



La Nuova Circolazione AP Sagl, ha l'obiettivo di operare nel settore della formazione professionale e non, in tale ambito intende ottimizzare attraverso procedure interne ed esterne il proprio operato al fine di migliorare la qualità dell'offerta formativa e la soddisfazione degli utenti/studenti. Pertanto è stata elaborata, verificata e approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.

## LA CARTA DELLA QUALITÀ

Offrire una formazione innovativa e di alta qualità all'utente è un principio dell'operato della Nuova Circolazione AP Sagl. Il nostro centro di formazione presenta un sistema qualità, gestito e supervisionato dalla Direzione della scuola guida, nella persona di Aldo Prospero. (vedi organigramma).

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di trasparenza, accompagnamento, dovere ed efficienza, è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti-studenti un solido rapporto all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Ogni tre anni ed in occasione di aggiornamenti nell'organizzazione, la carta della qualità verrà aggiornata, tenendo in considerazione l'evoluzione e le richieste e finalizzando gli impegni al raggiungimento della qualità totale.

Sarà approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione erogati.

1. Il piano dell'offerta formativa della Nuova Circolazione AP Sagl, prevede quindi le seguenti finalità:

- garantire una formazione tecnica capace di coniugare i valori teorici con la messa in pratica, tendendo ben presente che gli studenti di oggi saranno automobilisti e professionisti in un futuro.
- garantire un'informazione ed attività nel rispetto delle diversità;
- garantire informazioni chiare ed un atteggiamento trasparente con l'obiettivo di formare e consentire aggiornamenti periodici;
- garantire la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, in un'ottica di specializzazione e di formazione continua;
- fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione e le realtà socio-economiche, amministrative.
- fornire un servizio di formazione e di orientamento che consideri l'utente/studente al centro del processo in ogni fase di apprendimento, tenendo in debito conto delle esigenze personali e creando un ambiente idoneo che favorisca tale apprendimento; nonché favorirne la crescita personale;
- mettere in atto strategie volte a potenziare metodi e strumenti già esistenti, e consentire l'applicazione di metodi e strumenti innovativi ( es. simulatori);
- mettere il focus sulla relazione tra i differenti processi di apprendimento: formal, informal, cooperative learning, self study; sulle strategie di sostegno al processo informativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro.);
- Affinare le qualità e le risorse professionali interne, per il raggiungimento dei 'benefit' condivisi.

## 2. LIVELLO STRATEGICO

Il responsabile del processo ha formalizzato la seguente politica di Qualità, che prevede i seguenti punti:

- l'accreditamento Eduqua e il relativo mantenimento del riconoscimento federale;
- monitoraggio degli indicatori di efficienza, efficacia e performance, e misurazione degli stessi;
- promozione delle risorse umane interne ed esterne;
- longlife learning - formazione continua;
- aggiornamento e sviluppo sito web;
- prevenire i problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione;
- efficacia e tempismo nella risoluzione delle non-conformità;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa;
- promuovere il radicamento in nuovi ambiti territoriali e segmenti di mercato alternativi;
- contribuire alla qualificazione della propria utenza, soprattutto attraverso un atteggiamento costruttivo, collaborativo e contestualizzato, con la precisa volontà di trasmettere un senso civico ed un'etica professionale, che si rifletta sulla quotidianità e sul mondo lavorativo;
- la valutazione attenta dell'apprendimento dei partecipanti; (vedi criteri valutazione discente);
- contribuire con il proprio operato allo sviluppo del Territorio attraverso la consapevolezza del proprio ruolo e funzione nel tessuto sociale;
- attuare un corretta gestione economica (budget) al fine di tutelare la propria sede operativa e la formazione stessa;
- applicare procedure snelle e rapide per utilizzare al meglio le risorse economiche e rispettare le stesse;
- attribuire massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- implementare le procedure in funzione della valutazione dei risultati e della qualità percepita;
- attuare un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- adottare una politica di partnership (RASS) ed interscambi con istituzioni pubbliche (U.R.C.) ufficio regionale collocamento (I.A.S.) istituto assicurazioni sociali, Sezione circolazione e private, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata;
- il controllo della formazione erogata attraverso l'attento processo di selezione dei docenti ed il monitoraggio del loro aggiornamento e della loro capacità didattica;
- la misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi per mezzo di opportune metodologie e strumenti di feedback;
- la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di accreditamento delle Strutture Formative di Eduqua per le quali la Direzione si impegna ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- il proprio Sistema Qualità, codificato, rappresenta lo strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli nell'area Formazione.

### 3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

I principali servizi della Nuova Circolazione AP Sagl consistono:

- Aggiornamento e Formazione del personale docente;
- L'offerta formativa (vedi offerta formativa).

Dotazione di risorse professionali:

- le risorse professionali sono quelle definite in Organigramma.

#### **Luogo**

Stabile	Ex Genetelli
Indirizzo	Via S Gottardo 30
CAP/ Lugo	6532/ Castione
Tel	091 826 37 34
e-mail	<a href="mailto:info@camionbus.ch">info@camionbus.ch</a>
web	<a href="http://www.accademianuovacircolazione.com">www.accademianuovacircolazione.com</a>

#### **Referenza**

Responsabile	Aldo Prospero
Cellulare	079 620 96 56

#### **Raggiungibilità**

Treno (distanza in minuti)	15
Bus (distanza in minuti)	10

L'organizzazione si avvale di responsabili di funzione, coordinatori, docenti collaboratori interni ed esterni, personale interno con funzioni operative, in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Dotazione logistico-strumentali:

### **Locali dei corsi**

Già approvato teoria senso della circolazione	sì
Grandezza di un locale	32.4 mq
Entrata propria	sì
Niente influsso (rumore, odore, ec)	sì
Vietato fumare	sì
Aerazione	sì
Clima	sì
Illuminazione	Sì
Oscurazione	Sì
Sedile spostabile	Sì
Tavole spostabile	Sì
Beamer	sì
Flipchart	sì
Lavagna bianca	sì
Altoparlante	sì
Audio	sì
Video	sì

### **Locali comuni**

Toilettes in stabile	Sì (2)
Distanza dai locali dei corsi	10 m
Vietato fumare	sì

### **Parcheggio**

Per gli istruttori	Sì
Per veicoli di istruzione (2)	Sì
Per i partecipanti (16)	sì
Distanza dello stabile	Direttamente raggiungibile

### **Vitto**

Nel locale dei corsi	Caffè ed acqua minerale
Ristorante/ bar	Davanti allo stabile

#### 4. LIVELLO OPERATIVO

La tabella allegata riporta i principali elementi che la Nuova Circolazione AP Sagl ritiene siano i FATTORI CHE ASSICURANO LA QUALITÀ nelle proprie attività, e nei processi di formazione professionale. Per la loro attuazione sono stati definiti e normati nel Sistema Qualità della Nuova Circolazione AP Sagl, gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

##### 4.1 Standard di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dalla scuola guida sulla base di fattori di qualità di: attività amministrativa e didattica.

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

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- raggiungibilità e flessibilità degli orari per il 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 e orientamento;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi la disponibilità della sede formativa incontri per studi e approfondimenti (su appuntamento);
- l'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per il cliente.

Il responsabile del processo di gestione della qualità e la direzione (Aldo Prospero), con il proprio team, 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.

##### 4.2 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 dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
- verbali di incontro.
- moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
- questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso.
- prove finali di ogni percorso ai fini della valutazione dell'apprendimento. (idoneo o non idoneo)

## 5. LIVELLO PREVENTIVO

La Nuova Circolazione AP Sagl al fine di garantire l'implementazione continua della qualità ha previsto un'idonea procedura operativa che definisce: responsabilità, criteri e modalità operative, relativamente alla gestione delle non conformità riferite a: prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Gli strumenti a disposizione sono:

- questionario di gradimento;
- segnalazioni di non conformità;
- report periodici redatti dai docenti e tutor del corso;
- colloqui effettuati con il responsabile di corso o direttore scolastico;

L'erogazione dei servizi formativi ha redatto un apposito modulo, che elenca l'impegno reciproco assunto tra la scuola e l'utente. Tale modulo andrà sottoscritto per accettazione dall'utente.

Per garantire il servizio 'Qualità' ed allo scopo di raccogliere e valutare le informazioni utili all'implemento delle attività formative, verranno presi in esame, i feedback da parte degli utenti/studenti, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna), report periodici stilati dagli insegnanti, colloqui effettuati dai coordinatori/ direttore di corso con gli utenti/studenti.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

I reclami degli allievi (che possono pervenire alla Segreteria, al coordinatore/direttore di corso) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità critiche.

Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

## 6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La DIFFUSIONE della Carta della Qualità della Nuova Circolazione AP Sagl, viene regolamentata come segue: è consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- pubblicazione sul sito web della scuola;
- consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti;
- consegna di copia al personale e ai docenti.

La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta.

La REVISIONE: della Carta della Qualità della "Nuova Circolazione AP Sagl", avviene con cadenza minimo triennale sotto la responsabilità del Responsabile del Processo di gestione della Qualità, che la dateranno e la firmeranno.

LA VALIDAZIONE: della Carta della Qualità della Nuova Circolazione AP Sagl avverrà da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità che provvederà a datare e firmare la stessa.

## 7. LA PROCEDURA PER LA QUALITÀ

### 8. IL PROCESSO:

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori di processo e di esito	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'attività	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti beneficiari	Numero dei giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 12 giorni lavorativi definiti come tempo target della risposta	Procedure di validazione e relativi documenti registrati
Gestione dell'attività	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive	Giorni n.15 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazioni e, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbale di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento	Presenza e diffusione di un documento descrittivo delle caratteristiche del corso, adeguata diffusione del documento Carta della Qualità, dei Principi e Regolamento della scuola e attraverso differenti canali (sito internet, cartaceo, invio tramite e-mail e fax)	Approvazione del documento descrittivo delle caratteristiche del corso da parte della Direzione, Visione del documento descrittivo delle caratteristiche del oercurso da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Documento descrittivo delle caratteristiche del corso. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati. Visibilità ed accesso alle informazioni
Attività formativa	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media annua di gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a 4 in una scala da 1 a 5	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	Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi	Percentuale di successo del percorso formativo	Raggiungimento dei percorsi scelti con conseguente superamento esame finale	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola disciplina
Area Docenti/Con sulenti	Monitoraggio insegnamento	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione	Media annua di gradimento segnalato non inferiore a 4 in una scala da 1 a 5	Questionario di gradimento
Tutte le attività	Comunicazioni	Controllo iscritti. Controllo contatore sito internet	1% di aumento visioni annue	Analisi numero iscrizioni. Analisi visitatori sito



- input, riferiti ai requisiti necessari al funzionamento del nostro sistema formativo o di parti di esso:
  - progetti di formazione;
  - azioni formative;
  - singole attività;
- output, riferiti in generale al livello delle performance che il nostro sistema formativo o parti di esso hanno conseguito:
  - competenze/conoscenze in uscita dai percorsi formativi;

Gli standard degli input che vengono applicati sono:

- la suddivisione dei Servizi erogati;
- il numero di ore dedicate ad ogni singolo corso di formazione
- il numero di ore dedicate ad ogni singola attività pratica
- l'autovalutazione applicate in iter ed al termine del percorso scelto.

Gli standard di output delle struttura formativa sono:

- feedback orali al termine delle lezioni e modelli di autovalutazione.

## 9. MANUALE DELLA QUALITÀ

- Attenzione alla soddisfazione dell'utente/studente e miglioramento della qualità della vita;
- cogliere le opportune occasioni per promuovere il valore dello studente/cliente;
- Fiducia nelle potenzialità dello studente;
- Comunicazione e cooperazione interna;
- Enfasi sulla dimensione interpersonale e cooperativa;
- Valorizzazione di ogni suggerimento o indicazione migliorativa che può emergere da ogni partecipante;
- Rapporto continuativo, profondo, coinvolgente e duraturo, basato sul 'rispetto reciproco';
- Adozione nella Nuova Circolazione AP Sagl di un programma per la qualità;
- Messa in funzione di dispositivi per la Qualità, adeguatamente monitorati (Valutazione della Qualità);
- Definizione del sistema di comunicazione via 'rete': e-mail;
- Sviluppo delle modalità progettuali che comportano una migliore 'visualizzazione 'delle situazioni auspiccate: progettazione per scenari;
- Monitoraggio dello studente (scheda di Valutazione);
- Miglioramento della comunicazione interna alla Scuola: chiarezza ed essenzialità nei punti, rispetto dei tempi, controllo della durata di intervento, concretezza fattiva, utilizzo di mail, Skype o Face Time per riunioni.