A.N.C.E.I.
Formazione e Ricerca

CARTA DELLA QUALITÀ

DELL'OFFERTA FORMATIVA
E DEI SERVIZI E DELLE POLITICHE ATTIVE

ANCEI FORMAZIONE E RICERCA

Ente accreditato presso la Regione Lazio per:

- Orientamento
- Formazione Superiore
- Formazione Continua
- Utenze speciali

Sede legale:
- Roma, L.go Strindberg, 43 - 00142

Sedi operative:
- Roma, Via Nicola Marselli, 1 / Via G. Govone, 2 - 00159
- Anagni (FR), Piazza Dante, 5 - 03012

Sede polo tecnologico IUL:
- Roma, Via Nicola Marselli, 1 / Via G. Govone, 2 - 00159
- Anagni (FR), Piazza Dante, 5

06 7025678

segreteriaancei@libero.it

www.ancei.org

A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*
Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale
Via N. Marselli, 1 / Via G. Govone, 2 – 00159 Roma ☏. 06/7025678 – 06.70613337
06/70309701 ***Sito web:*** www.ancei.org 🖷. 06/43562574 *E–mail:* segreteriaancei@libero.it

CARTA DELLA QUALITA'

Revisione 00 del 30/09/2025

INTRODUZIONE

ANCEI nasce nel 1988 ed è una associazione che non ha fini di lucro ed opera senza distinzioni etniche, ideologiche e confessionali. ANCEI, ente con personalità giuridica di diritto privato riconosciuto ai sensi della DGR Lazio n.5230 del 26.06.1990, costituita esclusivamente di operatori scolastici, qualificata dal MIUR per la formazione del personale scolastico con D.M.31.07.02, è basata sui principi di solidarietà sociale, d'aggregazione e di partecipazione volontaria di quanti si riconoscono nella dimensione europea della cultura e nella centralità della scuola nel rapporto con il territorio.

A.N.C.E.I. FORMAZIONE E RICERCA ha una continua partnership con Soggetti Istituzionali, potendo vantare la progettazione e l'organizzazione di importanti progetti di formazione (finanziati mediante Fondo Sociale Europeo) per conto di:

- LazioDisco;
- Università Europea di Roma;
- Università "La Sapienza" di Roma;
- UNICAS Università degli studi di Cassino e del Lazio Meridionale;
- LUMSA Libera Università Maria Ss. Assunta di Roma;
- IICUAE Camera di Commercio Italiana negli Emirati Arabi Uniti;
- Sindacato ADE;
- CONFSAL-U.N.S.A. Unione Nazionale dei Sindacati Autonomi;
- M.I.U.R. Ufficio Scolastico Regionale;
- Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca;
- Università degli Studi Roma Tre;
- Goodwill Industries of Pittsburgh.

- **Autorizzata** allo svolgimento di **corsi per l'apprendistato**.
- **Autorizzata allo svolgimento di corsi autorizzati ai sensi della L.R. n. 23/92.**
- **Collabora con oltre 500 aziende** di diversi settori produttivi.
- **Partecipa a progetti europei** per istruzione, cultura e formazione, in **partnership con oltre 120 enti locali** a livello regionale, nazionale ed europeo.

Organi dell'Associazione:

- Assemblea dei soci;
- Consiglio direttivo;
- Presidenza.

Presidente: Anna Marsili – dal 1988

A.N.C.E.I. *Formazione e Ricerca*
Associazione Nazionale Cultura Educazione Internazionale
Via N. Marselli, 1 / Via G. Govone, 2 – 00159 Roma ☏. 06/7025678 – 06.70613337
06/70309701 ***Sito web:*** www.ancei.org 🖷. 06/43562574 *E–mail:* segreteriaancei@libero.it

POLITICA DELLA QUALITÀ

La **Carta della Qualità** è il documento che descrive la filosofia, la missione e gli impegni di *A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca*, ente con personalità giuridica di diritto privato, qualificato dal Ministero dell'Istruzione e del Merito per la formazione del personale docente e direttivo e accreditato dalla Regione Lazio per la **Formazione Superiore, Continua e l'Orientamento**. La Carta della Qualità di ANCEI Formazione e Ricerca ha l'obiettivo di rendere chiare e trasparenti le caratteristiche dei servizi offerti ai propri utenti, nel rispetto dei **principi di uguaglianza, efficacia ed efficienza.**

Con questo documento, ANCEI intende garantire **trasparenza, qualità e miglioramento continuo** delle proprie attività, definendo con chiarezza i servizi offerti, gli standard qualitativi perseguiti e i diritti degli utenti.

La Carta rappresenta uno strumento di comunicazione sia interna, coinvolgendo tutto il personale dell'Ente, sia esterna, nei confronti degli utenti e dei partner, al fine di garantire standard elevati di qualità e una costante attenzione al miglioramento dei processi formativi.

Essa rappresenta anche un **impegno etico e istituzionale** nei confronti delle scuole, degli enti pubblici, delle imprese e di tutti i cittadini che, attraverso la formazione, trovano nell'Ente un punto di riferimento stabile e qualificato per la crescita personale e professionale.

ANCEI riconosce nella formazione **non solo un insieme di strumenti tecnici o didattici**, ma una vera e propria **esperienza educativa e culturale**, in grado di migliorare la qualità della vita, generare inclusione, accrescere competenze e rafforzare la cittadinanza attiva.

🌍 MISSION E VISION

Mission

La missione di *A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca* è quella di promuovere la **formazione come diritto universale e come valore fondante della società civile**.
L'Ente considera l'educazione e la cultura elementi centrali per la crescita della persona e per lo sviluppo delle comunità, ed è impegnato a diffondere una **concezione della formazione basata sulla dignità, la partecipazione e la responsabilità sociale**.

ANCEI opera per:

- valorizzare la **scuola e la formazione professionale** come strumenti di emancipazione e di coesione sociale;
- accompagnare studenti, giovani, lavoratori e cittadini in percorsi di apprendimento continuo, capaci di generare autonomia, competenza e consapevolezza;
- offrire **risposte concrete ai fabbisogni formativi del territorio**, in sinergia con istituzioni pubbliche e private, università, enti locali e mondo produttivo;
- promuovere una cultura della **qualità, della solidarietà e della collaborazione educativa**;
- sostenere la **professionalità dei docenti** e del personale educativo, con programmi mirati di aggiornamento e ricerca metodologica;
- incoraggiare la **partecipazione attiva** delle comunità scolastiche e territoriali ai processi formativi;
- costruire una rete di cooperazione nazionale ed europea per diffondere **buone pratiche educative e di inclusione**.

Vision

La visione di ANCEI si fonda sull'idea di una **formazione aperta, permanente e inclusiva**, capace di accogliere le diversità, anticipare il cambiamento e generare cittadinanza.

L'Ente intende contribuire alla costruzione di un **ecosistema educativo integrato**, in cui istruzione, formazione, lavoro e ricerca dialoghino in modo sinergico per lo sviluppo sostenibile delle persone e dei territori.

In questa prospettiva, ANCEI:

- concepisce la **persona come centro e fine del processo formativo**, non come semplice destinatario di interventi ma come protagonista attivo del proprio percorso di crescita;
- promuove una cultura dell'apprendimento fondata su **equità, accessibilità e innovazione**;
- riconosce nella **diversità una risorsa** e nella cooperazione un metodo;
- integra i principi dell'**educazione digitale e ambientale** nei percorsi formativi, in linea con le sfide della transizione ecologica e tecnologica;
- sostiene l'idea di una formazione **senza barriere**, accessibile a tutte le età, in tutti i contesti e per tutte le condizioni sociali;
- mira a un modello educativo che unisca **radicamento locale e apertura internazionale**, secondo il principio del "pensare globalmente, agire localmente".

ANCEI guarda alla formazione come a un bene comune, capace di generare **valore umano, economico e sociale**, e di rendere ciascuno cittadino partecipe e responsabile della costruzione del futuro.

🏛 1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 Principi Fondamentali

Tutte le attività dell'Ente si basano su valori riconosciuti e condivisi:

- **Uguaglianza e pari opportunità**: nessuna discriminazione tra gli utenti, garantendo parità di accesso e trattamento.
- **Imparzialità e trasparenza**: correttezza nelle relazioni, chiarezza delle procedure, pubblicità delle informazioni.
- **Continuità del servizio**: regolarità e affidabilità nella gestione dei corsi e dei rapporti con l'utenza.
- **Partecipazione e corresponsabilità**: coinvolgimento attivo di utenti, docenti e partner nei processi di miglioramento.
- **Efficienza ed efficacia**: uso razionale delle risorse e attenzione ai risultati formativi e occupazionali.
- **Innovazione e miglioramento continuo**: aggiornamento costante di strumenti, metodi e contenuti.
- **Centralità della persona**: rispetto, accoglienza e ascolto di ogni individuo come fondamento di ogni attività formativa.

1.2 Obiettivi

ANCEI persegue obiettivi specifici orientati a:

1. garantire **standard di qualità elevati** in tutti i processi organizzativi e didattici;
2. promuovere l'**innovazione pedagogica e tecnologica**;
3. favorire la **formazione permanente** e la riqualificazione professionale;
4. contribuire alla **crescita culturale, civile e sociale** del territorio;
5. sostenere le **reti educative** tra scuola, impresa e istituzioni;
6. migliorare in modo sistematico **la soddisfazione dell'utenza** e gli esiti occupazionali;
7. valorizzare le **competenze interne** e la professionalità del personale.

1.3 Impegni

In relazione agli obiettivi in precedenza declinati A.N.C.E.I. Formazione e Ricerca si impegna ad adottare i seguenti comportamenti e ad implementare le seguenti attività:

- mantenere standard di qualità sempre più elevati attraverso un miglioramento continuo delle professionalità e delle competenze;
- aumentare la presenza sul territorio;
- aggiornare in maniera continuativa le tecniche gestionali e operative, in modo da essere sempre
- in grado di proporre al cliente servizi con caratteristiche qualitativamente adeguate alla domanda;
- analizzare e comprendere le esigenze dei clienti, rispettandone i parametri richiesti, gli impegni
- temporali e le modalità di erogazione
- aumentare e garantire l'efficienza e l'efficacia della struttura organizzativa interna;
- definire e realizzare dei piani formativi interni che abbiano la finalità di qualificare e specializzare
- maggiormente le risorse rispetto agli obiettivi aziendali e ai processi di lavoro;
- sviluppare i processi e le attività relativi alla Customer satisfaction;
- instaurare e mantenere procedure per la comunicazione e l'informazione interna ed esterna per
- promuovere la politica aziendale, gli obiettivi, i traguardi e le attività conseguite.

1.4 Modalità e strumenti di attuazione della Politica della Qualità

Per garantire che la politica della qualità sia pienamente compresa, condivisa e applicata, ANCEI promuove un'intensa attività di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale.
La Direzione, responsabile del sistema qualità, coordina le attività necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo degli standard, mentre il Responsabile della Qualità supporta tale processo, curando la diffusione interna delle procedure e degli obiettivi.

La comunicazione interna avviene attraverso riunioni periodiche, comunicazioni scritte e verbali, ordini di servizio e scambi via e-mail, al fine di garantire la massima trasparenza e partecipazione.
In questo modo, ANCEI consolida un modello organizzativo fondato sulla collaborazione, sull'aggiornamento costante e sull'impegno condiviso verso la qualità del servizio formativo.

❁ 2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Struttura e Risorse Umane

La struttura organizzativa di ANCEI è flessibile e collaborativa, basata su competenze specifiche e su un modello di governance che integra direzione, ricerca, progettazione e monitoraggio.

L'Ente si articola in:

- **Presidenza e Direzione Generale**, responsabili della pianificazione strategica, della politica della qualità e del coordinamento delle attività;
- **Consiglio Direttivo** e **Comitato Tecnico-Scientifico**, organi di indirizzo e garanzia metodologica;
- **Uffici di Progettazione e Ricerca**, che analizzano i fabbisogni formativi e sviluppano interventi innovativi;
- **Segreteria Didattica e Amministrativa**, che assicura il supporto operativo, la gestione logistica e il contatto con l'utenza;

- **Corpo Docente e Formatori**, selezionati in base a competenze certificate e aggiornamento continuo;
- **Tutor e Orientatori**, che accompagnano e sostengono gli utenti durante il percorso formativo.

Tutte le risorse umane condividono la missione educativa dell'Ente e partecipano regolarmente ad attività di **formazione interna e aggiornamento**, per garantire qualità, coerenza metodologica e motivazione professionale.

ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.
ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA 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.

2.2 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

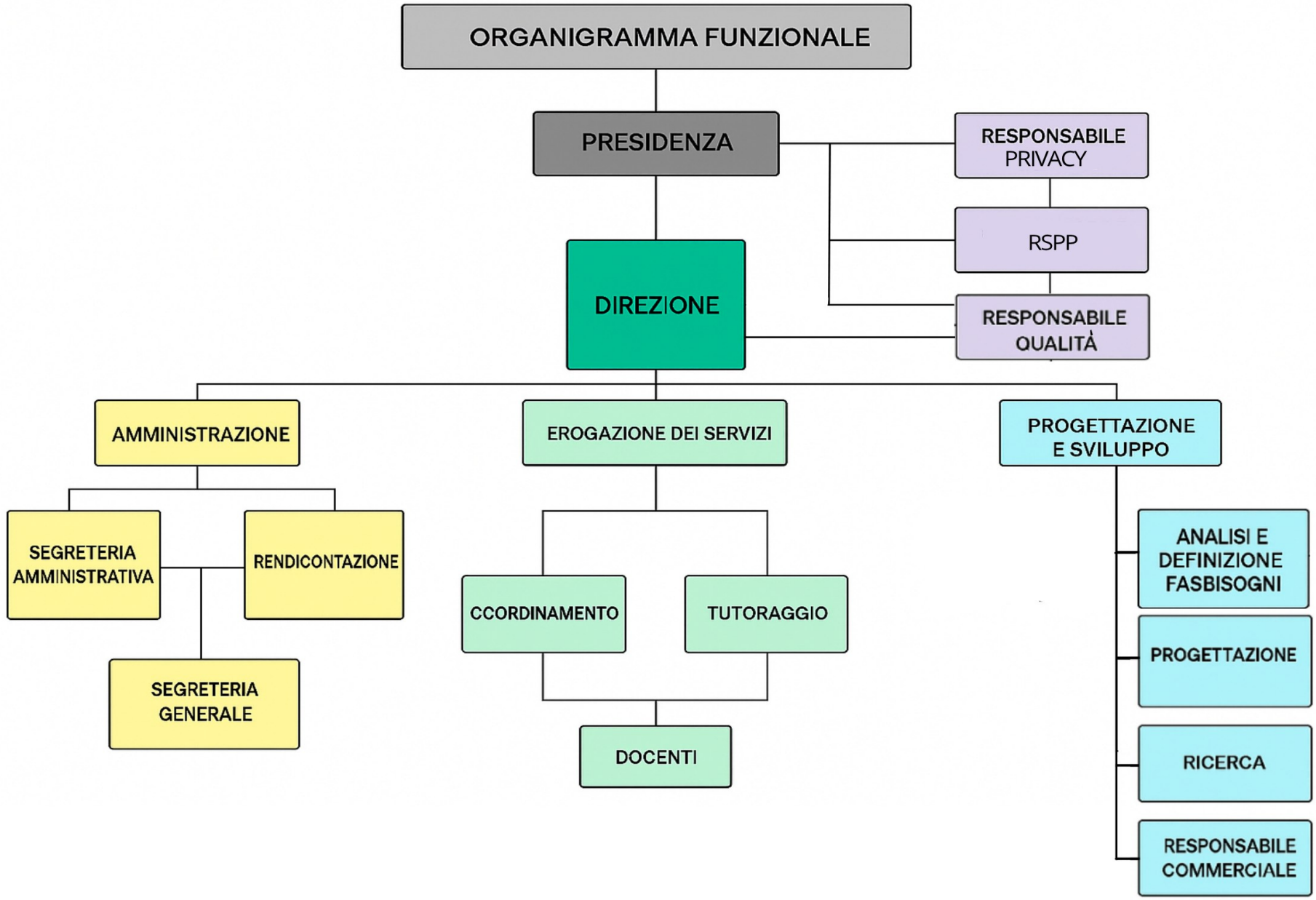
FUNZIONE	ATTIVITA'
Presidente	• Definizione ed attuazione della politica per la qualità e degli obiettivi, controllandone il raggiungimento. • Effettuazione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità. • Approvazione della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità. • Gestione delle risorse assicurandone il continuo adeguamento. • Approvazione delle azioni correttive e preventive. • Approvazione della pianificazione delle verifiche ispettive e supervisione i risultati. • Promozione della formazione interna ed approvazione del programma della formazione. • Approvazione dei profili di ruolo. • Esecuzione del riesame dell'offerta e del contratto.
Responsabile del processo di direzione	• 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.
Responsabile dei processi economico-amministrativi	• Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo–fiscali. • Controllo economico. • Rendicontazione delle spese. • Gestione amministrativa del personale. • Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	• Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali.

	• Diagnosi specifica (regione/PA) 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	• Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale. • Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	• 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 ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
Responsabile Sistema Qualità	• Verifica della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e ne cura la distribuzione; • Gestione dei documenti di riferimento (norme, leggi, ecc.). • Registrazione e controllo delle non conformità. Verifica delle correzioni delle NC stesse. • Promozione e controllo dell'applicazione e dell'efficacia delle azioni correttive e preventive. • Prepara, conduzione e verbalizzazione delle verifiche ispettive interne. • Definizione del piano di formazione del personale e verifica dell'effettivo svolgimento. • Raccolta dati e calcolo degli indici di misurazione dei processi e dei servizi. • Responsabilità della Customer Satisfaction.
Responsabile della Sicurezza	• Individuazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori. • Elaborazione del programma di attuazione degli interventi di adeguamento. • Rilevazione delle necessità di formazione e informazione in materia di sicurezza e provvede alla successiva attuazione. • Organizzazione delle riunioni con il personale. • Effettuazione delle verifiche periodiche circa la corretta applicazione delle misure di sicurezza. • Responsabilità degli aggiornamenti legislativi in materia di sicurezza e igiene sul lavoro.
Coordinatori dei dipartimenti	• Esaminano il complesso generale della progettazione, fornendo un punto di riferimento per i progettisti. • Aggiornano i progettisti sullo sviluppo del fabbisogno formativo nel panorama nazionale ed internazionale. • Impartisce al progettista le linee guida per la progettazione. • Segue lo sviluppo del progetto durante la "progettazione esecutiva". • Coordina l'attività didattica. • Predispone ed effettua le attività conclusive del corso.

Tutor	• Gestisce il «registro presenze allievi», il «registro del materiale consegnato ai docenti», il «registro del materiale consegnato agli allievi», il «registro a fogli mobili individuali». • Sottopone ai partecipanti la scheda di valutazione della qualità del corso e dei docenti. • Produce le schede di controllo. • Controlla la presenza e funzionalità delle attrezzature didattiche, e compila contestualmente il modulo attrezzature didattiche.
Docenti (il numero varia in funzione della formazione erogata)	• Svolgono l'attività di aula. • Distribuiscono il materiale didattico ai partecipanti e gli sottopone la scheda di valutazione personale.
Segreteria	• Gestione del protocollo della corrispondenza. • Gestione del centralino telefonico e registra eventuali reclami. • Fornitura di servizi di supporto e di segreteria all'organizzazione.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

A.N.C.E.I.
Formazione e Ricerca



2.3 Sedi e Dotazioni

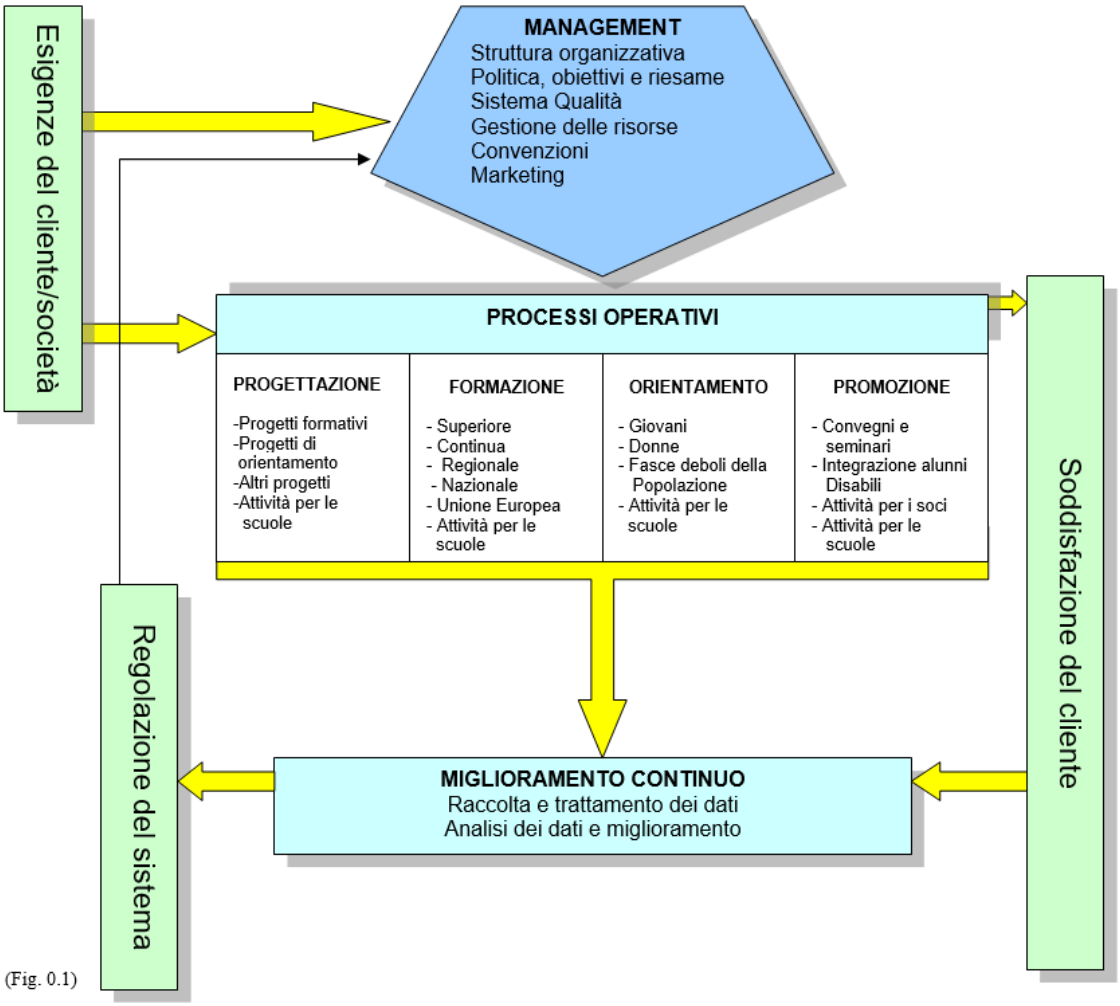
Le sedi operative di ANCEI, situate a **Roma (Via Nicola Marselli, 1)** e **Anagni (FR – Piazza Dante, 5)**, sono dotate di:

- aule didattiche moderne e accessibili, munite di attrezzature multimediali;
- laboratori informatici e specialistici per i settori di' accreditamento
- spazi dedicati a colloqui di orientamento e consulenza;
- piattaforme digitali per la **formazione blended e a distanza**;
- aree amministrative per la gestione documentale e contabile.

Tutti gli ambienti rispettano le normative di sicurezza, igiene e accessibilità per utenti con disabilità. Tutti gli ambienti sono climatizzati e molto luminosi. Nella struttura sono presenti una reception sempre disponibile per rispondere alle esigenze dei partecipanti e un'area ristoro con distributori automatici di snack e bevande.
Strumenti in dotazione alle aule:
- connettività WiFi/cavo;
- video proiettore;
- lavagna a fogli mobili;
- cancelleria.

2.4 Informazioni generali sui servizi formativi offerti da ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA

A.N.C.E.I, nell'ambito della propria attività organizzativa, ha identificato i seguenti *processi* trasversali che interagiscono secondo lo schema sotto riportato.



(Fig. 0.1)

▧ Articolazione dell'attività formativa

L'attività formativa svolta da ANCEI – Formazione e Ricerca si struttura secondo un processo organico e continuo, volto ad assicurare la qualità, la coerenza metodologica e la rispondenza ai fabbisogni reali delle persone, delle imprese e delle istituzioni.

Il ciclo operativo dell'Ente si articola nelle seguenti fasi:

- **Analisi dei fabbisogni formativi:** individuazione e studio dei bisogni emergenti a livello territoriale, settoriale e individuale, mediante ricerche, questionari, interviste e analisi di contesto, al fine di orientare la progettazione e l'offerta formativa.
- **Informazione, accoglienza e orientamento**: attività di ascolto, informazione e presa in carico dell'utenza, finalizzate a favorire scelte consapevoli, la piena partecipazione ai percorsi e l'inclusione attiva.
- **Ideazione e progettazione formativa:** definizione di interventi ad hoc, calibrati sulle esigenze dei destinatari e dei committenti, con progettazione didattica coerente con gli obiettivi, le metodologie e gli standard qualitativi regionali e ministeriali.
- **Gestione logistica, didattica ed economico-amministrativa**: pianificazione delle risorse umane, materiali e finanziarie necessarie alla realizzazione dei percorsi, nel rispetto dei criteri di efficacia, efficienza e trasparenza.
- **Erogazione delle attività formative:** svolgimento dei corsi in presenza, a distanza o in modalità blended, secondo metodologie attive e partecipative, che valorizzano le esperienze e le competenze dei partecipanti.
- **Certificazione e attestazione degli esiti:** rilascio di attestati, certificazioni e qualifiche, secondo la normativa vigente e in coerenza con i repertori regionali delle competenze e dei profili professionali.
- **Monitoraggio e valutazione**: rilevazione costante della qualità, dell'efficacia e dell'impatto formativo, attraverso strumenti quantitativi e qualitativi, al fine di assicurare il miglioramento continuo del servizio.

▧ Attività specifiche

Nell'ambito di tale ciclo operativo, ANCEI realizza:

- Ricerche e analisi di contesto finalizzate al rilevamento dei fabbisogni formativi e alla progettazione di interventi per il sostegno della professionalizzazione, dell'occupazione e della riqualificazione delle risorse umane, anche in chiave di sviluppo territoriale e innovazione sociale;
- Progettazione di attività formative e di sistema volte a rafforzare la qualità del capitale umano, la creazione di occupazione e la gestione organizzativa delle risorse, attraverso l'utilizzo di fondi pubblici e privati, a livello locale, nazionale e internazionale;
- Gestione integrata di progetti e interventi formativi, dalla pianificazione alla rendicontazione finale, comprendendo le fasi di attuazione, tutoraggio, monitoraggio e verifica dei risultati;
- Valutazione della qualità e dell'impatto, mediante analisi dei livelli di soddisfazione, degli indicatori di efficacia e di efficienza, e dei risultati conseguiti in termini di apprendimento, occupabilità e sviluppo delle competenze.

🗐 3. AREE DI ATTIVITÀ

Le attività di *A.N.C.E.I. – Formazione e Ricerca* coprono un ampio spettro di interventi educativi, formativi, culturali e professionali.
Ogni percorso è progettato per rispondere in modo mirato ai bisogni del territorio, dei cittadini, delle istituzioni scolastiche e del mondo del lavoro, nel rispetto degli standard qualitativi regionali e ministeriali.

◇ 3.1 Formazione Superiore

La **Formazione Superiore** rappresenta uno dei pilastri dell'attività di ANCEI.

Essa comprende percorsi di **alta formazione post-obbligatoria**, corsi specialistici e programmi di aggiornamento rivolti a diplomati, laureati, professionisti, docenti e dirigenti scolastici.

Gli interventi sono finalizzati a:

- favorire l'**acquisizione di competenze tecnico-professionali** spendibili nel mercato del lavoro;
- promuovere la **ricerca educativa e l'innovazione didattica**;
- sostenere la **crescita delle competenze trasversali** (soft skills, leadership, problem solving, lavoro di gruppo);
- aggiornare e qualificare le figure operanti nei settori dell'istruzione, della formazione, del terzo settore e della pubblica amministrazione;
- potenziare la **competenza digitale e linguistica** come chiave di cittadinanza attiva e inclusiva.

I percorsi di Formazione Superiore possono essere finanziati con risorse regionali, nazionali o europee, o attivati in forma privata.
Ogni corso è progettato secondo standard di qualità che prevedono: analisi dei fabbisogni, definizione degli obiettivi formativi, selezione dei docenti, predisposizione di materiali didattici aggiornati, monitoraggio continuo e valutazione finale dell'apprendimento.

◇ 3.2 Formazione Continua e Aziendale

La **Formazione Continua** costituisce una risposta strategica al fabbisogno di aggiornamento permanente dei lavoratori, delle imprese e delle istituzioni pubbliche.
ANCEI progetta e gestisce corsi di aggiornamento professionale, piani formativi aziendali e interaziendali, nonché percorsi di riqualificazione destinati a lavoratori in cassa integrazione, disoccupati o in mobilità.

Le azioni comprendono:

- analisi dei bisogni specifici del comparto produttivo o amministrativo;
- definizione di piani formativi personalizzati;
- progettazione modulare flessibile per rispondere ai diversi livelli di competenza;
- utilizzo di metodologie innovative e strumenti digitali;
- valutazione e certificazione delle competenze acquisite.

L'Ente collabora con fondi interprofessionali e con organizzazioni datoriali e sindacali, per favorire l'accesso a finanziamenti dedicati alla formazione dei lavoratori e alla **crescita della competitività aziendale**.
Particolare attenzione è riservata anche al **settore scolastico e pubblico**, per il quale ANCEI organizza attività di aggiornamento e formazione continua per il personale docente, tecnico e amministrativo, riconosciute dal MIM.

◇ 3.3 Formazione per l'Apprendistato

La **Formazione per l'Apprendistato** rappresenta un canale privilegiato di transizione tra scuola e lavoro, nel quale ANCEI svolge un ruolo di raccordo tra giovani, imprese e istituzioni.
L'Ente realizza corsi di formazione trasversale e professionalizzante conformi al D.Lgs. 81/2015 e alle linee guida regionali.

Gli obiettivi sono:

- accompagnare i giovani nel percorso di **inserimento lavorativo e crescita professionale**;
- integrare le competenze di base con abilità tecnico-operative;
- favorire la permanenza nel mondo del lavoro attraverso la formazione continua;
- promuovere la cultura dell'apprendimento duale e della cooperazione tra imprese e istituzioni formative.

Ogni apprendista è seguito da un tutor formativo e aziendale, e il percorso prevede una verifica periodica delle competenze, fino alla **certificazione finale riconosciuta a livello regionale**.

◇ 3.4 Corsi Privati Autorizzati

Dal 2006 ANCEI gestisce una Scuola di Formazione Professionale riconosciuta dalla Regione Lazio e dalla Città Metropolitana di Roma, autorizzata per i corsi di (Corsi privati autorizzati ai sensi della L. R. n. 23/92):

- Estetista
- Acconciatore
- Onicotecnico
- Tecnico di ludoteca
- Estetista biennale
- Estetica specializzazione primo livello
- Estetica formazione teorica
- Estetica riqualificazione
- Progettista web
- Addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi
- Ricostruzione artificiale delle unghie
- Corso per il commercio artificiale relativo al settore merceologico alimentare, valido anche per l'iscrizione al registro esercenti il commercio per le attività di somministrazione di alimenti e bevande
- Truccatore cinematografico e audiovisivo
- Amministratore di condominio
- Aggiornamento degli amministratori di condominio
- Imprenditore agricolo professionale

Questi corsi, regolamentati dalla normativa regionale, offrono una **preparazione completa e abilitante** all'esercizio delle professioni nei settori del benessere e dei servizi alla persona.
Ogni percorso include:

- moduli teorici di base (anatomia, cosmetologia, igiene, sicurezza);
- laboratori pratici attrezzati e supervisionati;
- periodi di stage presso centri estetici e saloni partner;
- esame finale per il rilascio della **qualifica professionale regionale**.

La scuola collabora con oltre **500 aziende del settore**, garantendo un collegamento costante tra formazione e occupazione, e ponendosi come punto di riferimento per la crescita professionale dei giovani.

◇ 3.5 Orientamento e Politiche Attive

L'**Orientamento** è inteso da ANCEI come un processo educativo permanente che accompagna la persona in tutte le fasi della vita, sostenendola nelle scelte formative, professionali e personali.

Le attività comprendono:

- percorsi di **orientamento scolastico** rivolti agli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado;
- consulenze individuali e di gruppo per l'orientamento universitario e professionale;
- laboratori di **autovalutazione e bilancio delle competenze**;
- accompagnamento all'inserimento lavorativo e tutoraggio post-formativo;
- azioni di **career guidance** e **mobilità europea** (Erasmus+, CERV, ecc.);
- iniziative di **educazione all'imprenditorialità giovanile**.

L'obiettivo è aiutare ogni persona a **progettare il proprio futuro in modo consapevole**, sviluppando autonomia decisionale, capacità critiche e senso di responsabilità. Grande attenzione è dedicata alla formazione per i giovani disoccupati attraverso la progettazione e la realizzazione di corsi di formazione utili a ottenere le competenze e conoscenze necessarie per entrare nel mondo del lavoro. In particolare si guarda ai giovani cosiddetti NEET (not in employement, education or training).

◇ 3.6 Progetti per le Scuole

ANCEI realizza e coordina **progetti educativi e culturali** rivolti alle scuole di ogni ordine e grado, in collaborazione con istituti statali e paritari, enti locali, università e fondazioni.
I progetti mirano a coniugare didattica, ricerca e cittadinanza attiva attraverso percorsi interdisciplinari e innovativi.

Le aree principali di intervento sono:

- **educazione civica e alla legalità**;
- **inclusione scolastica e intercultura**;
- **contrasto alla povertà educativa e dispersione scolastica**;
- **STEM, coding, robotica e transizione digitale**;
- **teatro, musica, arte e scienze come linguaggi espressivi**;
- **educazione ambientale e sostenibilità**;
- **peer education e life skills**;
- **partecipazione a programmi europei di mobilità e cooperazione internazionale**.

Ogni progetto è costruito secondo una logica di rete e di **co-progettazione con le scuole**, valorizzando la professionalità dei docenti e la partecipazione attiva degli studenti.

🤝 4. INCLUSIONE E UTENZE SPECIALI

L'**inclusione** rappresenta uno dei valori fondanti di ANCEI.
L'Ente riconosce la diversità come risorsa e promuove politiche attive per garantire **pari opportunità di accesso all'istruzione e alla formazione** a tutti i cittadini, indipendentemente dalle condizioni personali, economiche o sociali.

In coerenza con i principi della **Carta Sociale Europea** e dell'Agenda 2030, ANCEI ha istituito una specifica area di intervento per le **utenze speciali**, che comprende:

- persone con disabilità fisiche, sensoriali o cognitive;
- minori in condizioni di fragilità o a rischio di dispersione scolastica;
- donne in condizioni di vulnerabilità o vittime di violenza;
- persone disoccupate di lunga durata o in povertà educativa;
- migranti, rifugiati e richiedenti asilo;
- detenuti ed ex detenuti;
- persone con dipendenze o problematiche sociali complesse.

4.1 Obiettivi specifici

Offrire **percorsi di apprendimento personalizzati** che tengano conto delle capacità e delle necessità di ciascun individuo.

Promuovere la **partecipazione attiva** delle persone con bisogni educativi speciali nei percorsi formativi.

Attivare **reti territoriali di supporto** con enti pubblici, servizi sociali, cooperative e associazioni.

Garantire **accessibilità fisica e digitale** a tutti gli ambienti e materiali didattici.

Realizzare **progetti di inclusione sociale e lavorativa** basati su laboratori, tirocini e percorsi di orientamento.

4.2 Metodologie e strumenti

- piani didattici personalizzati e flessibili;
- tutoraggio individuale e mediazione formativa;
- utilizzo di tecnologie assistive e piattaforme inclusive;
- formazione del personale sui temi della disabilità e della diversità culturale;
- monitoraggio dei risultati attraverso indicatori di partecipazione e successo formativo.

L'inclusione non è un'area separata, ma una **dimensione trasversale** di tutta l'attività di ANCEI. Ogni progetto, corso o azione formativa viene progettato secondo un approccio **universale, equo e partecipativo**, affinché nessun individuo sia escluso dal diritto alla conoscenza e alla crescita personale.

4.3 Acquisizione di competenze Obiettivi specifici

I corsi per l'acquisizione di competenze riguardano le persone che hanno tra i 18 ed i 29 anni e sono corsi che consentono di acquisire conoscenze tecniche utili per l'arricchimento del proprio curriculum o per migliorare la qualità delle proprie competenze. Un esempio sono i corsi di alfabetizzazione informatica o corsi base per le lingue straniere. Non consentono di acquisire una qualifica.

4.4 Formazione individuale (voucher-alta formazione-master)

La normativa europea in tema di formazione consente di orientare risorse comunitarie e nazionali verso percorsi c.d. "ad personam", scelti dai destinatari.
Una delle risposte possibili alla richiesta di "personalizzazione" della formazione è l'introduzione, anche nella Regione Lazio, della formazione "a catalogo" per approdare a percorsi che possono essere scelti dall'utente in base alle proprie esigenze e fabbisogni.

È evidente che ciò presuppone un sistema di occasioni formative di qualità, anche di dimensioni limitate, in grado di garantire un positivo impatto economico e sociale, sia sotto il profilo occupazionale, sia sotto il profilo dell'incremento di competitività.

Gli strumenti attraverso i quali viene erogata la formazione individuale sono:

- **Voucher di formazione**
- **Alta Formazione**
- **Borse di Formazione**
- **Master e Dottorati**

5. LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella

Macroaree di valutazione

LIVELLO/ AMBITO DI VALUTAZIONE	COSA SI VALUTA	COME SI VALUTA
1. Processo della formazione nel suo insieme	Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione	- Report consuntivo sulle attività svolte nell'anno formativo - Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi inseriti nel piano annuale
2. Reazioni	La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza formativa svolta	- Osservazione diretta del Tutor - Ascolto dei partecipanti su campione, con raccolta di elementi di criticità o punti di forza - Questionari di gradimento in itinere e di fine corso - Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso
3. Apprendimento	Conoscenze, tecniche, capacità, apprese o sviluppate dai partecipanti durante gli inter-venti formativi	- Questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo - Prove finali - Esercitazioni alla fine o durante il corso - Risultati dei lavori di gruppo - Follow-up organizzati a distanza di tempo dalla conclusione dei corsi - Incontri, interviste con i Responsabili del personale in formazione e con i tutor aziendali per gli allievi in stage
4. Comportamento	Il miglioramento individuale del modo di lavorare legato alle esperienze di formazione (saper essere e saper stare nell'Organizzazione)	- Questionari all'inizio ed alla fine del corso di autovalutazione

5. Cambiamenti organizzativi	L'impatto della formazione sull'organizzazione e sul lavoro, inteso come aumento di efficacia e di efficienza nelle attività, miglioramento del clima aziendale, aumento della motivazione	- Valutazioni delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del Piano della Formazione - Interviste e questionari specifici.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, 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; ovvero intendiamo per:

➔**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** corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore

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

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	1 settimana lavorativa	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Conseguimento e mantenimento dell'accreditamento regionale	Rispondenza alle richieste previste Dal nuovo accreditamento regionale	Requisiti ed indici Previsti per L'accreditamento Regionale	Avvenuto Accreditamento
Conseguimento e mantenimento della certificazione ISO uni-en 9001-2015	Conformità ai requisiti previsti dalle Norme ISO 9001-2015	Specifiche Procedure per la Progettazione e Gestione delle attività	Verifiche ispettive Interne e periodiche Da parte dell'ente di Certificazione
Livello di soddisfazione degli utenti	Rapporto tra studenti intervistati e quelli iscritti	Gli utenti intervistati devono essere pari ad almeno l'80% degli utenti al termine delle attività formative.	Riesame dei questionari di gradimento raccolti a fine corso.

Efficacia formativa	Rapporto tra numero degli utenti al termine e numero degli utenti autorizzati.	≥ 0,7	Verifica al termine delle attività didattiche da parte del Coordinatore.
Raggiungimento degli obiettivi formativi	Media annua delle votazioni conseguite nelle prove finali	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo > di 80/100 in almeno il 70% dei casi	Verifiche dell'apprendimento a fine percorso e gestione statistica dei dati.
Successo didattico riflesso su aziende committenti formazione continua	Indice obiettivo da verifica su campione significativo di aziende 6 mesi dopo termine attività di formazione continua	Almeno 80% aziende con gradimento superiore a 75/100	Questionari di Gradimento
Ridurre il tasso di abbandono	indice "tasso di abbandono" = partecipanti al termine (+ event. allievi passati ad altri canali dell'obbligo	Obiettivo indice < 10%	Attività gestite a consuntivo 2007
Efficienza gestionale	ore partecipanti rendicontate (effettivi)/ ore partecipanti approvate in progetto	Obiettivo indice > 80%; formazione superiore; formazione continua e permanente	Attività gestite a consuntivo 2007
Flessibilità organizzativa /gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/NC e la proposizione/attuazione di azioni correttive	5 giorni	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Selezione degli esperti utilizzati come docenti	Formazione e gestione di un "Albo-Archivio" dei formatori	Attualmente n° 100 formatori presenti nell'"Albo-Archivio" di cui 60 qualificati	Verifica dell'efficacia dei formatori a fine prestazione da parte allievi e Coordinatori
Selezione dei fornitori di beni e servizi strategici	Formazione e gestione di un "Albo-Archivio" dei fornitori	Attualmente n° 30 fornitori presenti nell'"Albo-Archivio" di cui 10 qualificati	Verifica dell'efficacia dei fornitori a seguito forniture da parte Coordinatori

Esito occupazionale	1) indice "tasso di efficacia" = occupati + studenti a 6 mesi dalla fine del corso/ allievi intervistati (allievi a fine corso) 2) indice "occupazione pertinente" occupati a 6 mesi dalla fine corso in mansioni anche parzialmente coerenti/ allievi intervistati (allievi a fine corso)	1) obiettivo indice 70% di allievi occupati 2) obiettivo indice 50% di allievi inseriti coerentemente al profilo del corso formazione superiore	Attività gestite a consuntivo 2007 Verifica semestrale da parte del Coordinatore. La verifica si deve eseguire a 12 mesi di distanza dal termine delle attività didattiche.
Soddisfazione campione sulle aziende	Valutazione positiva espressa tramite questionario erogato a fine corso	Media generale del gradimento segnalato dalle aziende non inferiore al valore 75/100	Questionari di Gradimento
Ricaduta occupazionale Indici obiettivo previsti per l'accreditamento regionale	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti accreditamento Occupazione > 80% Occupazione Pertinente > 50%	Questionari sulle risultanze occupazionali	Dossier annuale per accreditamento
Migliorare il tasso di efficacia occupazionale degli allievi dei corsi "al lavoro"	1) indice "tasso di efficacia" = occupati + studenti a 6 mesi dalla fine del corso/ allievi intervistati (allievi a fine corso) 2) indice "occupazione pertinente" occupati a 6 mesi dalla fine corso in mansioni anche parzialmente coerenti/ allievi intervistati (allievi a fine corso)	1) obiettivo indice 70% di allievi occupati 2) obiettivo indice 50% di allievi inseriti coerentemente al profilo del corso formazione superiore	Attività gestite a consuntivo 2007
Gestione dei reclami	Numero reclami su numero corsi attivati	≤ 1	Verifica semestrale da parte del Responsabile della Qualità

6. Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/utenti

ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti.
ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA si impegna ad esaminare con tempestività ed 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, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

➔ per **posta** all'indirizzo ANCEI Via Nicola Marselli, 1 – 00159 Roma (RM);

➔ per **email** all'indirizzo segreteriaancei@libero.it;

➔ **direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

7. Condizioni di trasparenza

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/utenti, ANCEI si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato da ANCEI - FORMAZIONE E RICERCA. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa attraverso:

- ❖ Affissione sulla bacheca nelle sedi dell'Ente;
- ❖ Pubblicazione sul proprio sito web www.ancei.org;
- ❖ Disponibilità per tutti gli utenti che si presentato ai Front Office della Sede;
- ❖ Consegna di copia al personale docente e non docente esterno del corso o attività non corsuale.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dallo stesso e dalla Direzione.
La carta della qualità viene revisionata ogni qualvolta:

- siano state evidenziate carenze del Sistema di gestione per la qualità di A.N.C.E.I. nel corso dei riesami della Direzione e/o delle verifiche dell'Organismo di Certificazione e/o delle verifiche ispettive interne;
- siano state introdotte in A.N.C.E.I. modifiche organizzative e/o gestionali;
- siano state aggiornate norme cogenti e/o la norma di riferimento sono evidenziate attraverso la sottolineatura delle parti revisionate.

L'avvenuta modifica/revisione del contenuto di una o più sezioni pertanto comporta:

- la ***modifica*** dell'indice di revisione della sezione della carta della qualità;
- la ***distribuzione,*** a cura del RSQ, della nuova revisione ai possessori delle copie controllate e l'eliminazione delle copie precedenti (salvo quanto di seguito specificato);
- l'***archiviazione,*** a cura del RSQ, dell'originale della nuova revisione;
- *l'**annullamento*** della copia precedente del documento revisionato (conservata nell'archivio del RSQ), tramite la dicitura "ANNULLATO" apposto sulla copertina del documento.

Roma, 30 settembre 2025

La Direzione
Prof.ssa Anna Marsili