



CARTA DELLA QUALITA'

OBIETTIVI

Nell'epoca del cambiamento la formazione è diventata sempre di più una leva strategica fondamentale per il successo. AK Group S.r.l. effettua formazione per Aziende, Istituti, professionisti nel processo di crescita professionale e di apprendimento tecnico. Tutte le iniziative introdotte mirano ad aiutare le figure professionali a restare al passo con i ritmi del mondo del lavoro contemporaneo, sia con una formazione specialistica sia con un aggiornamento continuo in innumerevoli materie.

Al centro dell'attenzione delle attività ci sono le esigenze e le aspettative del Cliente e delle Parti interessate. Un'analisi dettagliata e puntuale delle stesse permette di trovare le soluzioni e le risposte più idonee. Esse sono tradotte in requisiti prestazionali e sono comunicate e diffuse attraverso la struttura documentale, così da raggiungere la massima soddisfazione. La struttura organizzativa è finalizzata in tutte le attività a comprendere le esigenze del Cliente, a tradurle in specifiche necessità all'interno dell'organizzazione, a definire gli obiettivi da raggiungere per soddisfare le aspettative, a mettere in atto un processo sistemico di misurazione, attraverso indicatori di prestazione, volto ad attivare le azioni correttive più idonee a fronte di risultati non in linea con quanto stabilito.

Tutte le attività e i servizi offerti da AK Group S.r.l. sono orientati al pragmatismo, alla misurazione dei risultati ottenuti e alla approfondita considerazione delle esigenze aziendali.

AK Group S.r.l. progetta e realizza percorsi formativi mirati alle necessità professionali di Aziende e professionisti attraverso un percorso di analisi, progettazione ed erogazione dei corsi con l'ausilio di autorevoli esperti. Il gruppo di lavoro riserva la massima attenzione alle richieste presentate, al fine di ottenere i migliori risultati.

Si parte da una corretta identificazione dell'obiettivo formativo: un'accurata analisi dei fabbisogni didattici dei singoli soggetti coinvolti consente una puntuale individuazione e progettazione delle più idonee metodologie per l'erogazione formativa.

Le attività formative aziendali organizzate da AK Group S.r.l. offrono il vantaggio di:

- disporre di un aiuto concreto ed efficace per individuare, trasmettere e diffondere al proprio interno messaggi e conoscenze secondo le particolari esigenze aziendali aggiornate alla Normativa in vigore, alle migliori best practice, ai processi aziendali;
- promuovere lo sviluppo, in modo integrato, del Personale con differenti funzioni e responsabilità;
- programmare gli interventi con tempi e modalità più coerenti con i processi e lo sviluppo previsto in Azienda.

Gli obiettivi dell'Ente sono così espressi:

- 1) raggiungere la piena soddisfazione del Cliente con la totale identificazione delle sue esigenze, fornendo servizi e prodotti conformi agli standards contrattuali;
- 2) ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dell'Organizzazione di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo;
- 3) diffondere la visione di un partenariato che, con l'apporto costruttivo di AK Group S.r.l., può contribuire alla formazione di scelte e decisioni più rispondenti agli interessi e ai bisogni attraverso la condivisione della conoscenza in una dimensione di concertazione tra le parti;



- 4) perseguire il miglioramento continuo nei servizi forniti e nei processi attivati, misurando continuamente le performance raggiunte;
- 5) agire su ogni problematica rilevata con interventi mirati e risolutivi;
- 6) puntare a un continuo aggiornamento, a una formazione e qualificazione del personale;
- 7) proporre tematiche innovative e stimolanti ai propri Clienti in una costante azione di avanzamento culturale;
- 8) gestire i progetti di consulenza e/o formazione in una logica di servizio totale, garantendo il raggiungimento di tutti gli obiettivi e la piena soddisfazione del Cliente;
- 9) coinvolgere i fornitori esterni e intrattenere con essi un rapporto di condivisione delle necessità e degli obiettivi finalizzato a una crescita comune.

Livello strategico

Politica della qualità

AK Group S.r.l. ha l'obiettivo di raccordare le finalità formative coi bisogni e con le realtà del territorio in cui opera, promuovendo attività di formazione professionale gestite con finanziamenti pubblici o in modo privato.

Si impegna, pertanto, con opportune strategie:

- ✓ All'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma, insieme, con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- ✓ a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- ✓ a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

AK Group S.r.l., uniformandosi agli standard contenuti nelle norme per i sistemi di qualità UNI EN ISO 9001/2015, garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione all'erogazione del servizio; nonché dei processi di miglioramento.

In tal senso, ha definito la propria Politica della qualità, che può essere così sintetizzata:

- ✓ aumentare l'efficienza dell'organizzazione;
- ✓ estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi è nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi;
- ✓ offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei Clienti (lavoratori, giovani, disoccupati);
- ✓ ricercare continuamente innovazioni metodologiche, e coinvolgere gli operatori nel cambiamento;
- ✓ migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno dell'Ente e l'ambiente esterno;
- ✓ implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO 9001/2015 al fine di ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e le criticità dell'utenza;
- ✓ mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento delle varie regioni.



Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta da AK Group S.r.l. è così articolata:

- analisi dei fabbisogni formativi;
- informazione e accoglienza per l'orientamento;
- ideazione e progettazione formativa *ad hoc*;
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- erogazione;
- certificazioni e/o attestazioni;
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

Formazione continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, soci titolari d'impresa e liberi professionisti per i quali la formazione è un elemento essenziale per aumentare la competitività d'impresa.

Formazione privata

AK Group S.r.l. organizza corsi di formazione diretti ad Aziende e professionisti proponendo un'ampia e completa gamma di attività sulle tematiche di competenza. Sono previsti percorsi formativi di base, avanzati e di specializzazione.

AK Group S.r.l. realizza, inoltre, percorsi formativi mirati alle esigenze professionali di Aziende e professionisti.

Formazione finanziata

Servizio di Consulenza per la Formazione Finanziata: offerta di un servizio completo di consulenza per l'accesso e la gestione della formazione finanziata, progettato per aiutare Aziende e professionisti a ottimizzare le proprie risorse e a sviluppare le competenze necessarie per rimanere competitivi sul mercato.

Le risorse professionali di AK Group S.r.l.

AK Group S.r.l. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del Personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorate sia *in itinere* che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento e specifica documentazione.

AK Group S.r.l. si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno, in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, AK Group S.r.l. dà ampia rilevanza all'attività di formazione di tutto il Personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (*Piano annuale di sviluppo professionale*).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la



tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati da AK Group S.r.l. per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- ✓ spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza); coffee break; servizi igienici;
- ✓ spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
 - 1) aula informatica allievi dotata di adeguate attrezzature informatiche;
 - 2) aula didattica.

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, AK Group S.r.l. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile per non basarsi solo su analisi empiriche creando aspettative nel Cliente che possono venire disattese.

La gestione dei reclami/criticità/insoddisfazioni/non conformità espressi dai Clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti:

→ **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

→ **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;

→ **Standard di qualità**- criteri corrispondenti all'obiettivo di qualità che AK Group S.r.l. si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;

→ **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente e in *continuum* viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di Riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	Numero di non conformità rilevate.	Numero di non conformità annuo minore del 10%	Relazione del Responsabile del processo di progettazione
	Successo della Progettazione e	Numero di progetti realizzati	Incremento dei progetti per attività formative Finanziati	Ammissione a finanziamento

<p>Gestione dell'attività formativa</p>	<p>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</p> <p>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</p> <p>Flessibilità organizzativa/gestionale</p>	<p>Diffusione dei corsi attivati con media e web</p> <p>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</p> <p>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</p>	<p>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</p> <p>n. 7 giorni definiti come tempo target di risposte</p> <p>n. 3 giorni definiti come tempo target di intervento</p>	<p>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</p> <p>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</p> <p>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</p>
<p>Gestione dell'attività formativa</p>	<p>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative.</p> <p>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</p>	<p>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</p> <p>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</p>	<p>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</p> <p>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</p>	<p>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</p> <p>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo</p>
<p>Risultato finale delle azioni formative</p>	<p>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</p> <p>Soddisfazione degli utenti</p>	<p>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</p> <p>Percentuale di partecipanti Soddisfatti</p>	<p>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</p> <p>85% definita come percentuale target di customer satisfaction</p>	<p>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</p> <p>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</p>



MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Risultato finale delle azioni formative	Successo didattico Obiettivi occupazionali	Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali Potenzialità dello stage	80% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti 20% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali	Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali
Tutte le attività	Comunicazione	Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media	1% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media	Analisi visitatori sito Analisi redemption altri media

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

AK Group S.r.l. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei Clienti/utenti. Si impegna a esaminare con tempestività e attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

- per **posta** all'indirizzo Corso di Porta Romana n. 122, 20122 Milano (MI);
- per **email** all'indirizzo Amministrazione@akgitalia.it;
- per **PEC** all'indirizzo akglavoro@pec.it;
- **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 giorni successivi alla segnalazione, AK Group S.r.l. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Condizioni di trasparenza

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca delle strutture accreditate, e pubblicata, di volta in volta aggiornata, sul sito di AK Group S.r.l. (www.akgitalia.it).

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno.

La Carta della Qualità verrà inviata, eventualmente, al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate.

La Carta della Qualità verrà comunicata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al Personale docente e non docente.



Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio • Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative • Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio • Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza • Valutazione e sviluppo delle risorse umane
Responsabile del processo di gestione della qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative; • Gestione della documentazione • Organizzazione delle visite di verifica (audit in loco)
Responsabile dei processi di gestione economico amministrativi	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento e supervisione: <ul style="list-style-type: none"> ✓ della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo- contabili-fiscali ✓ del controllo economico ✓ della rendicontazione delle spese ✓ della gestione amministrativa del personale
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali • Diagnosi specifica (regione) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese • Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione di massima • Progettazione esecutiva e di dettaglio • Progettazione percorsi individualizzati
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione del processo di erogazione • Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione • Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza • Monitoraggio delle azioni o dei programmi • Valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento

Data di aggiornamento del documento

Il Responsabile del processo di gestione della qualità

29/04/2025 Rev. 01

Marco Torti