

# CARTA QUALITÀ

---

---

## Carta della qualità

DOLCE FRESCO ITALIA srl

CARTA DELLA QUALITÀ

DELL'OFFERTA FORMATIVA EDIZIONE 00 – REVISIONE 00 –

MAGGIO 2017

**1.0 INTRODUZIONE** La presente Carta della Qualità dell'offerta formativa è un documento che descrive gli impegni a garanzia della qualità dei servizi formativi in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi, standards e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari. Il responsabile gestione qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che in azienda ci sia l'adeguata conoscenza, applicazione e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità. Denominazione:

**Dolce Fresco Italia srl** Sede legale: Via Limatella I, n° 3 – San Giorgio a Liri

Sede operativa: Via Jumari snc – San Giorgio a Liri Sito internet: [www.sgscuola.com](http://www.sgscuola.com)

Posta elettronica: [info@sgscuola.com](mailto:info@sgscuola.com)

Attività: Attività di orientamento, formazione e aggiornamento professionale. La **Dolce Fresco Italia srl** è stata costituita nel 2004. Le sue principali attività sono: 1. Gestione di corsi per formazione professionale e orientamenti aziendali; 2. Produzione e commercializzazione al dettaglio e all'ingrosso di macchinari e attrezzature per l'industria, l'artigianato o il commercio; 3. L'orientamento e l'accompagnamento per l'ingresso o il reingresso nel mondo del lavoro; 4. La ricerca per il miglioramento dei sistemi formativi. A tal fine:

- Progetta e gestisce interventi formativi sia a finanziamento pubblico sia a finanziamento privato;
- Cura i rapporti con gli organi dello stato ai diversi livelli, con le DG dell'Unione Europea ed Organizzazioni Non Governative;
- Promuove partnership con Università, Enti di Ricerca, Imprese, Enti locali e territoriali, Organismi di formazione, mondo dell'associazionismo al fine di garantire un efficace approccio bottom up in tutte le azioni formative promosse.

La Dolce Fresco Italia srl è un'organizzazione di formazione costituita nel 2004, nata dalla collaborazione fra professionisti provenienti dal settore del commercio delle macchine per gelaterie e panetterie, per lo sviluppo di attività formative legate all'innovazione nei suddetti settori, tenendo presente la globalizzazione del mondo del Lavoro.

**MISSION** La Dolce fresco Italia srl ha lo scopo di contribuire con le proprie iniziative didattiche, di ricerca e sperimentazione all'orientamento, formazione, aggiornamento professionale di giovani dotati di scolarità medio-alta o di adulti che hanno necessità di riqualificarsi per una più attuale presenza sul mercato del lavoro; con una particolare attenzione ai temi dell'innovazione tecnologica e più in generale verso le professioni artigianali e quelle emergenti con riferimento sia all'ambito pubblico che a quello privato per il conseguimento delle proprie finalità l'azienda potrà promuovere ed eseguire, direttamente o attraverso l'opera di altri enti, organizzazioni pubbliche o private, in Italia o all'estero:

- Indagini e ricerche sul mercato del lavoro e sui relativi fabbisogni occupazionali di interesse dei giovani o degli adulti in difficoltà di collocamento;
- Iniziative di orientamento;
- Attività formative dirette.

**OBBIETTIVI ED IMPEGNI** La Carta della Qualità della Dolce Fresco Italia srl è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che la DOLCE FRESCO ITALIA srl si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace. La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. Per il conseguimento della Mission la Dolce Fresco Italia srl si prefigge di monitorare continuamente, attraverso il Sistema di Qualità, gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

#### **MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI**

Ø Aumento dell'apprendimento da parte degli utenti, rilevato a fine corso;

Ø Riduzione delle non conformità;

Ø Aumento della quota di mercato detenuta dalla DOLCE FRESCO ITALIA srl; Tali obiettivi saranno definiti in modo misurabile e verificabile, della Direzione stessa in fase di Riesame del Sistema di Qualità. La direzione si assicura che la politica di qualità della DOLCE FRESCO ITALIA srl sia compresa da tutto il personale attraverso la diffusione del Manuale della Qualità, delle procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema di Qualità e attraverso la promozione di interventi di formazione e che essa sia attuata e sostenuta a tutti i livelli. La direzione delega il Responsabile della Qualità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto efficiente il sistema di qualità. Il responsabile della qualità riferisce direttamente alla direzione sull'andamento del Sistema qualità stesso, suggerendone gli eventuali adeguamenti. L'approvazione degli stessi spetta sempre e comunque alla Direzione della DOLCE FRESCO ITALIA srl.

**2.0 LIVELLO ORGANIZZATIVO AREE DI ATTIVITÀ** L'attività formativa svolta dalla DOLCE FRESCO ITALIA srl è così articolata:

Ø Analisi dei Fabbisogni formativi;

Ø Ideazione e progettazione formativa;

Ø Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;

Ø Erogazione;

Ø Certificazioni e/o attestazioni;

Ø Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti. Le attività formative previste sono a pagamento o finanziate da Enti pubblici o privati. Le attività formative riguardano: La **Formazione Professionale** che implica interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza. La Formazione Continua che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati ed adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D. Lgs. 276/2003

**DOTAZIONI DI RISORSE PROFESSIONALI** La Dolce Fresco Italia srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori esperti, di professionisti di settori di riferimento, che collaborano con la struttura. La Dolce Fresco Italia srl si avvale per tutti gli altri processi ( progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, tutoraggio, direzione e attività di segreteria) di personale qualificato con esperienza pluriennale nel settore. Le prestazioni di tutti i docenti, nonché dei tutor, dei coordinatori, sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento. Il personale che si occupa delle attività formative è così organizzato:

Ø Direzione;

Ø Responsabile Amministrativo;

Ø Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni;

Ø Responsabile della progettazione;

Ø Responsabile della Formazione.

La **Direzione** è responsabile della definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;

Ø Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;

Ø Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;

Ø Valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Il **Responsabile amministrativo** è incaricato della:

Ø Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo fiscali;

Ø Controllo economico delle spese;

Ø Rendicontazione delle spese;

Ø Gestione amministrativa del personale;

Ø Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

Il **Responsabile della Progettazione** è incaricato della:



- Ø Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale,
- Ø Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.

Il **Responsabile della Formazione** è incaricato della:

- Ø Pianificazione del processo di erogazione;
- Ø Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Ø Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Ø Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Ø Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione.

Nel dettaglio il personale a disposizione della DOLCE FRESCO ITALIA srl nella sua sede è il seguente:

- Ø Responsabile della direzione: n° 1
- Ø Responsabile amministrativo: n° 1
- Ø Addetti alla segreteria: n° 1
- Ø Responsabile dell'analisi e della definizione dei fabbisogni: n° 1
- Ø Responsabile della progettazione: n° 1
- Ø Responsabile del processo di erogazione: n° 1
- Ø Tutor: n° 1
- Ø Docenti: n° 15

***Dotazione di risorse logistico-strumentali*** Le risorse logistico-strumentali che la DOLCE FRESCO ITALIA srl utilizza per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono facilmente accessibili, dotati di ampie aule e di attrezzature tecnologicamente avanzate. Attualmente la DOLCE FRESCO ITALIA srl dispone di un aula informatica e di un aula didattica dotata delle attrezzature a norma di legge per trentadue utenti, servizi igienici. La DOLCE FRESCO ITALIA srl si impegna a conservare agli allievi iscritti e al personale docente e non docente dei corsi, la presente Carta della Qualità e l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

**3 LIVELLO OPERATIVO** Gli elementi da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committente/beneficiari, sono: Ø La costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale; Ø Il costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni; Ø La predisposizione e la verifica del materiale didattico, e non, consegnato ai beneficiari; Ø Il costante monitoraggio della soddisfazione del cliente durante tutta la fase dello

svolgimento delle attività formative; Ø L'analisi finale e la valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisposizione di attività di miglioramento.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti – beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento DAFORM.

**4. LIVELLO PREVENTIVI** La DOLCE FRESCO ITALIA srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. La Dolce Fresco Italia srl si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto dall'utenza attraverso l'analisi dei questionari di soddisfazione erogati durante ed alla fine dei corsi presso la propria sede: Dolce Fresco Italia srl - Via Jumari snc 03047-San Giorgio a Liri (FR) Tel. e Fax 0776/910800 Mail: [info@sgscuola.com](mailto:info@sgscuola.com) Entro 30 gg alla segnalazione la Dolce Fresco Italia srl comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

**CONDIZIONI DI TRASPARENZA** La presente Carta della Qualità è stata stilata dalla Direzione della Dolce Fresco Italia srl in collaborazione con il Responsabile della Qualità. Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la



Dolce Fresco Italia srl metterà a disposizione dei beneficiari la presente Carta della qualità attraverso l'affissione nelle aule e pubblicandola sul sito aziendale <http://www.sgscuola.com> La Carta della Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

#### **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEL PROCESSO Attività previste per il**

**Responsabile del processo di Direzione** È responsabile della gestione della Dolce Fresco Italia srl e della verifica dei risultati raggiunti in termini di qualità e didattica. Esso:

- Presiede il riesame periodico del Sistema della Qualità aziendale, esaminandone lo stato e promuovendone azioni atte al miglioramento delle prestazioni qualitative del servizio offerto;
- Definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio;
- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- Supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Valuta le risorse umane e le necessità di sviluppo delle stesse;
- Pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese;
- Promuove e pubblicizza i servizi della struttura.

**Attività previste per il Responsabile dei processi Economico-Amministrativi** È responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile. Esso:

- Gestisce la contabilità e gli adempimenti normativi;
- Effettua il controllo economico;
- Effettua la rendicontazione della gestione amministrativa del personale;
- Effettua la gestione della qualità inerente il processo.

**Attività previste per il Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni** Area di attività:

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

**Attività previste per il Responsabile del processo di Progettazione** Deve:

- Monitorare gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici dagli Enti Regionali e/o Nazionali;
- Analizzare i fabbisogni che possono essere punti di forza per le specifiche progettuali: utenza e sede operativa;
- Elaborare l'intero progetto, tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse e dei vincoli, dei processi, del controllo delle azioni, della valutazione dei risultati;
- Elaborare l'intero progetto strutturando la didattica mediante l'articolazione in moduli e a loro volta in unità didattiche;
- Elaborare preventivi finanziari conformi alle normative dei soggetti finanziatori in collaborazione con il responsabile amministrativo;
- Accertare la fattibilità, la validità tecnica e l'economicità dei progetti, garantendo il supporto nella gestione degli stessi, controllandone la regolare esecuzione e rispondendo dei risultati conseguiti;
- Svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche della transizione e dell'orientamento e della progettazione didattica.

**Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi** Deve:

- Pianificare il processo di erogazione;
- Realizzare l'attività formativa così come richiesta dalle disposizioni Regionali e/o Nazionali;
- Gestire le risorse umane coinvolte nel progetto;
- Gestire le risorse tecnologiche e finanziarie del progetto approvato;
- Gestire i rapporti e le relazioni con la committenza;

- Predisporre, in collaborazione con i docenti e valutatori, le prove di ingresso per i partecipanti all'azione formativa;
- Predisporre la documentazione di avvio corsi (elenco allievi, registri presenze, registri stage, registri materiale consegnato, ecc.);
- Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per i docenti;
- Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per gli allievi;
- Erogare le prove intermedie e finali per la valutazione del grado di apprendimento dei partecipanti;
- Consegnare i Verbali di Monitoraggio intermedi e/o finale ai partecipanti dell'azione formativa;
- Valutare i risultati delle singole azioni ed identificare le azioni di miglioramento.