

## CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

---

### HUBACUS ACADEMY

<b>Versione:</b>	1.1
<b>Organismo di formazione:</b>	ASSOCIAZIONE HUBACUS
<b>Responsabile della Qualità:</b>	ROBERTO BRUNELLI
<b>Data:</b>	20 /10/2025

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni, gli standard di qualità e i valori che l'Associazione Hubacus (di seguito denominata 'Hubacus') assume nei confronti dei propri committenti, beneficiari e parti interessate, a garanzia della qualità, trasparenza ed eticità dei servizi formativi erogati. Questo documento integra i principi del nostro Codice Etico per offrire una visione completa e integrata della nostra filosofia operativa.

## 1. LIVELLO STRATEGICO - POLITICA DELLA QUALITÀ E PRINCIPI ETICI

### 1.1 Mission e Vision

Hubacus ha come **missione** fornire una formazione di eccellenza, mirata allo sviluppo delle competenze professionali e all'innovazione nella Pubblica Amministrazione e nel settore privato. La nostra **vision** è supportare la crescita professionale continua e l'adattamento ai cambiamenti tecnologici e organizzativi in atto.

### 1.2 I Nostri Valori

Hubacus opera nel pieno rispetto dei seguenti principi:

#### • Legalità e Integrità

- Rispetto scrupoloso delle disposizioni normative italiane ed europee
- Condotte ispirate a trasparenza, onestà, correttezza e buona fede
- Divieto assoluto di corruzione, favoritismi e pratiche collusive

#### • Trasparenza e Tracciabilità

- Massima chiarezza nelle informazioni sui servizi offerti

**Hubacus**  
Innovative Advisory Network

Via del Consorzio, 34 | 60015 Falconara M.ma (AN) - IT | Tel. +39 071 9205200  
info@hubacus.it | Pec@pec.hubacus.it | [www.hubacus.it](http://www.hubacus.it)  
C.F. 93171700425

- Documentazione completa e verificabile di ogni processo
- Comunicazione aperta con tutti gli stakeholder
- **Non Discriminazione e Pari Opportunità**
  - Divieto di qualsiasi forma di discriminazione per razza, cittadinanza, sesso, religione, età, orientamento sessuale, disabilità
  - Promozione di un ambiente inclusivo e rispettoso
  - Pari opportunità di accesso alla formazione
- **Qualità e Miglioramento Continuo**
  - Impegno costante nel perseguire l'eccellenza formativa
  - Misurazione sistematica delle performance
  - Attivazione di azioni correttive mirate

### 1.3 Obiettivi Strategici

Per raggiungere questi scopi, Hubacus si impegna a:

- Mantenere un costante raccordo tra le politiche di programmazione regionale e le esigenze del mercato del lavoro
- Utilizzare la formazione come leva strategica per l'evoluzione delle competenze, promuovendo una cultura della managerialità pubblica e privata
- Garantire la piena soddisfazione del cliente, fornendo servizi conformi agli standard e alle aspettative
- Perseguire il miglioramento continuo attraverso monitoraggio costante e feedback
- Assicurare la protezione dei dati personali secondo normativa GDPR
- Promuovere la sicurezza e il benessere di tutti i partecipanti

#### **Hubacus**

Innovative Advisory Network

Via del Consorzio, 34 | 60015 Falconara M.ma (AN) - IT | Tel. +39 071 9205200

info@hubacus.it | Pec@pec.hubacus.it | [www.hubacus.it](http://www.hubacus.it)

C.F. 93171700425

## **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO - INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

### **2.1 Aree di Attività e Beneficiari**

#### **Aree di attività:**

- Formazione continua per dipendenti pubblici e privati
- Formazione specialistica
- Orientamento professionale
- E-learning e formazione a distanza

#### **Tipologie di beneficiari:**

- Personale della Pubblica Amministrazione (regionale e altri enti)
- Piccole e Medie Imprese (PMI) e professionisti
- Privati cittadini e categorie svantaggiate
- Soggetti diversi dalle PA secondo disposizioni regionali

### **2.2 Risorse Professionali**

#### **Personale Interno Stabile**

- Responsabile della Qualità
- Coordinatori didattici qualificati
- Personale amministrativo formato

#### **Collaboratori Esterni Specializzati**

- Esperti di settore con comprovata esperienza
- Docenti universitari e professionisti qualificati
- Formatori certificati secondo standard ISO

#### **Sistema di Sviluppo Professionale**

- Piano di formazione annuale per tutto il personale
- Aggiornamento continuo delle competenze
- Valutazione periodica delle prestazioni attraverso questionari di gradimento

#### **Hubacus**

Innovative Advisory Network

Via del Consorzio, 34 | 60015 Falconara M.ma (AN) - IT | Tel. +39 071 9205200

info@hubacus.it | Pec@pec.hubacus.it | [www.hubacus.it](http://www.hubacus.it)

C.F. 93171700425

## 2.3 Risorse Logistico-Strumentali

La sede operativa di Hubacus, conforme alle normative di igiene e sicurezza, dispone di:

### Strutture Didattiche

- **Aule didattiche:** 1 aula modernamente attrezzata

### Dotazioni Tecnologiche

- Videoproiettori di ultima generazione
- Connessione internet ad alta velocità

### Servizi di Supporto

- Uffici amministrativi dedicati
- Segreteria didattica specializzata
- Spazi per accoglienza e networking
- Area break e servizi accessori

## 2.4 Documentazione e Informazione

Hubacus garantisce:

- **Schede descrittive dettagliate** per ogni attività formativa con obiettivi, risultati attesi e modalità di valutazione
- **Bandi informativi completi** con criteri di accesso e selezione
- **Materiale didattico aggiornato** e conforme agli standard qualitativi

### **Hubacus**

Innovative Advisory Network

Via del Consorzio, 34 | 60015 Falconara M.ma (AN) - IT | Tel. +39 071 9205200

info@hubacus.it | Pec@pec.hubacus.it | [www.hubacus.it](http://www.hubacus.it)

C.F. 93171700425

## 3. LIVELLO OPERATIVO - STANDARD E FATTORI DI QUALITÀ

### 3.1 Tabella dei Fattori di Qualità

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard di Qualità	Strumento di Verifica
<b>Coerenza offerta-fabbisogno</b>	Numero incontri con referenti	Almeno 2 incontri pre-programmazione	Verbali con firme presenze
<b>Tempestività di risposta</b>	Giorni tra richiesta e risposta	Massimo 5 giorni lavorativi	Protocollo comunicazioni
<b>Flessibilità organizzativa</b>	Giorni per azioni correttive	Massimo 4 giorni lavorativi	Sistema di tracking non conformità
<b>Soddisfazione partecipanti</b>	Percentuale soddisfatti	Minimo 85% gradimento	Questionari anonimi post-corso
<b>Successo formativo</b>	Percentuale superamento prove	Minimo 75% partecipanti	Registri esami o valutazioni
<b>Gestione reclami</b>	Giorni per risposta reclami	Massimo 10 giorni	Database gestione reclami
<b>Sicurezza e salute</b>	Conformità normative	100% compliance D.Lgs 81/08	Audit periodici sicurezza
<b>Protezione dati</b>	Conformità GDPR	100% compliance normativa	Audit privacy annuale
<b>Accessibilità</b>	Supporto categorie svantaggiate	Servizi dedicati attivi	Report trimestrale inclusività

### 3.2 Sistema di Monitoraggio

#### Frequenza controlli:

- Monitoraggio continuo durante l'erogazione
- Verifiche intermedie programmate
- Valutazione finale

#### Strumenti di misurazione:

- Questionari di gradimento (immediati e follow-up)
- Indicatori di performance quantitativi
- Focus group con stakeholder
- Audit interni ed esterni

#### Hubacus

Innovative Advisory Network

Via del Consorzio, 34 | 60015 Falconara M.ma (AN) - IT | Tel. +39 071 9205200

info@hubacus.it | Pec@pec.hubacus.it | [www.hubacus.it](http://www.hubacus.it)

C.F. 93171700425

## 4. LIVELLO PREVENTIVO - GARANZIE E TUTELE

### 4.1 Gestione Reclami e Non Conformità

Hubacus gestisce con massima attenzione ogni segnalazione attraverso:

#### Canali di Segnalazione

- **Email dedicata:** info@hubacus.it
- **PEC:** hubacus@pec.hubacus.it
- **Telefono:** 0719205200
- **Coordinatore del corso:** Contatto diretto

#### Processo di Gestione

1. **Registrazione** della segnalazione entro 24 ore
2. **Analisi e verifica** entro 5 giorni
3. **Risposta scritta** entro 10 giorni
4. **Azioni correttive** entro 15 giorni se necessarie
5. **Follow-up** per verifica efficacia

### 4.2 Dispositivi di Garanzia

#### Garanzie Economiche

- Rimborso totale in caso di cancellazione del corso
- Rimborso parziale per non conformità gravi

#### Garanzie Qualitative

- Sostituzione docenti in caso di inidoneità
- Recupero ore per assenze giustificate
- Supporto individuale per difficoltà di apprendimento

#### Tutela dei Diritti

- Rispetto privacy e dati personali
- Non discriminazione garantita
- Pari opportunità di accesso

#### **Hubacus**

Innovative Advisory Network

Via del Consorzio, 34 | 60015 Falconara M.ma (AN) - IT | Tel. +39 071 9205200

info@hubacus.it | Pec@pec.hubacus.it | [www.hubacus.it](http://www.hubacus.it)

C.F. 93171700425

## 5. GOVERNANCE DELLA QUALITÀ

### 5.1 Struttura Organizzativa

#### Comitato di Gestione della Qualità

Composto da:

- Legale Rappresentante (Presidente)
- Responsabile della Qualità
- Rappresentante docenti
- Rappresentante amministrazione

#### Responsabilità

- **Direzione:** Definizione politiche e strategie
- **Responsabile Qualità:** Controllo e miglioramento processi
- **Coordinatori:** Implementazione operativa
- **Docenti:** Qualità didattica
- **Staff:** Supporto organizzativo

### 5.2 Formazione e Sviluppo

#### Piano Formativo del Personale

- Formazione iniziale
- Aggiornamento annuale
- Formazione specialistica su richiesta
- Training su normative e procedure

#### Aree Formative Prioritarie

- Metodologie didattiche innovative
- Tecnologie per la formazione
- Gestione della qualità
- Sicurezza e privacy
- Competenze trasversali

#### **Hubacus**

Innovative Advisory Network

## 6. AREA DELLO SVANTAGGIO E INCLUSIONE

### 6.1 Impegni Specifici

Nel caso di di attività formative rivolte a soggetti o categorie svantaggiate saranno previsti incontri periodici con i servizi di riferimento

#### Servizi Dedicati

- Orientamento personalizzato
- Adattamenti didattici
- Ausili tecnologici

## 7. SICUREZZA, PRIVACY E COMPLIANCE

### 7.1 Sicurezza sui Luoghi di Formazione

#### Impegni:

- Conformità totale al D.Lgs. 81/08
- Valutazione periodica dei rischi
- Formazione specifica del personale
- Dotazioni di sicurezza aggiornate
- Piani di emergenza testati

### 7.2 Protezione Dati Personali

#### Compliance GDPR:

- Registro trattamenti aggiornato
- Informativa chiare e complete
- Consensi documentati
- Misure di sicurezza tecniche e organizzative
- Data Protection Officer designato
- Procedura gestione data breach

#### **Hubacus**

Innovative Advisory Network

Via del Consorzio, 34 | 60015 Falconara M.ma (AN) - IT | Tel. +39 071 9205200

info@hubacus.it | Pec@pec.hubacus.it | [www.hubacus.it](http://www.hubacus.it)

C.F. 93171700425

## 8. TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

### 8.1 Condizioni di Trasparenza

La presente Carta della Qualità è diffusa attraverso:  
**Canali di Diffusione**

- **Pubblicazione** sul sito web hubacus.it
- **Consegna digitale** a ogni partecipante all'iscrizione
- **Affissione** nella bacheca della sede
- **Invio** ai Servizi regionali competenti
- **Distribuzione** a partner e stakeholder

#### Accessibilità

- Versione PDF scaricabile
- Formato ad alta leggibilità
- Traduzione lingue principali su richiesta

### 8.2 Comunicazione Continua

#### Strumenti di comunicazione:

- Newsletter mensile
- Social media istituzionali
- Eventi informativi periodici
- Sportello informativo

## 9. REVISIONE E MIGLIORAMENTO

### 9.1 Revisione Periodica

La Carta della Qualità è:

- **Riesaminata annualmente** dalla Direzione
- **Aggiornata** in base a feedback e normative
- **Validata** dal Comitato di Gestione
- **Comunicata** a tutti gli stakeholder

### 9.2 Indicatori di Miglioramento

#### Metriche chiave monitorate:

**Hubacus**  
Innovative Advisory Network

Via del Consorzio, 34 | 60015 Falconara M.ma (AN) - IT | Tel. +39 071 9205200  
info@hubacus.it | Pec@pec.hubacus.it | [www.hubacus.it](http://www.hubacus.it)  
C.F. 93171700425

- Soddisfazione generale partecipanti (target >85%)
- Tasso di completamento corsi (target >90%)
- Tempi di risposta reclami (target <10 giorni)
- Conformità normative (target 100%)

## 10. VALIDAZIONE E IMPEGNI

### 10.1 Dichiarazione di Impegno

La Direzione di Hubacus si impegna formalmente a:

1. **Rispettare integralmente quanto dichiarato nella presente Carta**
2. **Monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati**
3. **Migliorare continuamente i propri standard**
4. **Comunicare trasparentemente con tutti gli stakeholder**
5. **Formare adeguatamente tutto il personale coinvolto**

### 10.2 Validazione

**Data di approvazione:**

**Firma Legale Rappresentante:**

Paolo Bolli

Legale Rappresentante di Hubacus

**Firma Responsabile della Qualità:**

Responsabile della Qualità



Documento redatto secondo le migliori pratiche del settore e in conformità alle normative vigenti.  
Versione 1.1 - Aggiornata con integrazione principi del Codice Etico.

**Hubacus**

Innovative Advisory Network

Via del Consorzio, 34 | 60015 Falconara M.ma (AN) - IT | Tel. +39 071 9205200

info@hubacus.it | Pec@pec.hubacus.it | [www.hubacus.it](http://www.hubacus.it)

C.F. 93171700425