

## Carta della Qualità

QuiEdit snc

<b>DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO .....</b>	<b>2</b>
<b>CHI SIAMO .....</b>	<b>2</b>
Descrizione delle principali attività svolte.....	2
Missione.....	3
Attività aziendali svolte.....	3
Pubblicazioni QuiEdit: .....	5
<b>DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE.....</b>	<b>6</b>
Politica della Qualità .....	6
Descrizione del modello organizzativo .....	7
<b>DESCRIZIONE DELLA SEDE DI BOLZANO .....</b>	<b>8</b>
<b>DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ.....</b>	<b>9</b>
<b>DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI .....</b>	<b>9</b>
<b>DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI .....</b>	<b>10</b>
Garanzie della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici.....	10
Modalità e criteri di accesso ai servizi .....	10
Restituzione della quota d'iscrizione .....	10
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>11</b>
Tabella riepilogativa degli obiettivi di qualità.....	11
<b>CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>12</b>
<b>DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO .....</b>	<b>12</b>
Soggetti del sistema educativo operanti nella Provincia di Bolzano:.....	12
Soggetti del mondo produttivo e del lavoro: .....	12
Soggetti del Terzo settore:.....	13
<b>AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ.....</b>	<b>13</b>

## DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

Denominazione: **QuiEdit S.n.c.** (ex S.D.S. S.n.c.)  
Attività: Formazione, Editoria cartacea e multimediale e Consulenza  
Codici ATECO 85.59.2; 58.11; 58.19; 82.19.09  
Anno di fondazione: 1996  
Sede legale: via S. Francesco 7 - 37129 Verona  
Sede operativa per FSE BZ: Piazza Duomo, 3 – 39100 Bolzano  
Sede operativa 2: Via Villa del Bene, 116 – 37020 Volargne (VR)  
P.I.: 02861700231  
Recapiti tel.: 045/595900 0471/977306  
Fax: 045/8040494 0471/977306  
Sito:  
www.quiedit.it  
e-mail +  
informazioni@quiedit.it  
Legale rappresentante: Marco Fill  
marco.fill@quiedit.it  
PEC: quiedit@legalmail.it

## CHI SIAMO

QuiEdit nasce a Verona nel 1996 come azienda di servizi universitari ed ente di formazione privato nell'ambito informatica. Dal 2000 è accreditato come test center AICA e inizia a progettare percorsi formativi F.S.E. in collaborazione con enti formativi di Bolzano.

Nel 2004 fonda la casa editrice universitaria e da allora ha pubblicato oltre mille titoli prevalentemente in collaborazione con docenti universitari.

Nel 2010 apre la sede di Bolzano e nel 2012 ottiene la certificazione UNI EN ISO9001e l'accreditamento provinciale F.S.E. In seguito vengono approvati i primi progetti formativi.

Da allora abbiamo progettato oltre una trentina di corsi prevalentemente nell'ambito grafica-informatica, Marketing, rivolti a professionisti, aziende, giovani disoccupati, scuole e migranti.

Nel 2020 abbiamo aperto una nuova sede presso Villa Del Bene a Volargne in provincia di Verona per ampliare la nostra offerta formativa.

## Descrizione delle principali attività svolte

QuiEdit offre le seguenti attività:

- Progettazione percorsi formativi
- Erogazione corsi a catalogo anche in modalità FaD
- Predisposizione documentazione per richiedere finanziamenti F.S.E.
- Gestione certificazioni ECDL
- Organizzazione di seminari e convegni
- Predisposizione e pubblicazione di materiali didattici
- Allestimento aule, assistenza tecnica e fornitura strumenti per la didattica
- Consulenza in ambito organizzativo nei settori privacy, sicurezza 626, gestione qualità
- Creazione di procedure di verifica del sistema Qualità interno all'organizzazione
- Sviluppo di progetti di ricerca nelle scienze sociali
- Editoria

Le aree principali aree disciplinari nelle quali QuiEdit opera sono:

- Informatica: grafica informatica, progettazione grafica, editoria multimediale, Certificazione ECDL, Certificazioni varie fra cui grafica 2-3D
- Energia e risparmio energetico
- Educativo e didattico
- Organizzazione aziendale
- Lingue straniere

- Sicurezza

QuiEdit eroga corsi presso aziende del territorio, cercando e gestendo per loro conto i finanziamenti messi a disposizione dall'Ente Pubblico o da altri enti privati.

### Missione

Potenziare la cultura organizzativa attraverso l'analisi della struttura e del contesto nei quali l'organizzazione (azienda, istituto scolastico, pubblica amministrazione) opera. Formare ad un uso consapevole delle nuove tecnologie con percorsi formativi mirati. Offrire un servizio specializzato, nei termini di informazione aggiornata e assistenza tecnica, nei settori della progettazione e consulenza in merito ai possibili finanziamenti e agevolazioni esistenti a livello regionale, comunitario e nazionale. Sviluppare progetti editoriali in ambito scientifico, informatico e narrativo.

### Attività aziendali svolte

2020	Apertura nuova sede presso Villa Del Bene Volargne (VR)
	FSE20042 Apeiron. Addetto alle lavorazioni di cantiere (chiusura attività formative)
	FSE10075 Operatore del turismo culturale altoatesino specializzato in Green Marketing del territorio (Rendicontato)
	FSE30146 Nuove tecnologie per una didattica inclusiva ad uso dei docenti dell'Istituto Galilei di Bolzano (Rendicontato)
	FSE30148 OrientaTi: interventi formativi strategici per i Giovani 2020 all'Istituto Galilei di Bolzano (Rendicontato)
	FSE30149 Opportunity Youth: Strumenti e metodologie didattiche innovative per giovani Tecnici 3.0 (chiusura attività formative)
	FSE30258 Progettazione BIM con ArchiCAD (avviato)
	FSE10102 Create! Graphic designer & App developer (avviato)
	FSE10147 Europe 4.0 – ICT Executive Assistant (avviato)
	FSE30353 Opportunity 2020 Strumenti e metodologie didattiche innovative per giovani Tecnici 4.0 (avviato)
	FSE30354 OrientaTi 2020: interventi formativi strategici per i Giovani 2020 all'Istituto Galilei di Bolzano (avviato)
	FSE10241 BIM Specialist (promozione)
	FSE30395 QuiEdit. L'evoluzione della qualità nella Formazione (avviato)
	FSE20182 Costruisci il tuo futuro (promozione)
	FSE20180 Il lavoro dell'integrazione (promozione)
	FSE10355 Digital Strategist (progettazione)
	FSE10356 Culture & culture. Wine Marketing Specialist (progettazione)
	FSE10338 Graphic designer & App developer (progettazione)
	FSE10348 Family Assistant (progettazione)
2019	Corso FSE10075 Operatore del turismo culturale altoatesino specializzato in Green Marketing del territorio (700 ore)
	Corso FSE20042 Apeiron. Addetto alle lavorazioni di cantiere (764 ore)
	Corso FSE30148 OrientaTi: interventi formativi strategici per i Giovani 2020 all'Istituto Galilei di Bolzano (960 ore)
	Corso FSE30149 Opportunity Youth: Strumenti e metodologie didattiche innovative per giovani Tecnici 3.0 (504 ore)
2018	Corso F.S.E.10023 "Building Information Modeling (BIM) Specialist" (700 ore)
	Corso F.S.E.10024 "Women who work: Event, GreenEvent & Meeting Organizer" (700 ore)
2017/18	Corso F.S.E.30036 "Strumenti innovativi per l'architettura e l'edilizia" (192 ore)
	Corso F.S.E.30027 "XFormer. Strumenti e nuove competenze per operatori della formazione" (140 ore)
2016	Seminario "Cooperative Learning" all'interno del Festa del Libro 2016 di Monteforte d'Alpone (VR).
2015	Corsi accreditati di formazione continua per Architetti, in collaborazione con l'Ordine degli architetti di Bolzano, con rilascio di crediti formativi approvati dal CNAPPC: ArchiCad (16ore)

- Lumion (4 ore)  
AllpLan (16 ore)  
SketchUp (16 ore)  
Costi di costruzione in edilizia (12 ore)
- 2014 Corso F.S.E.: "Tecniche di comunicazione e di vendita dei sistemi di miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici" fasc. 2/209/2013
- 2014 Corso F.S.E.: "Esperto di grafica multimediale ed editoriale 2/3D e sviluppo app. Il ed." fasc. 2/211/2013
- 2013/14 Corso F.S.E.: "Carry: Women in International Management" Fasc. 2/177/2012
- 2013/14 Corso F.S.E.: "Strumenti operativi per l'innovazione dell'architetto" Fasc. 2/221/2012
- 2013/14 Corso F.S.E.: "Esperto di grafica multimediale ed editoriale 2/3D" Fasc. 2/232/2012
- 2012/13 **Progetto Fitness** (corso dato dalla Provincia) che si articola in:
- Competenze per l'istruttore Pilates Matwork e Piccoli Attrezzi
  - Competenze avanzate Istruttore Pilates
  - Competenze per il Fitness Trainer
  - Tecnico di progettazione per arredo commerciale
- 2010/12 In collaborazione con CLS di Bolzano partner di progetti FSE di formazione aziendale dei seguenti progetti:
- Performando (316 ore) In collaborazione con CLS di Bolzano, progetti finanziati dalla Formazione Professionale di Bolzano come erogatore dei seguenti percorsi formativi:
  - Cooperative learning (16 ore)
  - Esperto progettista sviluppatore grafica 3D (150 ore)
  - Operatore di fotografia archeologica (2 edizioni da 50 ore c.du)
  - Sviluppatore grafico 3D livello base (60 ore)
  - Sviluppatore grafico 3D livello Intermedio (60 ore)
  - Sviluppatore grafico 3D livello Avanzato (60 ore)
  - Operatore di Call center
- 2010 Partner di progetto F.S.E. "Assegni di ricerca" dell'Università degli Studi di Verona dal titolo: Catalogazione, pubblicazione e valorizzazione dei carteggi con corrispondenti francesi contenuti nel Fondo Lionello Fiumi della Biblioteca Civica di Verona.
- 2010 Partner di progetto F.S.E. "Assegni di ricerca" dell'Università degli Studi di Verona dal titolo: Il Veneto negli itinerari dei grandi viaggiatori per un approccio multimediale.
- 2010 Attività di docenza, elaborazione materiali didattici, tutoraggio per CLS (agenzia di educazione permanente) di Bolzano per il corso di Formazione Professionale "Progettista, sviluppatore grafica 3D".
- 2010 Attività di docenza, elaborazione materiali didattici, tutoraggio per CLS (agenzia di educazione permanente) di Bolzano per il corso di Formazione Professionale "Segreteria di studio professionale".
- 2010 Attività di docenza, elaborazione materiali didattici, tutoraggio per CLS (agenzia di educazione permanente) di Bolzano per il corso di Formazione Professionale "Agente di commercio".
- 2009/2010 Attività di docenza, elaborazione materiali didattici, tutoraggio per CLS (agenzia di educazione permanente) di Bolzano per il corso F.S.E. "In Formazione".
- 2009/2010 Progetto Educativo di avvicinamento alla lettura e scrittura creativa presso scuola "Aportiana".
- 2009 Attività di docenza, elaborazione materiali didattici, tutoraggio per CLS (agenzia di educazione permanente) di Bolzano per il corso di Formazione Professionale "Rewind".
- 2008/2010 Attività di formazione per le seguenti aziende: Elea spa, PepsiCo spa, Il Sole24Ore, UBI Banca, Alstom Trasport spa, CTM – Altromercato, SIPRA spa, CSC spa, De Agostini spa, Mediaset spa, Monte dei Paschi di Siena, Heineken spa, Partesa srl, Unicredit spa, Italease spa, NATO – CIMIC, Goppion spa, Penny Market, T-System (gruppo Deutsche Telecom).
- 2005-dal Realizzazione di collane editoriali Universitarie e Junior.
- 2004 Fondazione Casa Editrice QuiEdit.
- 2003/2007 Attività di consulenza nel settore della sicurezza informatica e della gestione privacy per AQuest S.r.l., QST srl, ASSISTAL tre Venezie, Studio Commercialisti Meggiolaro-Marinoni-Rumere-Albertini, Studio Commercialisti Adamelli.
- 2003/2004 Progettazione, promozione, erogazione, coordinamento e fornitura strumenti informatici per il corso finanziato dal fondo sociale europeo F.S.E.: "Responsabile globale sviluppo progetti web per le aziende (900 ore)" in collaborazione con ASSISTAL Tre Venezie.
- 2003/2004 In collaborazione con ASSISTAL Tre Venezie, progettazione e organizzazione di corsi per occupati finanziati dalla Regione Veneto (progetto Centro Polo):

Sistemi operativi “Windows 2003 Server”, “Amministrazione di reti locali”, “Amministrazione di reti Linux”, “Cablaggio e configurazione di reti informatiche.  
Grafica e multimedialità: “Web Designer”, “Web Master”, “Animazione grafica”, “Gestione di documenti complessi”, “Autocad”, “Modellazione grafica 3D”.  
Programmazione: “Esperto nello sviluppo di applicazioni Visual Basic legati a basi di dati”.  
Organizzazione aziendale: “Simulazione d’impresa basata su Agenti Economici”, “Vision 2000: approccio alla qualità”, “Il testo unico sulla privacy”.

- 2003 dal  
2002/03 è partner dell’azienda AQuest S.r.l.  
Progettazione, erogazione e fornitura strumentazioni informatiche e didattiche per il corso riconosciuto dalla Regione Veneto per l’assolvimento dell’obbligo scolastico “Tecnico assemblatore, gestore reti informatiche e sviluppo software”, per l’Istituto Campostrini di Verona.
- 2002 Collaborazione con l’associazione ASSISTAL tre Venezie per l’organizzazione e la gestione di due corsi di formazione di 900 ore finanziati dal Fondo Sociale Europeo.
- 2001 dal  
2001 dal Partner Tecnologico/informatico dell’Istituto “Aleardo Aleardi” di Verona.  
Gestione certificazioni ECDL per l’Istituto “Aleardo Aleardi” di Verona. Fornitura progetti, strumenti informatici e docenze per l’erogazione della Patente Europea del Computer ECDL.
- 2001 In collaborazione con Studium scarl, progettazione, organizzazione e gestione del Corso di formazione “No waste company” per consulenti in ambito qualità sicurezza ambiente (900 ore) finanziato dal Fondo Sociale Europeo.
- 2001 In collaborazione con Studium scarl, progettazione, organizzazione e gestione del Corso di formazione “Esperto e-commerce” (800 ore) finanziato dal Fondo Sociale Europeo.
- 2000/2005 Test center AICA area informatica per ECDL (European Computer Driving Licence) riconosciuta dal Ministero della Pubblica Istruzione.
- 2000/2001 Progettazione del corso di formazione professionale “Screen designer” (800 ore) tenuto presso l’ente di formazione Studium di Bolzano e finanziato dalla Provincia autonoma di Bolzano.
- 1999 Progettazione e realizzazione del corso “Orientamento – lavoro”, su commissione dell’ECI (Ente Culturale Italiano), consistente in un’analisi delle problematiche giovanili nell’interazione con la società e del ruolo della “comunicazione” nell’impatto con il mondo lavorativo. Il corso di Orientamento al lavoro viene destinato agli studenti delle scuole di secondo grado della provincia di Milano.
- 1998 Progettazione di corsi di formazione rivolti a disoccupati e disabili per il Fondo Sociale Europeo e la Regione Veneto: Operatore Editoriale; Esperto tecniche di vendita; Assistente familiare.
- 1998 Realizzazione di un corso di Comunicazione per disabili finanziato dalla Regione Lombardia per Istituto Gamma (sede centrale di Milano).
- 1996/2005 Organizzazione corsi di informatica per gli studenti universitari.
- 1996/2004 Sede staccata dell’Istituto Gamma di Milano (Ente riconosciuto dal Ministero della Pubblica Istruzione per la formazione professionale, che conta oltre 40 sedi in Italia).
- 1996 Nasce S.D.S. come centro di servizi informatici per l’Università degli Studi di Verona.

### Pubblicazioni QuiEdit:

QuiEdit pubblica prevalentemente testi universitari e didattici.

Oltre 1000 titoli in catalogo ([www.quiedit.it](http://www.quiedit.it)) nelle collane delle seguenti aree:

Psicologia  
Sociologia  
Pedagogia  
Antropologia  
Storia  
Storia dell’arte  
Economia  
Giurisprudenza  
Letteratura italiana  
Linguistica italiana e straniera  
Letteratura per ragazzi  
Narrativa  
Poesia

## DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

### Politica della Qualità

Il sottoscritto Marco Fill con lo scopo di:

1. perseguire programmi di formazione e ricerca che possano sfruttare e ampliare i contatti universitari che QuiEdit acquisisce durante la sua usuale attività editoriale, nel rispetto delle indicazioni che emergono dal territorio, dagli enti che erogano i finanziamenti e dalle aziende;
2. realizzare programmi di formazione e ricerca che permettano di continuare ad essere innovativi e rimanere leader nel settore della grafica editoriale;
3. migliorare l'organizzazione generale e funzionale di QuiEdit attraverso il conseguimento e la costante applicazione di un Sistema di Assicurazione Qualità;
4. rendere redditizia la sede operativa di Bolzano;
5. ampliare le aree territoriali di insediamento per sviluppare nuove opportunità di business;
6. introdurre nuove metodologie didattiche che possano essere di supporto ai cambiamenti dettati dall'innovazione ma anche da situazioni di imprevedibilità.

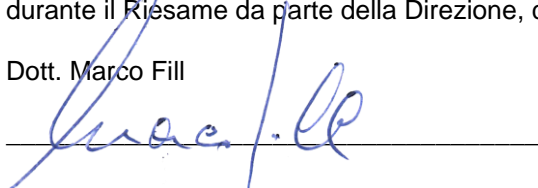
Intende perseguire i seguenti obiettivi:

- realizzare progetti formativi che coinvolgano, in qualità di docente, gli autori e i curatori di progetti editoriali realizzati da QuiEdit;
- usare i progetti formativi per alimentare i progetti editoriali di QuiEdit, anche attraverso il contatto fra docenti e le organizzazioni operanti sul territorio;
- promuovere corsi e progetti innovativi di grafica editoriale;
- 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:
  - Informatica: grafica informatica, progettazione grafica, editoria multimediale, Certificazione ECDL, Certificazioni varie fra cui grafica 2-3D
  - Energia e risparmio energetico
  - Educativo e didattico
  - Organizzazione aziendale
  - Lingue straniere
  - Sicurezza
- 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;
- implementare un sistema di formazione a distanza;
- raggiungere l'utile operativo della sede di Bolzano;
- attivare eventi culturali nella sede operativa di Volargne;
- ottenere l'accreditamento al Fondo Sociale Europeo della sede operativa di Volargne;
- ottenere l'accreditamento per la gestione di corsi interprofessionali (Fondo Forte);
- l'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.

Marco Fill 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.

Dott. Marco Fill

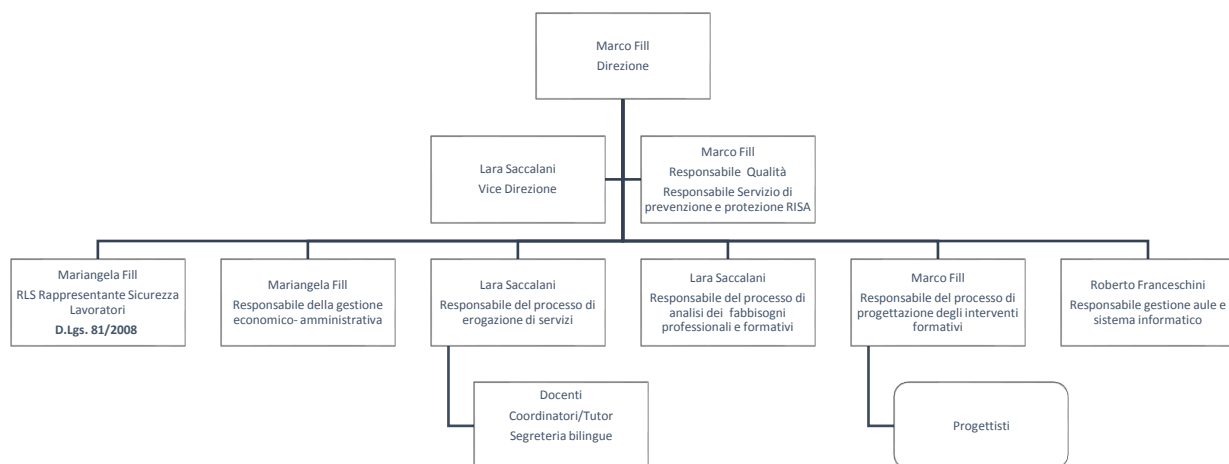


Marco Fill fissa la politica della Qualità e gli obiettivi del Sistema Qualità in conformità alla norma di riferimento. Per garantire l'efficacia del Sistema Qualità vengono anche determinati degli INDICI DEL SQ che servono a monitorare l'andamento degli obiettivi della Qualità nel tempo. Gli indici 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 QuiEdit è Marco Fill 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 relative alla sede operativa di Bolzano sono in linea con le esigenze aziendali e con quelle delle Linee Guida FSE attualmente in vigore e sono:

- Marco Fill: Direzione, Responsabile Qualità, Responsabile Servizio di prevenzione e protezione RISA, Responsabile del processo di progettazione degli interventi formative.
- Lara Saccalani: Vice Direzione, Responsabile del processo di erogazione di servizi, Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni professionali e formativi.
- Mariangela Fill: RLS Rappresentante Sicurezza Lavoratori, Responsabile della gestione economico-amministrativa.
- Roberto Franceschini: Responsabile gestione aule e sistema informatico.



Inoltre l'azienda si avvale di un servizio di Segreteria e per ogni corso si avvale di un coordinatore oltre che 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. Tutta la documentazione del SQ definisce responsabilità ed autorità di personale nelle diverse situazioni e l'autonomia nell'uso delle risorse aziendali.

Una sintesi delle principali mansioni sono:

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.

## DESCRIZIONE DELLA SEDE DI BOLZANO

QuiEdit è dotata di 2 aule di cui una informatizzata, di una sala riunione/aula di teoria, di una segreteria e di un ufficio per la direzione/coordinatione.





## DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La carta della qualità viene messa a disposizione di tutti gli utenti sul sito <http://formazione.quiedit.it>. 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

FORMAZIONE AZIENDALE	2015	2016	2018	2019	2020 <sup>1</sup>
Corsi erogati	5	3	2	1	3
Ore erogate	72	54	332	40	72
Allievi formati	66	42	29	5	17
Livello medio di soddisfazione allievi	88%	91%	91%	N.P.	N.P.
Livello medio di soddisfazione docenti	95%	92%	87%	N.P.	N.P.
Efficienza progettuale: livello di spesa	/	/	<95%	N.P.	N.P.
Efficienza progettuale: livello partecipazione	/	/	<90%	N.P.	N.P.
Indicatore di abbandono	/	/	>10%	N.P.	N.P.
Indicatore del successo formativo	/	/	<90%	N.P.	N.P.

FORMAZIONE AL LAVORO FINANZIATA DAL FSE	2013	2013/14	2014	2018	2019 <sup>2</sup>	2020
Corsi erogati	1	2	2	2	4	2
Ore erogate	842	696	1098	1400	2848	700
Allievi formati	15	139	30	20	255	N.P.
Livello medio di soddisfazione allievi	86.60%	91.48%	83.87%	90%	0,76	N.P.
Livello medio di soddisfazione docenti	91%	91.50%	91.50%	89%	0,93	N.P.
Efficienza progettuale: livello di spesa	/	/	/	<95%	0,98	N.P.
Efficienza progettuale: livello di spesa pro capite					1,00	N.P.
Efficienza progettuale: livello partecipazione	/	/	/	<90%	0,99	N.P.
Indicatore di abbandono	/	/	/	>10%	0,83	N.P.
Indicatore del successo formativo	/	/	/	<75%	0,81	N.P.
Indicatore di occupazione	/	/	/	<70%	0,95	N.P.
Indicatore di occupazione coerente	/	/	/	<50%	0,85	N.P.

<sup>1</sup> I dati di efficacia ed efficienza non sono stati ancora messi a disposizione dal portale provinciale Cohemon.

<sup>2</sup> I dati di efficacia ed efficienza sono quelli calcolati dal sistema Cohemon. Esiste una lieve divergenza perché in alcuni casi Cohemon aveva conteggiato per la media anche i risultati di progetti per il quale il dato non era applicabile.

## DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI

### Garanzie della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici

QuiEdit favorisce l'accesso alla formazione per i soggetti individuati come prioritari, appartenenti alle cosiddette fasce deboli, in particolare disoccupati, di varie fasce d'età, ma anche a lavoratori di settori economici in crisi e per questo a rischi occupazionale.

QuiEdit garantisce ai propri utenti un Patto formativo chiaro e coerente con gli obiettivi progettuali che definisce i reciproci impegni, dell'ente ma anche dei corsisti.

QuiEdit si impegna pertanto 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;
- recepire le richieste e/o le lamentele degli utenti al fine di trovare opportune soluzioni;
- rispettare le norme di sicurezza;
- rilasciare a tutti i partecipanti, che abbiano frequentato almeno il 75% delle lezioni, un attestato finale.

L'utente si impegna a:

- arrivare con puntualità;
- frequentare con costanza e responsabilità il corso;
- firmare il registro di presenza;
- rispettare gli altri partecipanti;
- Utilizzare i locali e gli strumenti didattici con attenzione;
- rispettare le norme di sicurezza;
- rispettare il regolamento interno dell'ente.

### Modalità e criteri di accesso ai servizi

L'accesso ai servizi formativi di QuiEdit è garantito a tutti coloro che hanno i requisiti previsti per la specifica attività.

In caso di selezione saranno definiti, e messi a disposizione dei candidati, i prerequisiti per la partecipazione e, in caso di numero limitato di posti, verrà stilata una graduatoria di accesso, che sarà a sua volta resa pubblica.

L'iscrizione all'iniziativa formativa avviene attraverso la presentazione del modulo d'iscrizione, del curriculum, e, se richiesto, con la prova di selezione. Quando previsto dal progetto con il pagamento della quota d'iscrizione.

### Restituzione della quota d'iscrizione

In caso di annullamento del corso QuiEdit si impegna a restituire la quota entro sette giorni dal previsto inizio.

Nel caso in cui il partecipante comunichi all'ente la propria disdetta almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso la quota eventualmente versata viene restituita.

A corso iniziato la quota non viene restituita.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

QuiEdit garantisce la qualità dei propri servizi monitorando costantemente i fattori del proprio sistema ISO 9001:2015, utilizzando strumenti specifici di verifica rispetto al mantenimento degli standard dichiarati.

### Tabella riepilogativa degli obiettivi di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
<b>Puntualità del servizio di segreteria</b>	Tempo di attesa per ottenere le informazioni allo sportello	Max. 10 min.
	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Max. 2 giorni
	Tempo di attesa per un colloquio individuale	Max. 7 giorni
<b>Disponibilità e continuità del servizio di segreteria</b>	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e di reperibilità telefonica	Piazza Duomo 3: min. 20 ore
	Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, internet)	Sito web, indirizzo di posta elettronica
<b>Competenza degli addetti al servizio di segreteria</b>	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 10 ore di aggiornamento l'anno
<b>Capacità di ascolto/empatia degli addetti al servizio di segreteria</b>	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
<b>Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa</b>	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
<b>Accessibilità delle informazioni sull'offerta formativa</b>	Numero di canali di comunicazioni	Almeno quattro canali sito web, locandine, volantini, quotidiani locali
<b>Attualità delle informazioni sull'offerta formativa</b>	Periodicità dell'aggiornamento del sito web	Almeno 1 aggiornamento mediamente ogni 90 giorni
	Periodicità dell'aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Almeno annuale, ma ogni qualvolta vi siano aggiornamenti di contenuti
<b>Affidabilità</b>	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%
<b>Professionalità e competenza dei docenti</b>	Competenza settoriale e didattica	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
<b>Empatia dei docenti</b>	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
<b>Puntualità dei docenti</b>	Rispetto dei tempi e degli orari concordati	Almeno 90% delle attività formative iniziate e terminate in orario

<b>Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature</b>	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi
	Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati al corso	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
<b>Adeguatezza del servizio</b>	Rapporto docente/allievi	Mai inferiore a 1/16
	Corrispondenza tra programma previsto e programma	Almeno 70% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Tasso di abbandono	Inferiore al 20%
<b>Qualità del materiale didattico</b>	Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (quando previsto)	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
<b>Attenzione alle esigenze dell'utente</b>	Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa	100% dei corsi con n° ore superiore a 6
	Esistenza di procedure per la raccolta di reclami, suggerimenti e segnalazioni dell'utente	100% dei casi

## 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.

Nel caso di reclami questi vengono gestiti immediatamente nell'interesse sia di chi ha sollevato il reclamo che di tutte le altre parti interessate coinvolte, verificando se il reclamo sia dovuto a una non conformità nell'applicazione del Sistema Qualità aziendale o se a una eventuale lacuna del Sistema Qualità stesso. Tutte le non conformità e i reclami vengono revisionate periodicamente dalla Direzione che individua o meno la necessità di introdurre azioni correttive.

## DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

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

### Soggetti del sistema educativo operanti nella Provincia di Bolzano:

1. Liceo Classico "G. Carducci", via G. Mancini 8, Bolzano
2. ITCAT Delai, Via Luigi Cadorna, 16a, Bolzano
3. Istituto Galileo Galilei, Via Luigi Cadorna, 14, Bolzano

Le relazioni con soggetti appartenenti al *Sistema Educativo* hanno il fine principale di mappare e valutare la coerenza delle offerte formative coordinandole con quanto già esistente e/o in programmazione con lo scopo di proporre un'offerta formativa coerente e integrata. Esiste inoltre una intensa collaborazione sulle metodologie didattiche ed il Cooperative Learning.

### Soggetti del mondo produttivo e del lavoro:

**Ordine degli architetti** di Bolzano, via Cassa di Risparmio 15, Bolzano

Le relazioni con soggetti del *mondo produttivo e del lavoro* hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative

rivolte ai loro iscritti, 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 proporre l'offerta formativa contribuirà a riconoscere le aziende del territorio che evidenziano esigenze educative.

#### Soggetti del Terzo settore:

**SIS Social Innovation South Tyrol**, Via Galilei 2/a, 39100 Bolzano

Le relazioni con soggetti del *terzo settore* hanno il fine 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 QuiEdit. In tale occasione si procede alla verifica e aggiornamento dei fattori della qualità dei servizi amministrativi.

Data di entrata in vigore: 27/01/2021

Numero di revisione: 05