

DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

Denominazione: **XENIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**
Attività: Formazione, Servizi di mediazione interculturale
Codici ATECO 88.99
Anno di fondaz.: 2009
Sede legale ed operativa: Via Galileo Galilei 4/A - 39100 Bolzano
P.I.: 02526100215
tel: 0471 537510
cell: [+39 349 7229934](tel:+393497229934)
fax: 0471 537510
Sito: www.cooperativaxenia.com
e-mail cooperativaxenia@gmail.com
Legale rappr: Aneta Ngucaj
pec: [xenia.bz@pec.cooperativaxenia .it](mailto:xenia.bz@pec.cooperativaxenia.it)

DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

STORIA AZIENDALE E SETTORE DI ATTIVITÀ

Xenia è una Cooperativa Sociale Onlus di tipo A.

Opera su tutto il territorio della Provincia di Bolzano dal 2009.

La Cooperativa Xenia, in collaborazione con enti pubblici e privati, è tra le cinque migliori aziende a misura di famiglia in Alto Adige.

Una cooperativa nata dal sogno di 4 sorelle e che conta oggi 12 dipendenti, 20 soci e 64 collaboratori esterni.

Dall'asilo nido Baby Puffo, all'assistenza anziani, passando per il doposcuola, senza dimenticare la mediazione e l'inserimento lavorativo e la formazione; sono questi i settori d'intervento della Cooperativa, offrendo un servizio flessibile e sicuro per andare incontro alle necessità delle famiglie altoatesine.

Il nostro motto, "Responsabili di prendersi cura", sintetizza la filosofia con cui lavoriamo: consapevoli della responsabilità della nostra missione.

Forti delle nostre competenze in materia, comprendiamo bene quali siano le esigenze delle famiglie e proprio per questo offriamo il nostro supporto specializzato, garantendo sempre la massima flessibilità da ogni punto di vista: economico, burocratico e organizzativo.

CERTIFICATO AUDIT FAMIGLIA E LAVORO

Nel 2015 Xenia ha ottenuto il prestigioso certificato "audit famiglia e lavoro" che rappresenta il fatto che la cooperativa presta notevole attenzione ad elementi di massima importanza per la conciliazione del lavoro e della vita familiare.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La sottoscritta Aneta Ngucaj con lo scopo:

di agire in sintonia con il nostro motto "Responsabili di prendersi cura" vogliamo realizzare nelle nostre strutture per l'infanzia un ambiente trilingue dove il nostro metodo di lavoro sensibile, flessibile e professionale esalti la centralità dei bambini e delle loro famiglie.

di rispettare le esigenze di orario delle famiglie e dei nostri collaboratori, ci impone di sviluppare un ambiente familiare ed armonico in cui i bambini possano sentirsi sempre a loro agio, ascoltati, compresi e amati.

di creare occasioni di inserimento lavorativo per gli adulti nel rispetto delle indicazioni che emergono dal territorio, dagli enti che erogano i finanziamenti e dalle aziende

di migliorare l'organizzazione generale e funzionale della Xenia attraverso il conseguimento e la costante applicazione di un Sistema di Assicurazione Qualità,

intende perseguire i seguenti obiettivi:

Per le strutture per l'infanzia:

- lavorare continuamente per soddisfare le esigenze delle famiglie tramite:
 - orari di apertura flessibili e compatibili con gli orari lavorativi dei genitori;
 - assistenza amministrativa per aiutare le famiglie a usufruire di contributi aziendali e/o provinciali
 - localizzazione dei nostri asili anche in zone tipicamente lavorative per rendere più semplice la vita ai genitori che lavorano;
- Lavorare con tutti i nostri collaboratori per:
 - standardizzare i metodi di lavoro, le pratiche didattiche e di accoglienza migliori;
 - creare uno spirito di squadra che possa garantire un clima familiare ed armonico per i bambini;
 - sviluppare un sistema di lavoro che favorisca il miglioramento continuo del nostro modo di operare;
 - garantire orari, carichi di lavoro compatibili con la vita familiare e rispetto reciproco come riconosciuto dal superamento dell'audit **famigliaelavoro** della Provincia di Bolzano.

Per quanto riguarda la formazione degli adulti:

- creare relazioni stabili sul territorio che favoriscano l'individuazione dei fabbisogni formativi e professionali e la realizzazione di progetti formativi nelle nostre aree tematiche strategiche:
 - servizi alla persona
 - Organizzazione aziendale
 - Lingue straniere
- garantire la realizzazione di corsi che rispondano alle esigenze del territorio, che garantiscano la soddisfazione dei corsisti e l'applicazione delle nuove competenze sul territorio e che soddisfino i criteri di efficienza ed efficacia dell'accREDITAMENTO FSE della provincia di Bolzano;
- la eliminazione delle situazioni "non conformi" attraverso la ricerca delle cause di tutti i reclami del cliente e delle eventuali non conformità interne ed una attenta gestione delle Azioni Correttive ed Azioni Preventive che permettano di ridurre la ripetizione nel tempo di non conformità aventi la stessa causa.

Aneta Ngucaj promuove continuamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità tramite l'adozione di obiettivi quantificati e l'individuazione delle risorse e dei metodi necessari per raggiungerli entro i tempi pianificati.

Periodicamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità viene sottoposta a formale verifica durante il Riesame da parte della Direzione, che ha cadenza almeno annuale.

Aneta Ngucaj

DESCRIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il legale rappresentante della Xenia è Aneta Ngucaj che si avvale da anni della collaborazione di uno staff fisso e di altri professionisti il cui ruolo viene definito negli specifici progetti in cui vengono coinvolti.

In particolare le aree di responsabilità e competenza aziendale sono in linea con le esigenze aziendali e con quelle delle Linee Guida FSE attualmente in vigore e sono:

1. PRESIDENTE: ANETA NGUCAJ,
CDA: ANETA NGUCAJ, FLORIKA NGUCAJ, ARTA NGUCAJ
RESP DELLA QUALITA' e RISA: ANETA NGUCAJ
RESP AMM: FLORIKA NGUCAJ
SEGRETARIA: PAPERGIO GIOI
SERVIZI: 1. INFANZIA, 2. FORMAZIONE, 3. MEDIAZIONE, 4. ASSISTENZA DOMICILIARE

1 INFANZIA

- RESP. AMMINISTR: FLORIKA NGUCAJ, DEVID DELVAI
- COORD. EDUCATIVO: VERONIKA KASTL, SARA PAPERGIO
- PROGETTAZIONE E FORMAZIONE: GINA GHIENESE,
- SUPERVISORE: ALESSANDRA TASINATO
- EDUCATRICI: VERONIKA KASTL, LUCIA OSS EMER, SARA PAPERGIO, JOHANNA VIEIDER, ANERES SERENA, KOCI XHEVRIE, ABRUZZESE IRMA, DIZDARI AIDA, GIACOMOZZI ALESSIA
- CUCINA: PASQUALE PAPERGIO
- AUSILIARE: PALUKA ENTELA
- VOLONTARI: ERMIR MULLAYMERI JR
- TIROCINANTI:

2. FORMAZIONE: Resp. FSE ANETA NGUCAJ

- Resp. Erogazione: ERMIR MULLAYMERI
- Resp. Progettazione: ARTA NGUCAJ
- Resp. Analisi Fabbisogni: ERMIR MULLAYMERI
- Resp. Amministrazione: FLORIKA NGUCAJ

3. MEDIAZIONE INTERCULTURALE: RESP. ANETA NGUCAJ

4. ASSISTENZA DOMICILIARE: RESP. ARTA NGUCAJ

Inoltre l'azienda si avvale di progettisti, docenti e tutor che possono essere dipendenti o collaboratori esterni all'azienda. Per ogni posizione aziendale viene redatto un MANSIONARIO e ogni persona viene autorizzata a svolgere uno o più ruoli a seguito di comunicazione scritta da parte della Direzione aziendale, ivi incluse le indicazioni in questo manuale. Fra un aggiornamento e l'altro del manuale le comunicazioni avverranno in maniera personale. Il mansionario per le attività di assistenza all'infanzia è parte integrante del Progetto Pedagogico di Xenia.

Tutta la documentazione del SQ definiscono responsabilità ed autorità di personale nelle diverse situazioni e l'autonomia nell'uso delle risorse aziendali.

Aneta Ngucaj ha assunto personalmente il ruolo di responsabile del sistema qualità per garantire che il SQ venga attuato in conformità alla UNI EN ISO 9001, per essere sempre informato sullo stato di attuazione del sistema e sull'eventuale bisogno di miglioramenti e/o cambiamenti al sistema stesso, per monitorare continuamente il grado di attenzione con cui i Collaboratori applicano la politica della qualità ed il SQ aziendale.

Xenia ha una sede provvista di uffici amministrativi, un'aula di formazione, reception, bagno. Tutti gli ambienti rispettano le normative sull'accessibilità.

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Xenia mantiene stabili relazioni con il territorio e nello specifico con i seguenti soggetti.

Soggetti del sistema educativo operanti nella Provincia di Bolzano

1. Coop Pedagogia Waldorf di Bolzano

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di mappare e valutare la coerenza delle offerte formative coordinandole con quanto già esistente e/o in programmazione al fine di proporre un'offerta formativa coerente e integrata.

Soggetti del mondo produttivo e del lavoro:

1. CISL

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata, contribuirà a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative

Soggetti del Terzo settore

1. Consorzio Cooperative Sociali SIS - Social Innovation South Tirol
2. CONSORZIO LAVORATORI E STUDENTI

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata e contribuire a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative.

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE

Xenia opera nel territorio della provincia autonoma di Bolzano, che si caratterizza per una forte presenza nei settori di attività della cooperativa, grazie alle politiche attive di sostegno alla famiglia ed al sociale. Inoltre è di fondamentale importanza l'impatto del bilinguismo sui vari servizi alla persona che vengono offerti da Xenia.

Per quanto riguarda il contesto in cui operano gli asili nido Baby Puffo dobbiamo sottolineare che se da un lato la provincia di Bolzano si caratterizza per uno dei tassi di natalità più alti di Italia, dall'altro la forte presenza di asili nido comunali con rette molto più basse rispetto a quelle che possiamo applicare noi rende la nostra posizione di mercato particolare. Per rendere sostenibile alle famiglie la retta dobbiamo individuare aziende che siano disposte a sostenere un terzo della retta, in modo tale che la provincia si faccia carico di un altro terzo e le famiglie si debbano preoccupare solo del terzo rimanente. Inoltre dobbiamo garantire un servizio eccellente e vicino alle aziende visto che per ogni bambino dobbiamo soddisfare le sue esigenze di

sviluppo e crescita e quelle di tre clienti paganti: famiglia, provincia ed azienda. Dobbiamo inoltre sostenere le famiglie e le aziende nella domanda da presentare in provincia per accedere ai contributi. In poche parole solo un servizio eccellente ci può permettere di operare in un mercato dove il numero di famiglie in grado di pagare la retta piena, iscrivendo i bambini come privati, è estremamente esiguo. Inoltre l'evolversi delle politiche di sostegno alle famiglie da parte della provincia può cambiare gli scenari da un anno all'altro, magari creando nuove opportunità che però vanno colte con grande flessibilità e prontezza.

Per quanto riguarda la formazione degli adulti da anni ci siamo ritagliati uno spazio nella formazione di personale per i nostri servizi di mediazione interculturale, babysitting e badantato. Il valore della nostra formazione viene riconosciuta e tiene conto dell'evolversi delle esigenze delle famiglie nel nostro territorio.

Da anni collaboriamo con agenzie formative del territorio per garantire un finanziamento ai corsi che offriamo. La recente riforma del regolamento per l'accreditamento FSE ha visto una forte riduzione delle organizzazioni che hanno chiesto l'accreditamento, per cui riteniamo che l'opportunità di accreditarci ci permetterebbe di aumentare la nostra offerta formativa a sostegno di chi cerca lavoro nel sociale.

L'analisi del contesto in cui opera XENIA e le scelte strategiche di posizionamento vengono monitorate e riesaminate una volta all'anno tramite la redazione di una RELAZIONE SU RISCHI ED OPPORTUNITÀ che valuta fattori di contesto esterni ed interni classificandoli quali fattori che possono costituire un rischio o un'opportunità per la cooperativa. La RELAZIONE SU RISCHI ED OPPORTUNITÀ viene poi discussa durante un RIESAME DELLA DIREZIONE.

Xenia ha identificato quali parti interessate per il sistema di gestione della qualità:

dipendenti e collaboratori, a vario titolo contrattuale, che contribuiscono alla erogazione dei servizi aziendali

I bambini e le loro famiglie

le aziende del territorio provinciale

I comuni di Bolzano ed Assago

la Provincia Autonoma di Bolzano

I fornitori

I disoccupati che vogliono lavorare a contatto con le famiglie

ASL

INPS-INAIL

Oltre ovviamente allo stato italiano con la sua azione legislative e di controllo. Il presente manuale, le procedure, la modulistica e le registrazioni della qualità tengono puntualmente conto delle esigenze e dei requisiti di tali parti interessate. Durante il Riesame della Direzione viene sempre verificato se la lista delle parti interessate rilevanti per il SQ vada modificata e se vadano, quindi, rivisti I vari documenti del SQ.

Le aree disciplinari principali nelle quali Xenia opera sono:

- servizi alla persona
- Organizzazione aziendale
- Lingue straniere

DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI corsi

Materia di formazione	Docenza	Ore	Anno d riferimento	Partner	Coordinamento
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Florika	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Florika	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Florika	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Florika	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	Papasergio Gioi	20	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Papasergio Sara	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Papasergio Sara	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Papasergio Sara	18	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Papasergio Sara	18	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Papasergio Sara	21	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Papasergio Sara	18	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Papasergio Sara	24	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Papasergio Sara	18	2017	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Papasergio Sara	18	2017	CLS	Xenia
CORSO MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	Ngucaj Arta	18	2017	CLS	Xenia
CORSO MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	Ngucaj Arta	24	2017	CLS	Xenia
CORSO MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	Ngucaj Arta	21	2017	CLS	Xenia
CORSO MEDIAZIONE LINGUISTICA CULTURALE	Ngucaj Arta	21	2017	CLS	Xenia
COORDINAMENTO FORMAZIONE "WOMEN WHO WORK"		20	2017/2018	QUI EDIT	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Trigolo Andrea	18	2108	CLS	Xenia

CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	18	2018	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	18	2018	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DELLE BADANTI	Ngucaj Arta	18	2018	CLS	Xenia
CORSO DI FORMAZIONE PER COLLABORATORI DOMESTICI	Ngucaj Arta	100	2018	PROMOS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Trigolo Andrea	18	2108	CLS	Xenia
CORSO INFORMATIVO SUL SERVIZIO DI BABY-SITTING	Trigolo Andrea	18	2108	CLS	Xenia

Ore 2017 635

Ore 2018 228

Totale ore 2017/18 863

DESCRIZIONE GELI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI

GARANZIE DELLA QUALITA' E DELLA TRASPARENZA DEI SERVIZI FORMATIVI IN TERMINI STRATEGICI

PATTO FORMATIVO

All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni della cooperativa e dell'utente:

Xenia si impegna a:

- trasmettere i contenuti programmati del corso;
- rispettare la durata programmata del corso;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni del programma e concordare con i partecipanti soluzioni alternative
- utilizzare la metodologia di insegnamento programmata;
- rilasciare a tutti i partecipanti, che abbiano frequentato almeno l'75% delle lezioni, un attestato finale.

L'utente si impegna a:

- arrivare con puntualità e frequentare regolarmente il corso;
- firmare regolarmente il registro di presenza;
- rispettare gli altri partecipanti, i locali e gli strumenti didattici messi a disposizione

MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

Xenia garantisce l'accesso ai servizi e alle iniziative formative a tutti.

Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

- una **preiscrizione**, anche telefonica, attraverso la quale l'agenzia verifica il numero minimo di partecipanti previsto. Il raggiungimento di questa soglia permette di iniziare il corso come da calendario;
- l'**iscrizione** all'iniziativa formativa, la quale avviene con la compilazione del modulo d'iscrizione e con il pagamento della relativa quota. Su richiesta dell'interessato, per corsi di lunga durata è possibile la rateizzazione del pagamento.

Restituzione della quota d'iscrizione:

- in caso di annullamento del corso Xenia si impegna a restituire la quota entro sette giorni dal previsto inizio;
- nel caso in cui il partecipante comunichi all'agenzia la propria disdetta almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso.

A corso iniziato la quota non viene restituita.

Nel caso di corsi aziendali o di corsi rivolti a soci/dipendenti di aziende consorziate le modalità di pagamento e partecipazione possono variare in funzione dello strumento di finanziamento.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Xenia garantisce la qualità dei propri servizi monitorando costantemente i fattori di qualità del proprio sistema ISO 9001, utilizza strumenti specifici di verifica rispetto al mantenimento degli standard dichiarati.

XENIA DICHIARA I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ:

IMPEGNI DI QUALITÀ

In questa sezione sono descritti gli obiettivi di qualità dei servizi di Xenia. I valori e principi enunciati nelle parti precedenti sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. Nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i fattori di qualità, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi e tenendo conto dei bisogni formativi rilevati degli utenti;
- per ciascun fattore, gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che Xenia si impegna a mantenere in relazione alle prestazioni rese all'utente.

INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Puntualità	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Max. 3 giorni
Disponibilità e continuità del servizio	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e di reperibilità telefonica	14 ore
	Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, internet)	Sito web in fase di elaborazione e un indirizzo di posta elettronica
Competenza degli operatori	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 30 ore di aggiornamento l'anno
Capacità di ascolto/empatia degli operatori	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Chiarezza delle informazioni	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte

sull'offerta formativa		positive
Attualità delle informazioni sull'offerta formativa	Periodicità dell'aggiornamento del sito web	Almeno 1 aggiornamento mediamente ogni 30 giorni
	Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa	Catalogo: annuale Altro materiale specifico: almeno 4 aggiornamenti all'anno
Affidabilità	Patto formativo utente/agenzia	100% dei casi
	Consegna di un attestato di frequenza finale	100% dei casi previsti in cui la frequenza sia stata di almeno il 75%
	Competenza settoriale e didattica	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Empatia dei docenti	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Puntualità	Rispetto dei tempi e degli orari concordati	Almeno 95% delle attività formative iniziate e terminate in orario
Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi
	Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Adeguatezza del servizio	Rapporto docente/allievi	Viene garantito un numero di allievi per docente funzionale all'apprendimento
	Corrispondenza tra programma previsto e programma	Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Tasso di abbandono	Inferiore al 10%

Qualità del materiale didattico	Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto)	Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Attenzione alle esigenze dell'utente	Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa (escluse le conferenze singole)	100% dei corsi
	Esistenza di procedure per la raccolta di reclami, suggerimenti e segnalazioni dell'utente	100% dei casi

Accessibilità alle risorse pedagogiche: ad integrazione delle normali attività didattiche vengono garantiti anche corsi online, biblioteca, servizi di consulenza individuali, corsi webinar

CUSTOMER SATISFACTION

Tutti i corsi vengono analizzati da un punto di vista della soddisfazione del cliente.

Periodicamente vengono svolte delle indagini telefoniche e di colloqui individuali per verificare la soddisfazione costante degli utenti.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità viene revisionata ed aggiornata con cadenza almeno annuale in occasione del riesame della direzione dell'intero sistema qualità di Xenia. In tale occasione si procede alla verifica e aggiornamento dei fattori della qualità dei servizi amministrativi.

Data di entrata in vigore: 10.04.2019

Numero di revisione: 0