

CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

PREMESSA

La Carta della Qualità rappresenta il documento con cui NXS PEOPLE STRATEGY S.r.l. Benefit rende pubblici i principi, gli impegni, gli standard qualitativi e le modalità organizzative che regolano la progettazione e l'erogazione dei propri servizi di formazione, orientamento e sviluppo delle competenze.

Essa costituisce uno strumento di trasparenza nei confronti di utenti, imprese, committenti, partner istituzionali e stakeholder, illustrando il sistema organizzativo adottato, gli obiettivi perseguiti e gli strumenti utilizzati per garantire il miglioramento continuo dei servizi.

La Carta è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione ed è oggetto di riesame periodico.

1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 Politica della Qualità

La Direzione considera la qualità quale elemento fondamentale per lo sviluppo dell'Organizzazione e per la creazione di valore nei confronti di clienti, beneficiari, personale, partner e territorio.

La qualità viene perseguita attraverso la pianificazione sistematica delle attività, il monitoraggio dei risultati, la gestione dei rischi organizzativi e la valorizzazione delle competenze professionali.

- centralità della persona
- orientamento al cliente
- sviluppo continuo delle competenze
- innovazione metodologica e tecnologica
- trasparenza e imparzialità
- responsabilità sociale
- miglioramento continuo

1.2 Mission

La missione di NXS PEOPLE STRATEGY consiste nel contribuire allo sviluppo delle competenze delle persone e della competitività delle organizzazioni attraverso progettazione ed erogazione di servizi formativi,

ATTIVATORI DI SVILUPPO



nexusproskills.it

✉ info.nxs@uditemi.it
☎ 085 4315267
📍 Strada Vicinale Torretta Snc,
65128, Pescara

NXS PEOPLE STRATEGY SRL benefit
C.F. - P.Iva 02221380682



Organismo di formazione
accreditato
FO46-A-14/092010-A00DEF-X



Certificato n.
1124/2024



Certificato n.
9175/NEX1



N. registrazione
IT-52744

orientamento, accompagnamento al lavoro, consulenza organizzativa e progettazione nazionale ed internazionale.

1.3 Vision

L'Organizzazione intende consolidarsi quale punto di riferimento nazionale ed europeo nella progettazione e realizzazione di servizi innovativi per lo sviluppo delle competenze.

1.4 Obiettivi della Qualità

- incremento della soddisfazione di clienti e partecipanti
- miglioramento dell'efficacia formativa
- riduzione delle non conformità
- miglioramento dei tempi di risposta
- sviluppo professionale del personale
- sostenibilità economica e organizzativa

2. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

2.1 Principi organizzativi

L'Organizzazione adotta un Sistema di Gestione della Qualità fondato sulla gestione per processi. Tutti i processi sono pianificati, monitorati e periodicamente riesaminati al fine di garantirne efficacia, efficienza, conformità e miglioramento continuo.

2.2 Mappa dei processi

Il Sistema Qualità comprende:

- • Processi di Direzione: politica, pianificazione, gestione dei rischi, pianificazione economica, riesame.
- • Processi Primari: analisi dei fabbisogni, progettazione, organizzazione, erogazione, monitoraggio, valutazione.
- • Processi di Supporto: gestione documentale, risorse umane, infrastrutture, sistemi informativi, amministrazione e acquisti.

2.3 Gestione documentale

L'Organizzazione garantisce il controllo della documentazione del Sistema Qualità mediante procedure di emissione, approvazione, revisione, distribuzione, archiviazione e conservazione. Le registrazioni costituiscono evidenza dell'applicazione delle procedure e sono conservate secondo criteri di integrità, reperibilità e riservatezza.

ATTIVATORI DI SVILUPPO



nexusproskills.it

✉ info.nxs@uditemi.it
☎ 085 4315267
📍 Strada Vicinale Torretta Snc,
65128, Pescara

NXS PEOPLE STRATEGY SRL benefit
C.F. - P.Iva 02221380682



Organismo di formazione
accreditato
F046-A-14/092010-A00DEF-X



Certificato n.
1124/2024



Certificato n.
9175/NEX1



N. registrazione
IT-52744

f in



3. Analisi dei fabbisogni

L'Organizzazione pianifica le attività formative partendo dall'analisi sistematica dei fabbisogni espressi e potenziali dei destinatari, delle imprese e del territorio.

L'analisi viene svolta mediante raccolta di dati statistici, confronto con stakeholder, colloqui, questionari, analisi dei fabbisogni professionali e monitoraggio del mercato del lavoro.

Le informazioni raccolte sono riesaminate periodicamente e costituiscono la base della progettazione.

3.1 Progettazione dei servizi

Ogni intervento formativo viene progettato attraverso una metodologia strutturata che prevede:

- definizione degli obiettivi;
- individuazione dei destinatari;
- definizione delle competenze attese;
- articolazione didattica;
- criteri di verifica degli apprendimenti;
- definizione delle risorse professionali e strumentali.

Ogni progetto è sottoposto a verifica tecnica prima dell'avvio.

4. Gestione delle risorse professionali

Il personale viene selezionato sulla base delle competenze richieste dal ruolo. L'Organizzazione promuove lo sviluppo professionale mediante aggiornamento continuo, affiancamento, formazione interna ed esterna e valutazione periodica delle competenze maturate.

L'efficacia delle attività formative rivolte al personale viene monitorata e costituisce elemento di miglioramento continuo.

5. Gestione delle infrastrutture

Le sedi formative, le attrezzature e gli strumenti informatici sono mantenuti in condizioni tali da garantire continuità operativa, sicurezza, accessibilità e qualità del servizio.

Sono programmati interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e verifiche periodiche della funzionalità delle dotazioni.

ATTIVATORI DI SVILUPPO



nexusproskills.it

✉ info.nxs@uditemi.it
☎ 085 4315267
📍 Strada Vicinale Torretta Snc,
65128, Pescara

NXS PEOPLE STRATEGY SRL benefit
C.F. - P.Iva 02221380682



Organismo di formazione
accreditato
F046-A-14/092010-A00DEF-X



Certificato n.
1124/2024



Certificato n.
9175/NEX1



N. registrazione
IT-52744

f in



6. Rapporti con stakeholder e committenza

L'Organizzazione sviluppa rapporti continuativi con imprese, istituzioni, enti pubblici, organismi di rappresentanza e altri soggetti interessati, al fine di favorire la qualità dei servizi, la rilevazione dei fabbisogni e la coerenza delle attività con le esigenze del contesto socio-economico.

Le relazioni sono monitorate e periodicamente riesaminate dalla Direzione.

7. Gestione del processo didattico

L'Organizzazione assicura una gestione strutturata del processo didattico in tutte le sue fasi, dalla preparazione dell'intervento fino alla conclusione del percorso formativo. Ogni attività è pianificata, coordinata e monitorata per garantire coerenza tra obiettivi, metodologie, strumenti e risultati attesi.

Il coordinamento didattico verifica l'andamento delle attività, promuove il confronto con docenti e tutor e gestisce tempestivamente eventuali criticità.

- programmazione delle attività formative
- coordinamento dei docenti e dei tutor
- monitoraggio della frequenza
- gestione delle variazioni didattiche
- tracciabilità delle attività svolte

8. Valutazione degli apprendimenti

La verifica degli apprendimenti è effettuata con strumenti coerenti con gli obiettivi formativi e con le competenze attese. I risultati sono registrati e costituiscono elemento di valutazione dell'efficacia del percorso.

- prove di ingresso ove previste
- verifiche in itinere
- prove finali
- registrazione degli esiti
- analisi dei risultati

9. Monitoraggio e Customer Satisfaction

L'Organizzazione monitora costantemente la qualità dei servizi attraverso indicatori, questionari e analisi periodiche. I risultati vengono riesaminati dalla Direzione per individuare opportunità di miglioramento.

- questionari ai partecipanti

ATTIVATORI DI SVILUPPO



nexusproskills.it

✉ info.nxs@uditemi.it
☎ 085 4315267
📍 Strada Vicinale Torretta Snc,
65128, Pescara

NXS PEOPLE STRATEGY SRL benefit
C.F. - P.Iva 02221380682



Organismo di formazione
accreditato
F046-A-14/092010-A00DEF-X



Certificato n.
1124/2024



Certificato n.
9175/NEX1



N. registrazione
IT-52744

- questionari ai committenti
- monitoraggio dei docenti
- analisi degli indicatori di qualità
- report periodici

10. Reclami, non conformità e azioni correttive

Tutte le segnalazioni provenienti dagli utenti, dal personale o dai committenti sono registrate, analizzate e gestite secondo criteri di tempestività, imparzialità e tracciabilità.

Le non conformità sono oggetto di analisi delle cause e, ove necessario, sono pianificate azioni correttive e preventive, monitorandone l'efficacia fino alla completa chiusura.

- registrazione del reclamo
- analisi delle cause
- definizione delle azioni
- verifica dell'efficacia
- chiusura e archiviazione

11. Miglioramento continuo

La Direzione promuove il miglioramento continuo mediante il riesame periodico del Sistema di Gestione della Qualità, l'analisi degli indicatori, dei risultati formativi, dei reclami e delle opportunità di innovazione. Le decisioni assunte sono tradotte in piani di miglioramento, con responsabilità, tempi e modalità di verifica chiaramente definiti.

12. Pianificazione economico-finanziaria

La Direzione pianifica annualmente le risorse economiche, finanziarie e organizzative necessarie al raggiungimento degli obiettivi. Il monitoraggio periodico degli scostamenti consente di adottare tempestivamente eventuali misure correttive e di garantire la sostenibilità dei servizi.

- predisposizione del budget annuale
- monitoraggio costi e ricavi
- analisi degli scostamenti
- azioni di riequilibrio economico

ATTIVATORI DI SVILUPPO



nexusproskills.it

✉ info.nxs@uditemi.it
☎ 085 4315267
📍 Strada Vicinale Torretta Snc,
65128, Pescara

NXS PEOPLE STRATEGY SRL benefit
C.F. - P.Iva 02221380682



Organismo di formazione
accreditato
F046-A-14/092010-A00DEF-X



Certificato n.
1124/2024



Certificato n.
9175/NEX1



N. registrazione
IT-52744

f in



13. Gestione delle risorse informative e dei sistemi informatici

L'Organizzazione assicura la disponibilità di strumenti informatici affidabili per la gestione delle attività formative, amministrative e documentali. I dati sono trattati secondo criteri di riservatezza, integrità, tracciabilità e continuità operativa.

- gestione degli accessi
- backup periodici
- protezione dei dati
- tracciabilità delle operazioni

14. Trasparenza e tutela degli utenti

Gli utenti ricevono informazioni complete e tempestive riguardo ai servizi offerti, ai criteri di accesso, alle modalità di svolgimento delle attività, ai sistemi di valutazione e ai canali per presentare osservazioni o reclami. La Carta della Qualità è resa disponibile mediante i canali di comunicazione dell'Organizzazione.

15. Ruoli e responsabilità

L'Organizzazione definisce con chiarezza responsabilità, autorità e competenze dei ruoli coinvolti nei processi di direzione, progettazione, erogazione, coordinamento, tutoraggio, amministrazione e qualità. Ogni responsabile opera secondo deleghe formalizzate e obiettivi misurabili.

16. Indicatori della qualità

Gli indicatori della qualità sono riesaminati periodicamente dalla Direzione e costituiscono la base per la valutazione dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità.

- soddisfazione degli utenti
- efficacia degli apprendimenti
- tempi di risposta
- gestione dei reclami
- efficienza economica
- sviluppo delle competenze del personale

17. Riesame della Direzione

La Direzione effettua periodicamente il riesame del Sistema di Gestione della Qualità, valutando risultati, indicatori, audit, reclami, rischi, opportunità e stato delle azioni di miglioramento. Gli esiti del riesame sono documentati e costituiscono indirizzo per la pianificazione successiva.

ATTIVATORI DI SVILUPPO



nexusproskills.it

✉ info.nxs@uditemi.it
☎ 085 4315267
📍 Strada Vicinale Torretta Snc,
65128, Pescara

NXS PEOPLE STRATEGY SRL benefit
C.F. - P.Iva 02221380682



Organismo di formazione
accreditato
F046-A-14/092010-A00DEF-X



Certificato n.
1124/2024



Certificato n.
9175/NEX1



N. registrazione
IT-52744

f in



18. Disposizioni finali

La presente Carta della Qualità è soggetta a revisione periodica. Ogni aggiornamento è approvato dalla Direzione e comunicato al personale e agli utenti attraverso gli strumenti informativi adottati dall'Organizzazione.

ATTIVATORI DI SVILUPPO



nexusproskills.it

✉ info.nxs@uditemi.it
☎ 085 4315267
📍 Strada Vicinale Torretta Snc,
65128, Pescara

NXS PEOPLE STRATEGY SRL benefit
C.F. - P.Iva 02221380682



Organismo di formazione
accreditato
F046-A-14/092010-A00DEF-X



Certificato n.
1124/2024



Certificato n.
9175/NEX1



N. registrazione
IT-52744

f in



Allegato – Standard di Qualità dell'Offerta Formativa

La tabella individua gli standard qualitativi adottati dall'Organizzazione, gli indicatori di monitoraggio, le modalità di rilevazione e i valori obiettivo.

Fattore di qualità	Indicatore	Modalità di rilevazione	Valore atteso
Informazione e orientamento	Tempo di risposta alle richieste	Registro contatti / CRM	≤ 2 giorni lavorativi
Analisi dei fabbisogni	Analisi svolte prima della progettazione	Verbali, questionari, report	100% dei progetti
Progettazione formativa	Progetti approvati senza rilavorazioni sostanziali	Check-list di validazione	≥ 95%
Avvio dei corsi	Avvio entro i tempi programmati	Cronoprogramma	≥ 95%
Gestione didattica	Lezioni svolte secondo calendario	Registro attività	≥ 95%
Docenza	Docenti in possesso dei requisiti previsti	Curricula e incarichi	100%
Tutoraggio	Presenza del tutor nelle attività previste	Registro tutor	100%
Frequenza dei partecipanti	Partecipanti che completano il percorso	Registri presenze	≥ 85%
Valutazione apprendimenti	Partecipanti che superano la verifica finale	Verbali e prove	≥ 90%
Customer satisfaction	Gradimento medio dei partecipanti	Questionario anonimo	≥ 4/5

ATTIVATORI DI SVILUPPO



nexusproskills.it

 info.nxs@uditemi.it
 085 4315267
 Strada Vicinale Torretta Snc,
65128, Pescara

NXS PEOPLE STRATEGY SRL benefit
 C.F. - P.Iva 02221380682



Organismo di formazione
accreditato
F046-A-14/092010-A00DEF-X



Certificato n.
1124/2024



Certificato n.
9175/NEX1



N. registrazione
IT-52744

f in



Soddisfazione dei committenti	Valutazione complessiva del servizio	Questionario / verbale	≥ 4/5
Gestione reclami	Reclami gestiti entro 10 giorni	Registro reclami	100%
Non conformità	Azioni correttive concluse nei tempi	Registro NC e AC	≥ 90%
Risorse professionali	Personale coinvolto in aggiornamento	Piano formazione interno	100% annuo
Infrastrutture	Disponibilità e funzionalità delle aule	Check-list periodiche	100%
Risorse informatiche	Disponibilità dei sistemi	Report ICT	≥ 99%
Gestione documentale	Documenti aggiornati e controllati	Registro revisioni	100%
Pianificazione economica	Scostamento budget	Report economici	±10% rispetto al budget
Miglioramento continuo	Azioni di miglioramento attuate	Riesame della Direzione	100% delle azioni approvate

ATTIVATORI DI SVILUPPO



nexusproskills.it

✉ info.nxs@uditemi.it
☎ 085 4315267
📍 Strada Vicinale Torretta Snc,
65128, Pescara

NXS PEOPLE STRATEGY SRL benefit
C.F. - P.Iva 02221380682



Organismo di formazione
accreditato
F046-A-14/092010-A00DEF-X



Certificato n.
1124/2024



Certificato n.
9175/NEX1



N. registrazione
IT-52744

f in

