POMEZIA (RM)



## 2. PRESENTAZIONE

**ALCA Srl**, costituita nel 2019, è una start up innovativa ai sensi dell'Art. 4, C.10-BIS D.L. 3/2015 convertito nella Legge 33/2015, si pone come obiettivo principale il facilitare l'ingresso del mondo del lavoro di risorse umane attraverso la fruizione di corsi di formazioni erogati attraverso un'innovativa piattaforma digitale e-learning, sviluppata in House. Parallelamente all'erogazione di corsi formativi, ALCA Srl offre la sua attività di consulenza, supporto, analisi, studio e ricerca circa soluzioni innovative relative alle diverse esigenze dei vari attori.

Pertanto, ALCA Srl è un'azienda giovane e dinamica operante nei seguenti settori:

- della formazione professionale in aula e in E-learning;
- consulenza, ricerca e sviluppo di soluzioni alternative relative alle diverse esigenze dei vari attori;

ed ha come obiettivo principale l'efficientamento dei processi operativi.

Le attività da svolgere vengono organizzate in maniera efficiente, mediante un rapporto sinergico con i Clienti, i quali comunicano le informazioni operative direttamente al nostro team. Il nostro ufficio si occupa di tutto ciò che è relativo alla gestione amministrativa/contabile, il quale è stato progettato nell'intento di offrire al cliente un risultato d'eccellenza in termini tecnici e commerciali, mediante la progressiva implementazione delle attività commerciali e la creazione di partnership strategiche volte all'efficientamento dei processi.

La struttura operativa di ALCA è in continuo divenire per effetto di un processo di adattamento alle nuove realtà imprenditoriali, caratterizzate da un elevato dinamismo tecnologico e da una sempre maggiore competitività. Tali condizioni sono risultate però uno stimolo per l'Azienda, la quale, al fine di rendere il servizio più fruibile e aumentare la *Customer Service*, *Customer Care*, *Customer Satisfaction* ha effettuato investimenti in R&S allo scopo di migliorare le operatività quotidiane, sempre più complesse e



diversificate; difatti, l'utilizzo della tecnologia ha certamente mutato il panorama evolutivo ed i paradigmi gestionali delle imprese, generando nuove opportunità, ma anche criticità legate al necessario adattamento.

Tutto ciò, connesso ad un notevole incremento dell'attività aziendale, ha indotto ALCA Srl a voler realizzare un sistema operativo personalizzato, capace di sopperire alle esigenze di ogni genere.

La società, inizialmente, aveva come oggetto lo sviluppo, la produzione e la commercializzazione di prodotti o servizi innovativi ad alto valore tecnologico, e più specificamente: lo sviluppo, la produzione e la commercializzazione di una innovativa piattaforma web destinata a favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mondo del lavoro, mediante l'erogazione di servizi di formazione professionale.

Tuttavia, nel tempo, ALCA Srl ha integrato ai servizi di formazione anche l'erogazione di servizi di Consulenza, assistenza, studio e ricerca di soluzioni innovative e di analisi degli aggregati economici e giuridici all'interno del sovra-sistema "mercato".



### 3. PRINCIPI DI ALCA Srl

*La politica di qualità La politica di qualità - che puoi leggere di seguito - è l'espressione scritta delle nostre intenzioni nei confronti di chi come te è alla ricerca di una proposta formativa di alto contenuto.*

La nostra missione:

---

***“Fornire ai clienti consulenza, servizi e soluzioni per le sfide che il mercato ci sottopone quotidianamente”.***

---

La missione di ALCA Srl è quella di assicurare ai clienti servizi di qualità in modo continuativo, nell'ottica dinamica del miglioramento continuo. ALCA Srl comprende che la soddisfazione del cliente è l'obiettivo primario per un'azienda di servizi.

Più nello specifico, l'obiettivo di ALCA Srl è quello di rispondere alle esigenze del territorio nazionale per quanto riguarda i fabbisogni professionali e formativi delle aziende, la preparazione dei giovani al mondo del lavoro e l'aggiornamento per coloro che sono già inseriti in attività lavorative. Pertanto, ALCA Srl ha per oggetto l'istituzione di una organizzazione comune per la disciplina e lo svolgimento di attività di formazione professionale, di orientamento scuola-lavoro, di reinserimento nel mondo del lavoro, di consulenza, assistenza, studi e ricerche attinenti a soluzioni innovative.

Per di più:

- ✓ gestisce centri di formazione professionale;
- ✓ svolge attività di formazione, di specializzazione, di aggiornamento e di perfezionamento professionale;
- ✓ promuove e realizza studi e ricerche e partecipa a progetti di ricerca attinenti al proprio oggetto;
- ✓ raccoglie ed elabora dati ed informazioni, realizza materiale propedeutico e didattico, svolge attività divulgative e promozionali degli scopi sociali.





## 4. SERVIZI FORMATIVI

Alca Srl progetta ed eroga servizi di formazione, secondo le seguenti macro-tipologie:

- Formazione a catalogo
- Formazione on demand
- Formazione aziendale
- Formazione finanziata
- Formazione con la modalità e-learning

### 4.1. MINI CATALOGO DEI SERVIZI FORMATIVI OBBLIGATORI E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

- ✓ Formazione Dei Lavoratori Sulla Sicurezza
  - Generale
  - Rischio Basso
  - Rischio Medio
  - Rischio Alto
- ✓ Aggiornamento Dei Lavoratori Sulla Sicurezza
  - Corso Di Aggiornamento Dei Lavoratori Sulla Sicurezza
- ✓ Antincendio
  - Rischio Basso
  - Rischio Medio
  - Rischio Alto
- ✓ Aggiornamento Antincendio
  - Rischio Basso
  - Rischio Medio
  - Rischio Alto



- ✓ Primo Soccorso
- ✓ Corso Carrellisti
  - Conduzione Corpiattaforme Di Lavoro Elevabili – Ple
  - Conduzione Gru Per Autocarro
  - Conduzione Gru A Torre
- ✓ Pes / Pav
- ✓ Lavori In Quota
- ✓ Spazi Confinati
- ✓ Addestramento
  - All'utilizzo E Valutazione Dpi
  - All'utilizzo Di Ponteggi In Sicurezza
- ✓ RSPP
  - Datore Di Lavoro Rischio Basso
  - Datore Di Lavoro Rischio Medio
  - Datore Di Lavoro Rischio Alto
- ✓ Aggiornamento RSPP Datore Di Lavoro
  - Datore Di Lavoro Rischio Basso
  - Datore Di Lavoro Rischio Medio
  - Datore Di Lavoro Rischio Alto
- ✓ Formazione Dirigenti E Preposti
- ✓ Corso di Aggiornamento Lavoratori
- ✓ La Formazione Dei Dirigenti E Preposti In Materia Di Sicurezza
- ✓ RLS
  - Corso Di Formazione
  - Aggiornamento
- ✓ La Valutazione Del Rischio Stress Lavoro Correlato
- ✓ Corsi per Apprendisti



## 4.2. MINI CATALOGO DEI SERVIZI FORMATIVI 4.0

- ✓ Corso di Formazione sui Big Data e Analisi dei Dati
- ✓ Corso di Formazione sulla Cybersecurity
- ✓ Corso di Formazione su IoT e M2M



## 5. METODOLOGIA DIDATTICA

Il Progetto **A.L.C.A.** (All Learn, Close All)

### Descrizione Sintetica

Attraverso la creazione di una piattaforma Web e di un'APP ad essa connessa i diplomati della scuola superiore secondaria potranno subito fruire di contenuti didattici finalizzati al loro inserimento nel mondo del lavoro. Le aziende clienti potranno valutare l'impegno e le potenzialità degli studenti candidati attraverso le analisi proposte dai big data, filtrati e ordinati da algoritmi ispirati da un'intelligenza intuitiva, le estrazioni dei dati saranno prodotte da query qualitative e quantitative sulle interazioni degli studenti/candidati durante la fruizione dei corsi (domande, download materiale, esercitazioni, tempi di risposta, interazione con i docenti...). Le aziende clienti potranno subito orientarsi così sul candidato/a più idoneo/a secondo le competenze ed il suo potenziale di intelligenza intuitiva.

### **E-learning**

Creazione App per armonizzare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro.

E-learning post diploma di istruzione della scuola superiore secondaria: i neo diplomati avranno un modo diverso di apprendere, alternativo all'insegnamento in aula, cioè una metodologia di apprendimento e/o formazione personale che utilizza un insieme integrato di strumenti tecnologici per la comunicazione a distanza. Le tre modalità fondamentali di utilizzo di questi strumenti sono:

- apprendere in modo autonomo (auto-formazione);
- apprendere in modo parzialmente assistito (tutoraggio);
- apprendere ricevendo una serie di informazioni e assistenza da parte di un formatore (insegnamento).



Tramite la App di Alca la didattica a distanza diventa didattica distribuita. I corsi, basati sulle prestazioni che vengono oggi richieste dal mercato del lavoro saranno offerte tramite la nuova tecnologia dell'informazione via App. Il termine più corretto, che definisce meglio questo progetto è didattica collaborativa tramite App. Simulando la tradizionale attività di aula con programmi diversificati, osservazioni del docente, assegnazione di lavori, discussioni. Gli studenti/utenti/candidati possono comunicare con il docente e con gli altri studenti con e-mail e chat. Rispetto alla didattica basata sulla sola lezione in aula, l'e-learning offre aspetti vantaggiosi, come esercitazioni on-line, simulazioni, multimedia, accesso a risorse esterne. L'apprendimento via App elimina il rapporto solitario (corso off-line) tra lo studente e il prodotto, perché vi è la possibilità di interazione tra studente e il corso, oppure tra studente e docente infine tra studente e studente. Sfruttando a pieno la multimedialità (video, suoni, animazioni, ambienti virtuali), con la quale è possibile produrre applicazioni didattiche difficilmente realizzabili con la didattica tradizionale.

### **Intelligenza Intuitiva**

L'intuizione è una risorsa innata che riguarda tutti gli individui senza distinzione di età, sesso o etnia. È il modo più antico di funzionare della mente umana e quello più naturale di conoscere. Nei tempi più remoti l'essere umano è stato guidato alla sopravvivenza dall'intuizione, gli ha mostrato come nutrirsi quando aveva fame, come proteggersi dal freddo e dai pericoli, come curarsi quando era ammalato. Ancora oggi l'intelligenza intuitiva ci accompagna nel nostro percorso di vita e di sopravvivenza e sebbene operi sempre al di fuori del nostro controllo, essa presidia la percezione, la relazione, la comunicazione paraverbale e non verbale, i messaggi metaforici e immaginativi, la creatività, la propensione a risolvere problemi, la capacità di guidare gruppi e motivarli verso obiettivi comuni e condivisi, nonché la capacità di decidere specialmente nei contesti dove l'esperienza pregressa ha un peso determinante.



Il potenziamento della mente intuitiva e la possibilità di armonizzare i due aspetti della nostra intelligenza, razionale e intuitivo, ci consentono di raggiungere un livello superiore di consapevolezza ed autopercezione rispetto ad ogni situazione e ad ogni comportamento. L'armonizzazione dell'attività dei due emisferi comporta un uso consapevole dello "slittamento", cioè della capacità di riconoscere i pensieri e quale parte di noi si attiva quando diamo una risposta agli stimoli e agli eventi. Ciò ci permette poi di attivare una modalità alternativa, cambiando la modalità di pensiero che assume automaticamente il controllo, qualora non sia la più efficace per lo scopo da raggiungere. I percorsi dedicati ai contesti di apprendimento sono dedicati prioritariamente agli insegnanti ma anche agli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo livello. Gli interventi rivelano la loro massima efficacia nei casi in cui è possibile realizzare percorsi integrati che coinvolgano docenti e studenti, in attività parallele e autonome, ma strutturate in funzione di obiettivi comuni.

Possibilità di “certificazione” su CV degli studi effettuati dal candidato, produzione periodica di report statistici per l'analisi dei dati

### **Dall'e-learning agli algoritmi di intelligenza intuitiva attraverso lo studio dei Big Data**

L'impatto che hanno i Big Data in ambito didattico - sia con riferimento all'insegnamento, che all'apprendimento - è rilevante, non soltanto nella progettazione dei moduli didattici, ma anche in tema di affinamento di obiettivi di apprendimento già predefiniti [Gutierrez-Santoz et al.,2012]. I Big Data possono essere utilizzati in molteplici settori e l'e-learning è uno di questi. Ogni qual volta i discenti interagiscono con il contenuto di un corso, infatti, essi producono dati. Oggi siamo in grado di tracciare e raccogliere questi dati non solo attraverso i learning management systems (LMS), ma anche tramite la nostra App se ogni altro media accanto alla usuale “valutazione di fine-corso” per mezzo di questionari di gradimento proposti ai discenti, cresce ed assume rilevanza l'esigenza di acquisire in tempo reale informazioni sempre più dettagliate ed organizzate sui vari ambiti di valutazione della didattica. Ad esempio, gli accessi (‘le



visite’) ai corsi assieme ad altri dati come le interazioni, per comporre pattern utili alla valutazione della didattica e delle propensioni degli utenti/candidati. Dai Big Data, i docenti responsabili dell’e-Learning possono ricevere informazioni per rendere più efficace l’insegnamento, o per correggere eventuali difetti. Ad esempio, gli accessi alla App, i dati prelevati dalle interazioni, il contenuto delle interazioni stesse e il tempo di apprendimento degli argomenti, possono confluire in Big Data utili per valutare la fruizione informativa da parte dei discenti, ed i loro comportamenti nella fase di apprendimento. Riuscire attraverso un algoritmo a scartare i dati non utili. L’uso di modelli matematici e di metodi statistici sui dati dell’e-Learning, una volta organizzati gli stessi in basi di dati o ‘metadati’, consente di produrre modelli di comprensione o anche di previsione utili all’affinamento o alla semplice valutazione dei candidati e dei metodi didattici. Un altro approccio di utilizzo di Big Data, è valutare differenti parametri della formazione didattica prefissando per ciascuna variabile opportuni ‘valori-soglia’ ovvero ‘livelli-target’ da raggiungere per ritenere conseguiti gli obiettivi-formativi. A tal proposito ecco cinque benefici che si possono trarre dall’analisi dei dati relativi alla fruizione di un corso e-learning:

1. L’analisi dei dati consente di individuare quale tipologia di attività didattica è più efficace per il raggiungimento degli obiettivi del corso.
2. Diventa possibile individuare i miglioramenti del percorso didattico. Ad esempio se un grande numero di discenti impiega un tempo eccessivo per completare un certo modulo, significa che quel modulo deve essere reso più snello e fruibile.
3. È possibile monitorare quali sono i moduli più visualizzati o i contenuti più condivisi con gli altri discenti.
4. I dati relativi risultanti dalle tracce del discente sono immediatamente disponibili e non occorre attendere i risultati dei test di valutazione finale per conoscere la situazione. In tal modo i docenti possono ottenere un quadro complessivo dei comportamenti dei discenti e possono ottimizzare la strategia di apprendimento quasi in tempo reale.



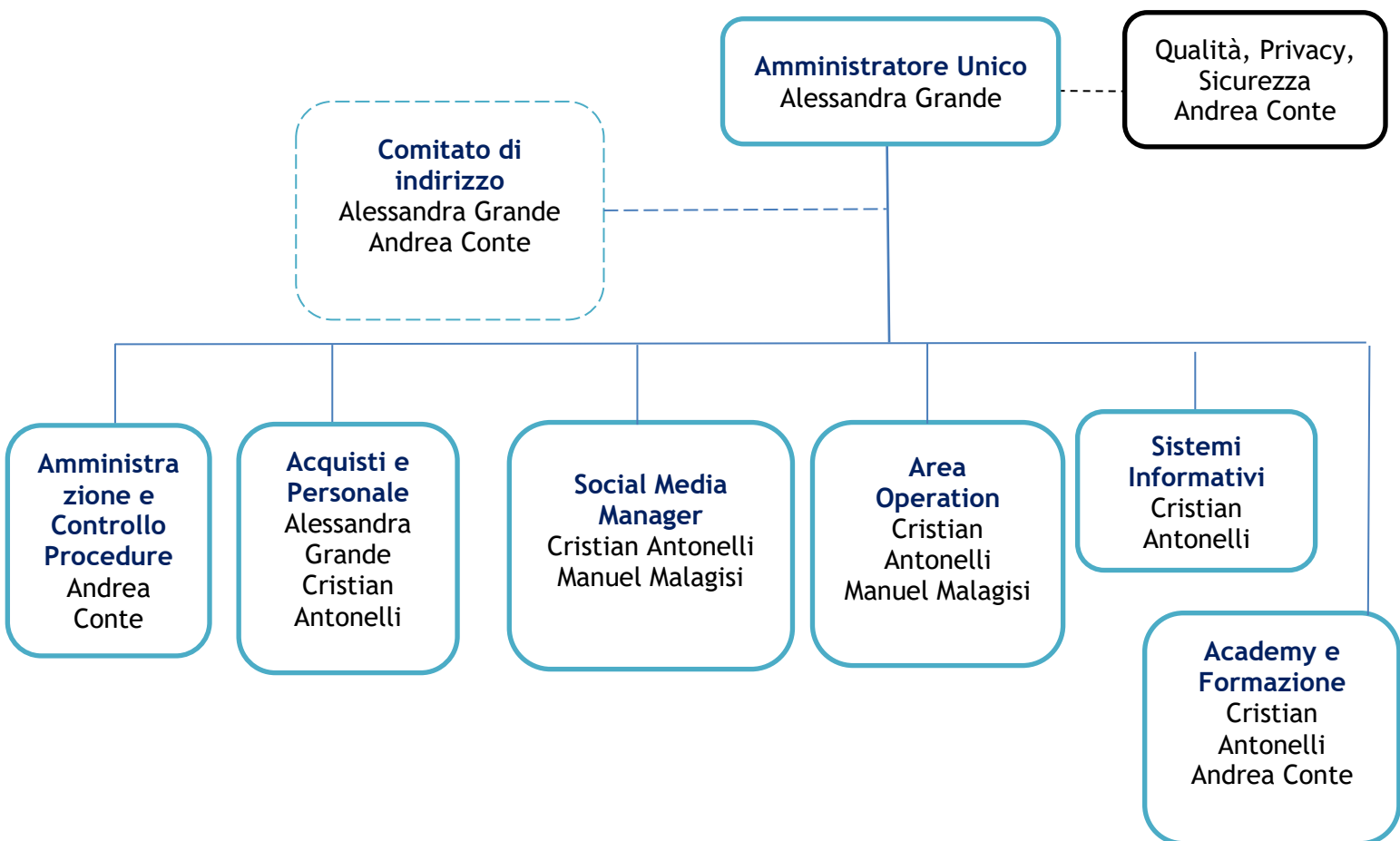
5. Sulla base dei dati è possibile fare previsioni sui successi e sui fallimenti dei discenti e sviluppare i corsi in maniera tale che gli studenti abbiano sempre la possibilità di ottenere il miglior risultato possibile.

In sintesi, il vantaggio principale della raccolta e dell'analisi dei Big Data nell'e-learning, sta soprattutto nella possibilità di ricavare informazioni utili per personalizzare l'esperienza formativa sulla base delle esigenze e degli stili di apprendimento dei discenti





## 6. ORGANIGRAMMA E STRUTTURA





## **7. LA DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI**

Le risorse professionali di ALCA Srl si distinguono in:

- ✓ Interne (vincolate, cioè, da un rapporto di subordinazione)
- ✓ Esterne (coinvolte di volta in volta nelle diverse attività formative che la ALCA Srl pone in essere)

Sia per le prime che per le seconde ALCA Srl individua dei requisiti minimi di accesso che – nello specifico - sono:

- ❖ Livello di istruzione
- ❖ Esperienza lavorativa

Lo strumento attraverso il quale la Direzione valuta tali requisiti è il curriculum vitae et studiorum. Le risorse professionali interne sono 3 e coprono le funzioni di Segreteria, Qualità, Analisi del Fabbisogno, Progettazione, Erogazione, Amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione, invece, ha al suo interno, le funzioni di Direzione e di Responsabile Amministrativo. Alle risorse professionali esterne – invece – ALCA Srl ricorre per i servizi di Docenza, Tutoraggio, Consulenza e per tutte le necessità connesse con lo svolgimento dell'intervento formativo.

### **7.1. La Dotazione di risorse logistico-strumentali**

ALCA Srl dispone di:

- Ufficio di segreteria amministrativa;
- Ufficio riunioni;
- Ufficio di progettazione;
- N. 1 Aule didattica/Informatica dotata di tutte le attrezzature didattiche necessarie per una ottimale gestione dei corsi.

Gli ambienti di lavoro utilizzati da ALCA Srl sono conformi alle vigenti leggi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81). Alca Srl assicura e si fa garante del pieno rispetto da parte del personale delle norme di sicurezza e prevenzione rischi nell'ambiente di lavoro ai sensi della Normativa vigente. Inoltre, l'ambiente di lavoro è adeguato a garantire l'armonizzazione di fattori umani, fisici e relazionali, per ottenere un maggiore



impegno a sviluppare le potenzialità del personale e le prestazioni dell'organizzazione.

## 7.2. La Tipologia dei destinatari

I destinatari dei Corsi e Laboratori interattivi erogati da ALCA Srl sono:

- ❖ i singoli lavoratori che vogliono accedere individualmente a percorsi formativi di ri/qualificazione ed aggiornamento professionale;
- ❖ il mondo imprenditoriale che ha necessità di formare/aggiornare il proprio personale.

### LIVELLO OPERATIVO

ALCA Srl considera il monitoraggio e la misurazione dei processi come l'elemento fondamentale per realizzare un miglioramento continuo del servizio di formazione offerto. A tale fine sono stati individuati degli elementi fondamentali denominati fattori di qualità che vengono presidiati costantemente attraverso una misurazione qualitativa. Tali fattori di qualità sono individuati per singolo processo e per ciascuno di essi vengono stabiliti degli indicatori che rappresentano i criteri di misurazione. In relazione a ciascun fattore di qualità la Direzione si impegna a raggiungere specifici obiettivi dotandosi di strumenti di verifica che servano per valutarne il raggiungimento.



Area / Processo	Indicatore	Strumento di verifica	Obiettivo di qualità perseguito
Sviluppo e Promozione corsi a catalogo	N° di richieste di informazione	Registro telefonate / verifica posta in arrivo	Raggiungimento della totalità dei contatti presenti nel database
Gestione informazioni per telefono	N° di appuntamenti presi	Elenco posta in arrivo	Almeno 1 appuntamento ogni tre mail ricevute
Gestione informazioni via mail	Tempo intercorrente tra l'invio della richiesta e la risposta	Verifica a campione su posta arrivata/inviata	Massimo due giorni
Gestione contratti	Iscrizioni ai corsi	Registro contratti	1 iscritto ogni 20 richieste di informazioni
Progettazione e sviluppo corsi di formazione	N° di nuovi corsi progettati	Piano di progettazione	Almeno 1 nuovo corso a catalogo per anno e 3 Piani Settoriali/Nazionali finanziati
Erogazione servizi e corsi di formazione	Valutazione dell'apprendimento	Test di apprendimento intermedi e finali	Almeno il 70% dei partecipanti con una valutazione superiore alla sufficienza
	N° di abbandoni durante il corso	Registro presenze	Massimo 1 abbandono per ogni corso
	Reclami	Verbale reclamo cliente	Non più di 2 reclami per ogni Piano Formativo
Monitoraggio e miglioramento	Indice soddisfazione utente	Questionario gradimento docenti	Soglia di gradimento non inferiore all'80%
	N° di non conformità	Registro NC	Massimo 3 NC

## LIVELLO PREVENTIVO

L'attenzione con cui ALCA Srl eroga i propri servizi è tesa a considerare il rischio in modo trasversale a tutta l'attività, cercando di prevederlo piuttosto che correggerlo. Si tratta di una modalità risk-based thinking (pensiero orientato al rischio) e viene considerata nel Sistema di Gestione per la Qualità da ALCA Srl come concetto implicito ed incorporato nei requisiti fondamentali per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità. Per ogni processo vengono stabiliti i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non



conformità di sistema. Per ALCA Srl “Risk-based thinking” significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto organizzativo dell’azienda stessa così come raffigurato dal flusso che segue.



Modalità e strumenti di rilevazione dei feedback ALCA Srl pone estrema attenzione alla rilevazione della soddisfazione dell’utenza, ritenendo che sia una indicazione significativa della qualità del servizio percepita dal discente rispetto a quella effettivamente erogata. Il feed-back di chi ha fruito della formazione erogata può essere indotto (attraverso la richiesta di esprimere il proprio parere in merito ai servizi e ai corsi erogati) o non voluto (reclamo). ALCA Srl attua il monitoraggio e la misurazione della customer satisfaction attraverso un processo di ascolto, elaborazione e condivisione di aspettative, bisogni, proposte, insomma di un processo continuo di discussione e confronto. Il concetto di soddisfazione va innanzitutto riferito al contesto esterno (operatori del settore, genitori, docenti, scuole, enti e portatori di interesse), il cui legame con esso è rappresentato da:

- ✓ Le aspettative che i fruitori nutrono rispetto alla capacità formativa di ALCA Srl;
- ✓ Il tipo di motivazione con cui tutti coloro che hanno scelto le proposte formative di ALCA Srl vivono la mission, intesa anche come tendenza a condividere o meno



- piani e obiettivi formativi ed esserne attivamente partecipi;
- ✓ L'immagine di ALCA Srl passa pertanto attraverso la percezione degli allievi, sia durante la loro permanenza sia nel ricordo della formazione ricevuta.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente (feed-back indotto) viene realizzato attraverso le seguenti metodologie di misurazione:

- **Intervista** (rapporto diretto con il beneficiario della formazione);
- **Osservazione diretta**;
- **Questionario di soddisfazione finale** (al termine del percorso)

### **7.3. Clausole di garanzia dell'utente**

Presso ALCA Srl è a disposizione dell'utenza il catalogo dell'offerta formativa che riassume per ciascun corso erogato:

- l'area di appartenenza
- il codice identificativo
- la durata in ore
- il titolo del singolo percorso formativo

Tale catalogo dell'offerta formativa è a disposizione dell'utenza anche sul sito internet della società.

### **7.4. Condizioni di trasparenza Validazione della carta qualità**

La presente carta della qualità è soggetta ad un aggiornamento annuale.

La sua validazione viene certificata dalla data e dalla firma del Responsabile della Direzione sul frontespizio.

### **7.5. Modalità di diffusione al pubblico**

La presente carta della qualità viene diffusa e resa nota all'utenza attraverso i seguenti canali:

- affissione presso la bacheca presente nel corridoio di accesso ai locali di ALCA Srl;
- resa fruibile al discente nel momento in cui si erogano corsi presso la sede della società;



- pubblicata sul sito [www.alcaitalia.it](http://www.alcaitalia.it).

## **7.6. Descrizione Delle Attività Dei Responsabili Dei Processi Principali**

Il Responsabile del Processo di Direzione svolge le seguenti attività

- Definisce le strategie commerciali
- Pianifica e coordina le risorse umane, finanziarie e organizzative
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza
- Valuta le risorse umane e pianifica i piani di sviluppo individuale
- Pianifica e gestisce le relazioni con le istituzioni e gli attori locali
- Promuove e pubblicizza i servizi dell'Ente

Il Responsabile processi di gestione economico-amministrativa svolge le seguenti attività:

- Gestisce la contabilità
- Opera il controllo economico
- Predisporre e amministra i budget delle campagne pubblicitarie

Il Responsabile Processo di progettazione e analisi dei fabbisogni svolge le seguenti attività:

- Garantisce il mantenimento e l'evoluzione delle relazioni con gli interlocutori esterni (clienti e referenti istituzionali) al livello strategico, traducendo gli input acquisiti in linee di indirizzo nell'ambito della propria azione propulsiva sul Piano dell'Offerta Formativa;
- Progetta in linea di massima, esecutiva e di dettaglio un'azione corsuale Garantisce l'orientamento delle attività e delle risorse al raggiungimento degli obiettivi definiti nella Politica per la Qualità e nel Piano Formativo;

Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi svolge le seguenti attività:

- Garantisce il funzionamento organizzativo complessivo di ALCA Srl, pianificando e controllando le risorse necessarie, di qualsiasi natura;
- Gestisce e coordina le risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione (selezione docenti, verifica del rispetto degli obiettivi formativi, verifica dell'upgrade degli strumenti informatici)



- Gestisce le relazioni e gli accordi con i destinatari dell'azione formativa
- Monitora le azioni formative
- Valuta i risultati al fine di identificare azioni di miglioramento





## 8. CONTATTI, SEDI e ORARI

ALCA Srl è presente presso:

• Sede legale ed operativa	Largo Urbino, 15
• Sede amministrativa	Pomezia (RM), 00071
	Via della Sforzesca, 1 Roma (RM)
• Tel	06/442422225
• E-mail	info@alcaitalia.com
• Sito internet	www.alcaitalia.com
• P.I.	15502161001
• REA	RM-1594918

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì con orario dalle 9:00 – 13:00 e 14:30-18:00

Responsabile dei servizi formativi è il Sig. Cristian Antonelli (Academy e Formazione)



## 9. MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Gli strumenti di monitoraggio dei servizi che, di norma, saranno utilizzati per la valutazione, sono i seguenti:

➤ **Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione attraverso:**

- Indagini sulla resa dei servizi in virtù del livello di soddisfazione dei clienti;
- Indagini sulla soddisfazione dell'utenza sulla programmazione;
- Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi e delle attività;
- La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza svolta;
- Osservazione diretta del Tutor;
- Ascolto dei partecipanti: raccolta di elementi di criticità (minacce), opportunità, punti di forza o punti di debolezza;
- Questionari di gradimento di fine corso;
- Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso e al servizio offerto.

➤ **Apprendimento dei partecipanti durante gli interventi formativi attraverso:**

- Questionari/test proposti alla fine del percorso formativo;
- Prove finali;
- Esercitazioni alla fine o durante il corso;
- Risultati dei lavori di gruppo.



## 10. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

ALCA s.r.l. pianifica e gestisce i processi necessari per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità. Per fare ciò, utilizza la soddisfazione del cliente come strumento operativo per comprendere le esigenze e le aspettative del cliente.

La **soddisfazione del cliente**, pertanto, è monitorata costantemente da ALCA Srl, in modo tale da determinare quanto un cliente sia soddisfatto oppure non lo sia, in che misura e per quali ragioni (positive o negative). Tale attività diventa determinante per l'organizzazione; come pure risulta essenziale comprendere dove dirigere la propria attività di progettazione dei servizi, agendo sempre in qualità.

Al termine di ogni corso, il cliente compila una documentazione (**questionari di gradimento di fine corso**). La documentazione viene elaborata dal Responsabile di riferimento che, in virtù delle varie esigenze, fornirà i dati acquisiti, elaborandoli per ALCA Srl al fine del miglioramento continuo.

Certamente, la scelta delle modalità e delle tempistiche di rilevazione dipendono:

- dalla tipologia del servizio erogato
- dai criteri definiti per il monitoraggio
- dalla significatività del singolo servizio rispetto all'intera attività erogata

Al fine della valutazione dei servizi si procede all'analisi dei dati quantitativi raccolti e dei risultati ottenuti in termini di occupazione ed occupabilità.

I dati principalmente analizzati sono:

- le ore erogate distinte per tipologia di servizio
- il riscontro occupazionale
- i dati descrittivi degli utenti (sesso, età, titolo di studio, qualifiche, ...)

Infine si applicherà il modello per obiettivi multipli tramite le opinioni espresse dagli stakeholders aderenti alla rete di ALCA.

ALCA si impegna a conservare la documentazione cartacea ed informatica delle attività svolte per almeno 3 anni, al fine di poter elaborare costantemente i dati e ricavarne le necessarie valutazioni qualitative e quantitative.



## **11. RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Il Cliente ha la possibilità di segnalare ad ALCA Srl qualora avesse riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto comunicato dal soggetto erogatore.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano la presente Carta dei Servizi.

Il reclamo deve essere presentato dall'utente per iscritto (modulo cartaceo Reclamo allegato alla presente Carta dei servizi e scaricabile dal sito internet), tramite posta elettronica (email/pec) e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.



## **12. DIRITTI E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

### ***DIRITTI DEI DISCENTI:***

Il Discente ha diritto ad una formazione qualificata che rispetti e valorizzi l'identità di ognuno e sia aperta alla pluralità di idee. ALCA Srl si impegna a garantire:

- a) continuità dell'apprendimento, valorizzando le inclinazioni personali dei discenti;
- b) un ambiente favorevole alla crescita della persona ed un servizio di qualità, con offerte formative aggiuntive ed integrative;
- c) disponibilità di un'adeguata strumentazione tecnologica;
- d) diritto del discente ad essere informato sulle regole di ALCA Srl;
- e) docenti specializzati ed altamente qualificati;

### ***DOVERI DEI DISCENTI:***

I DISCENTI sono tenuti a frequentare regolarmente, previa inammissibilità agli esami ed a rispettare le ore di assenza previste dalle Determina Regionali che regolano le diverse tipologie dei corsi per i quali la struttura è autorizzata a svolgere. I DISCENTI sono tenuti ad essere puntuali ed espletare le formalità richieste dall'Ente prima dell'inizio delle lezioni; la frequenza è obbligatoria al fine di definire le percentuali di presenze necessarie ai fini dell'assolvimento dell'obbligo.

L'attestazione della frequenza si evince dalla firma che il corsista è tenuto ad apporre per ogni lezione. Eventuali dimenticanze di tale firma sono di responsabilità esclusiva del corsista e conteggiate come assenze. Per i corsi e-learning la presenza è attestata dal report rilasciato dalla Piattaforma utilizzata dall'Ente e dall'obbligo di essere visibili in webcam durante le lezioni. I corsisti sono tenuti ad osservare scrupolosamente gli orari d'ingresso e di uscita.

ALCA Srl si riserva di accettare in classe, dopo l'inizio della lezione, gli eventuali ritardatari. La frequenza al corso non deve essere inferiore al 75% delle lezioni. In caso di malattia o di impedimento giustificato il corsista è tenuto a presentare documentazione probatoria contestualmente al suo rientro, la quale sarà sottoposta, quando opportunamente previsto, a verifica della Regione Lazio.

I Discenti sono tenuti al massimo rispetto dei beni strumentali, delle persone e dei diritti



altrui, nonché alle norme del corretto vivere civile. ALCA Srl declina ogni responsabilità nei confronti di smarrimenti, furti, danni o lesioni, comunque verificatisi pur rendendosi disponibile ad attuare tutte le necessarie misure cautelative. È assolutamente proibito consumare cibi o bevande nelle aule escluso il momento della pausa pranzo. I servizi vanno utilizzati correttamente e devono essere rispettate le più elementari norme di igiene e pulizia. Durante l'orario di pausa è preferibile non intrattenersi a lungo fuori dall'aula o dinanzi ai distributori di cibi e bevande nel rispetto alle ottemperanze del personale interno, altresì per la pausa pranzo, ad eccezione per chi esce a mangiare. È vietato fumare nei locali della Scuola e condominiali Alca può decidere la sospensione della frequenza dei corsisti responsabili di violazioni alle norme predette. La durata del provvedimento, che avrà effetto immediato, sarà decisa previa audizione dell'interessato, che s'impegnerà a risarcire eventuali danni arrecati a persone o a cose nei locali della struttura ospite. Le sanzioni sono:

- Ammonizione, in caso di violazioni lievi delle norme comportamentali
- Sospensione da 3 a 15 giorni in caso di mancato buon senso, buoncostume e ordine pubblico.
- Espulsione da ALCA Srl in caso di gravi e/o ripetute violazioni alle prescrizioni per l'utilizzo delle attrezzature informatiche.

I Discenti sono tenuti ad usare le strutture di ALCA con molta cura, in particolar modo per quanto le apparecchiature elettroniche. È fatto divieto assoluto di usare, manipolare, copiare programmi o qualsivoglia software da o sui computer di ALCA senza l'autorizzazione del docente o di ALCA Srl. Chi crea danno in generale e in particolare alle sofisticate e delicate apparecchiature informatiche di ALCA, sarà tenuto al risarcimento integrale del danno stesso e delle relative conseguenze. Durante le lezioni svolte in modalità E-Learning è necessario che siano sempre visibili e connessi e che eventualmente interagiscano con il docente affinché le presenze vengano regolarmente registrate; è possibile inoltre che gli ispettori della Regione Lazio intervengano durante la lezione per verificare le presenze allievi e l'attività che si sta svolgendo. Vigè il divieto assoluto di cedere le credenziali di accesso alla piattaforma utilizzata.



### **13. RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI**

***PER UNA TUTELA DELLA PRIVACY:***

I discenti non possono diffondere immagini, video o foto: la diffusione di filmati e foto che ledono la riservatezza e la dignità delle persone può far incorrere in sanzioni disciplinari o in veri e propri reati.

***È ASSOLUTAMENTE OBBLIGATORIO CHE:***

Tutta la documentazione didattica deve passare per gli uffici della segreteria, sia del ritiro e conservazione dei relativi registri e sarà cura della segreteria farli firmare dai docenti e discenti, apporre le assenze con eventuali ritardi in entrata e uscita della lezione da svolgere.

Sarà cura della segreteria accogliere le richieste dei discenti e se necessario fissare colloqui con la direzione.

Per qualsiasi problema far riferimento alla segreteria che ne farà da portavoce con la direzione.



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO DI FORMAZIONE (FORM A)

Lezione del \_\_\_\_ Docente

1. Conoscevi già gli argomenti trattati nella lezione?                      SI                      NO                      IN PARTE

2. L'argomento trattato ti è parso **comprensibile**?                      SI                      NO                      IN PARTE

2.1 Se hai risposto NO o IN PARTE, puoi specificare gli argomenti meno comprensibili?

---

---

*Riguardo alla qualità dell'esposizione, potresti dire che la lezione è stata tenuta:*

3.1 in maniera chiara                      SI                      NO                      IN PARTE

3.2 con linguaggio appropriato                      SI                      NO                      IN PARTE

3.3 con sufficiente tempo di esposizione                      SI                      NO                      IN PARTE

*Puoi esprimere un commento sintetico complessivo sulla qualità della lezione?*

---

---

*Al di là della comprensione dei concetti teorici espressi, ritieni di avere compreso anche la loro **applicabilità concreta**?*

SI      NO      IN PARTE

Se hai risposto no o in parte, indica quali concetti sono risultati poco comprensibili.

---

---

*Ritieni sufficienti i supporti didattici utilizzati?*      SI      NO Se NO, quali altri suggeriresti?

*Hai specifico interesse ad approfondire maggiormente gli argomenti trattati?*      SI      NO

Se si, indica quali in particolare.

*Ritieni utile poter disporre di dispense sull'argomento della lezione?*      SI      NO

Regione\_Titolo di studio





## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE GLOBALE DEL CORSO DI FORMAZIONE (FORM B)

Corso dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Regione\_ \_\_\_\_\_ Titolo di studio \_\_\_\_\_

*Come valuta, nella sua globalità, l'esperienza realizzata con la partecipazione al corso?*

poco utile      utile      molto utile perché

*In quale misura il corso ha corrisposto alle Sue aspettative?*

sufficiente      buona      ottima perché`

*Quali sono gli aspetti dell'esperienza formativa che L'hanno più` favorevolmente impressionata?*

\_\_\_\_\_

*Quali sono gli aspetti che ritiene negativi?*

\_\_\_\_\_

*Quali sono, secondo Lei, gli aspetti del corso che potrebbero essere migliorati?*

contenuti  
materiale didattico  
durata del corso  
docenza  
esercitazioni  
Sua preparazione di base  
altro

*In quale misura si è sentito coinvolto dai docenti?*

poco      abbastanza      totalmente perché

*In che misura è soddisfatto dello stile dei docenti in termini di:*

	poco	Abbastanza	totalmente
chiarezza			
efficacia			
capacità di coinvolgimento			

*Quali, tra gli argomenti trattati, ritiene vadano ulteriormente approfonditi?*

\_\_\_\_\_

*Le esercitazioni sul campo sono state proposte allo scopo di fornire un addestramento pratico, per facilitare le operazioni di rilievo della vulnerabilità.*

*Quanto le ritiene utili?*

poco      abbastanza      molto perché

*Qual è la sua valutazione globale rispetto corso, e se avesse al possibilità di progettare un corso analogo, quali modifiche apporterebbe e perché` ?*

\_\_\_\_\_

*Qual è la sua valutazione globale rispetto al Progetto Lavori socialmente Utili?*



 ALCA Srl	RAPPORTO DI NON CONFORMITA'	ALL. 07- 01
	RECLAMO CLIENTE N°	

Da: _____ A: _____	Compilato da: Data: _____ Firma: _____
Descrizione problema	

Valutazione di ammissibilità	
Ammissibile <input type="checkbox"/>	non ammissibile <input type="checkbox"/>
Data:..... Firma: Responsabile Gestione Qualità .....	

Analisi cause	

Iniziativa adottata		
Data:	Funzione:	Firma:

Esito del provvedimento		
Data:	Funzione:	Firma:
Tipologia della Non Conformità o del Reclamo		



1	2	3	4	5	6
Amministrativo	Comunicazione	Acquisti	Formazione	Progettazione	Altro
RAC o o N° del:			Costo:		



 ALCA Srl	<b>RICHIESTA DI AZIONE CORRETTIVA</b>	ALL. 07- 02

<b>Richiesta di azione correttiva</b> <input type="checkbox"/> N°.....	
Emessa in seguito a   o RNC N°..... o Rapporto audit N°..... o Reclamo N°.....	
o Riesame della Direzione - del:..... <input type="checkbox"/> Altro: .....	
Richiesta da:	Richiesta a:

<b>Descrizione della situazione riscontrata</b>
Data:..... Firma: .....

<b>Analisi delle cause e azione proposta</b>	
Responsabilità di attuazione	Entro il
Firma Responsabile Gestione Qualità	Data

<b>Verifica dell'attuazione e dell'efficacia</b>	
Firma Referente Sistema Qualità	Data