

DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

Denominazione: **XENIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

Attività: Formazione, Servizi di mediazione interculturale

Codici ATECO 88.99

Anno di fondazione: 2009

Sede legale e operativa: via Galileo Galilei, 4/A - 39100 Bolzano

Sedi operative:

Asilo nido "BABY PUFFO" BOLZANO - Piazza Fiera 1, Bolzano (BZ)

Asilo nido "BABY PUFFO" APPIANO - Via Stazione, 10 Caldaro s.S.d. Vino (BZ)

Asilo nido comunale "BABY PUFFO" - Via Vadena centro, 2 - 39051 -Vadena (BZ)

Asilo nido comunale "BABY PUFFO" - Via Asilo, 6 - 39040 - Salorno s.S.d. Vino (BZ)

P.I.: 02526100215

tel: 0471 537510

cell: [+39 349 7229934](tel:+393497229934)

fax: 0471 537510

Sito: www.cooperativaxenia.com

e-mail: info@cooperativaxenia.com

Presidente legale rappr: Aneta Ngucaj

pec: xenia.bz@pec.cooperativaxenia.com

CHI SIAMO

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 33 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.

Per quanto riguarda la formazione per gli adulti sviluppiamo progetti sia a favore delle fasce deboli per aumentare la possibilità di lavoro soprattutto nelle nostre aree tematiche che di aziende che già operano nel settore per migliorare la qualità dei servizi nelle nostre tre aree tematiche:

- servizi alla persona
- Organizzazione aziendale
- Lingue straniere

Nell'attività Formazione ci occupiamo, da soli o in collaborazione con partner sul territorio, di sviluppare i progetti dall'inizio (analisi del fabbisogno) fino alla rendicontazione e alle attività di supporto post-corso ai nostri formati.

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 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.

CERTIFICATO AUDIT FAMIGLIA E LAVORO

Nel 2015 Xenia ha ottenuto il prestigioso certificato **"audit famiglia 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.

DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

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;
 - a 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

La Presidenza fissa la politica della Qualità e gli obiettivi del sistema qualità in conformità alla norma di riferimento.

Per garantire l'efficacia del Sistema Qualità vengono anche determinati degli INDICI DEL SQ che servono a monitorare l'andamento degli obiettivi della Qualità nel tempo. Gli indici della qualità includono gli indici di efficienza ed efficacia previsti dall'accreditamento della FSE della Provincia di Bolzano. Tutti i collaboratori vengono coinvolti nel perseguimento degli obiettivi della Qualità.

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

RESPONSABILE DELLA QUALITA' e RISA: ANETA NGUCAJ

RESPONSABILE AMMINISTRATIVA: Florika Ngucaj

SEGRETERIA: Gioi Papasergio

SERVIZI: 1. INFANZIA, 2. FORMAZIONE, 3. MEDIAZIONE,

1. INFANZIA

- RESP. AMMINISTR.: FLORIKA NGUCAJ, DEVID DELVAI
- PROGETTAZIONE E FORMAZIONE: GINA GHIENESE,
- SUPERVISORE: ALESSANDRA TASINATO
- EDUCATRICI: SARA PAPASERGIO, VERONIKA KASTL, LUCIA OSS EMER, ANNA FILIPPI, ANERES
SERENA, XHEVRIE KOCI, ANNA ALTOBELLI, CHIARA ZATTEL, ASSUNTA PONE
- CUCINA: PASQUALE PAPASERGIO
- AUSILIARE: PALUKA ENTELA
- VOLONTARI: ERMIR MULLAYMERI JR
- TIROCINANTI:

1. FORMAZIONE:

- Responsabile FSE: ANETA NGUCAJ
- Responsabile Erogazione: ERMIR MULLAYMERI
- Responsabile Progettazione: Arta Ngucaj
- Responsabile Analisi Fabbisogni: Ermir Mullaymeri
- Responsabile Amministrazione: Florika Ngucaj

2. MEDIAZIONE INTERCULTURALE:

- Responsabile: ANETA NGUCAJ

3. ASSISTENZA DOMICILIARE:

- Responsabile: 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 presenti nel Manuale della Qualità. 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.

In sintesi, per le funzioni previste dalla normativa per l'accreditamento FSE, la direzione FSE si occupa della:

- definizione di 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.

Il responsabile amministrativo si occupa della supervisione della: -

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;

- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Il responsabile della analisi e definizione dei fabbisogni si occupa della:

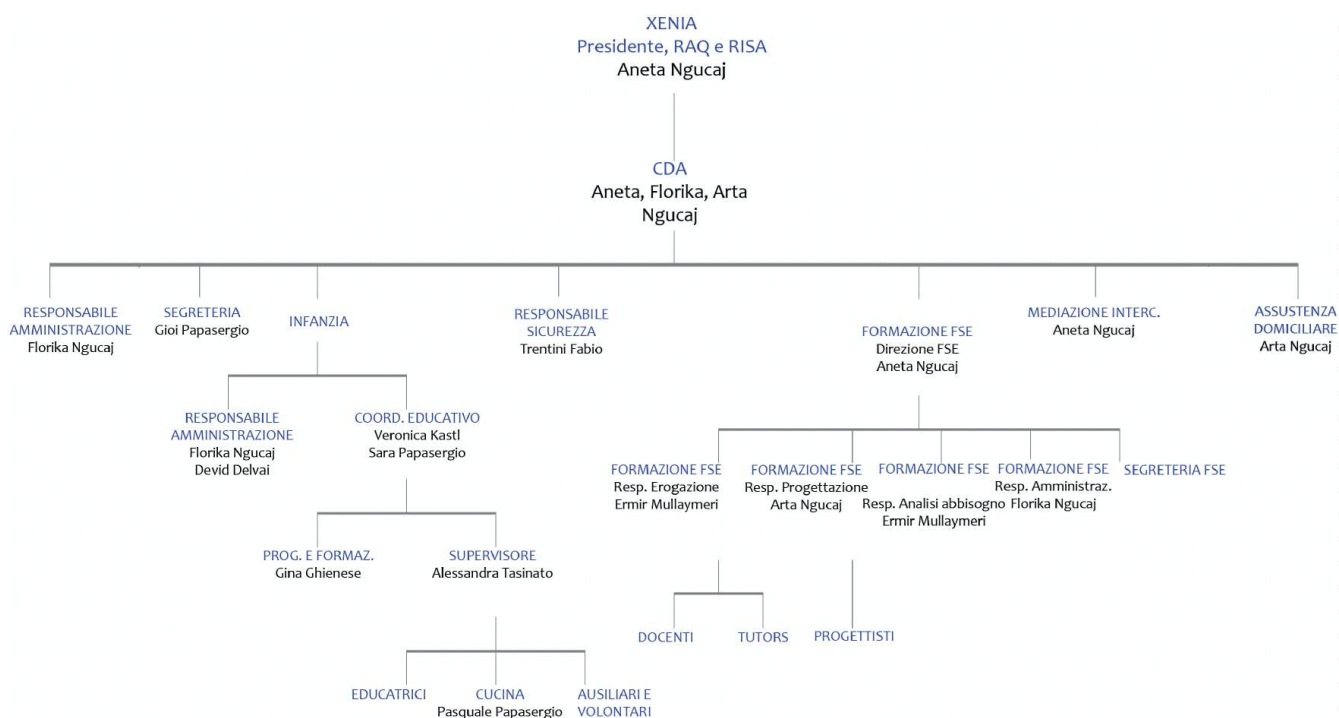
- valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze; - valutazione specifica di bisogni professionali e formativi per il territorio o per i consorziati;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Il responsabile del processo di progettazione si occupa della supervisione delle attività relative alla: - progettazione di un'azione corsuale;

- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Il responsabile dell'attività di erogazione si occupa della supervisione delle attività relative alla:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di 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 nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.



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.

DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La carta della qualità viene messa a disposizione di tutti gli utenti sul sito della XENIA:

<https://www.cooperativaxenia.com/>

A tutti gli utenti interessati a partecipare ai nostri corsi forniamo la carta della qualità e tutta la documentazione necessaria per capire le principali caratteristiche del servizio formativo cui è interessato, incluse la documentazione relativa alle modalità di accesso e di valutazione finale.

DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI corsi¹

Materia di formazione	Docenza	Ore	Anno di 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

¹ Non avendo ancora rendicontato un progetto FSE gestito da noi, non abbiamo ancora inserito una tabella riportante gli Indici di Efficacia ed Efficienza previsti dal sistema di accreditamento.

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
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
AIUTAMI A FARE DA SOLO. LA PEDAGOGIA MONTESSORI AL NIDO - FSE30097		382	2018/2019	FSE	Xenia
ASSISTENZA DOMICILIARE	Kurti Mirela	32	2019	PROMOS	Xenia
ASSISTENZA DOMICILIARE	Kurti Mirela	32	2019	PROMOS	Xenia
MEDIAZIONE INTERCULTURALE	Ngucaj Arta	16	2019		Xenia
BABY-SITTING	Papasergio Sara	16	2019		Xenia
ARTE E CULTURA	Begiraj Arben	24	2019		Xenia
FAMIGLIA, CULTURA E TEMPO LIBERO	Ngucaj Arta	24	2019		Xenia
ASSISTENZA DOMICILIARE	Kurti Mirela	32	2020		Xenia

MEDIAZIONE INTERCULTURALE	Ngucaj Arta	16	2020		Xenia
BABY-SITTING	Papasergio Sara	16	2020		Xenia
ARTE E CULTURA	Beqiraj Arben	24	2020		Xenia
CUCINA BASICA PER PRIMI E SECONDI	Papasergio Pasquale	16	2020		Xenia
CUCINA E ALIMENTAZIONE IN CASO DI PATOLOGIE	Papasergio Pasquale	17	2020		Xenia
Ore svolte nell'anno 2017			635		
Ore svolte nell'anno 2018			258		
Ore svolte nell'anno 2019			496		
Ore svolte nell'anno 2020			120		
Totale ore svolte periodo 2017 - 2020			1509		

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 il 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 gli verrà restituita la quota di iscrizione.
- A corso iniziato la quota non viene restituita.

Nel caso di corsi aziendali o di corsi finanziati 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	Massimo 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 ed 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 sull'offerta formativa	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte 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% o di quanto stabilito dall'ente finanziatore
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, 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.

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. [Scuola Provinciale per le Professioni Sociali "Emanuel Lévinas"](#) - 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 - Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori

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. SIS Social Innovation South Tyrol Consorzio Cooperative Sociali - BOLZANO
2. CLS - Consorzio Lavoratori Studenti - BOLZANO

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.

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: 18.01.2022

Numero di revisione: 3