

## Carta della Qualità QuiEdit snc

### 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: Piazza Duomo, 3 – 39100 Bolzano  
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

### DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

#### Politica della Qualità

Il sottoscritto Marco Fill con lo scopo:

- di promuovere programmi di formazione e ricerca che possano sfruttare ed ampliare i contatti universitari che QuiEdit acquisisce durante la sua normale attività editoriale nel rispetto delle indicazioni che emergono dal territorio, dagli enti che erogano i finanziamenti e dalle aziende;
- di realizzare programmi di formazione e ricerca che permettano di essere innovativi e rimanere leader nel settore della grafica editoriale;
- di migliorare l'organizzazione generale e funzionale di QuiEdit, attraverso il conseguimento e la costante applicazione di un Sistema di Assicurazione Qualità;
- di rendere proficua la sede operativa di Bolzano.

intende perseguire i seguenti obiettivi:

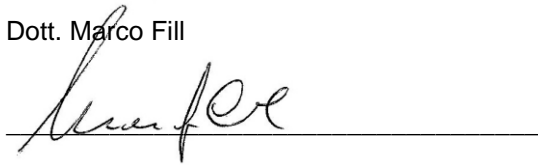
- realizzare progetti formativi che coinvolgano docenti universitari autori o curatori di progetti editoriali realizzati da QuiEdit;
- usare i progetti formativi per alimentare i progetti editoriali di QuiEdit, anche attraverso il contatto fra docenti e le organizzazioni operanti sul territorio;
- promuovere 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 aree tematiche strategiche per l'azienda:
  - 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

- 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;
- raggiungere l'utile operativo della sede di Bolzano;
- la risoluzione in tempi rapidi delle situazioni "non conformi", attraverso la ricerca e l'analisi delle cause di tutti i reclami del cliente e delle eventuali non conformità interne. Inoltre operare con 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.

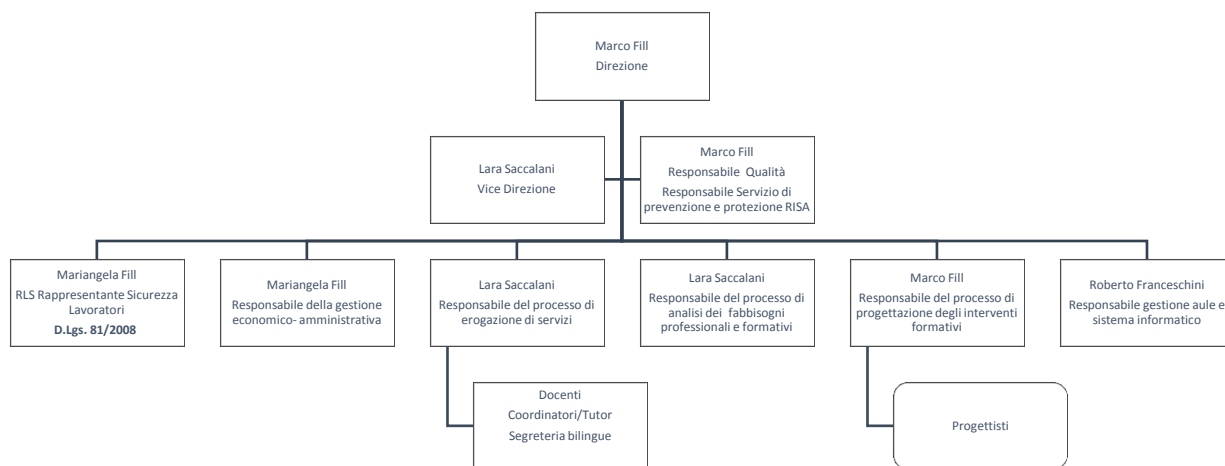
Tutti i collaboratori vengono coinvolti nel perseguimento degli obiettivi della Qualità.

## **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.

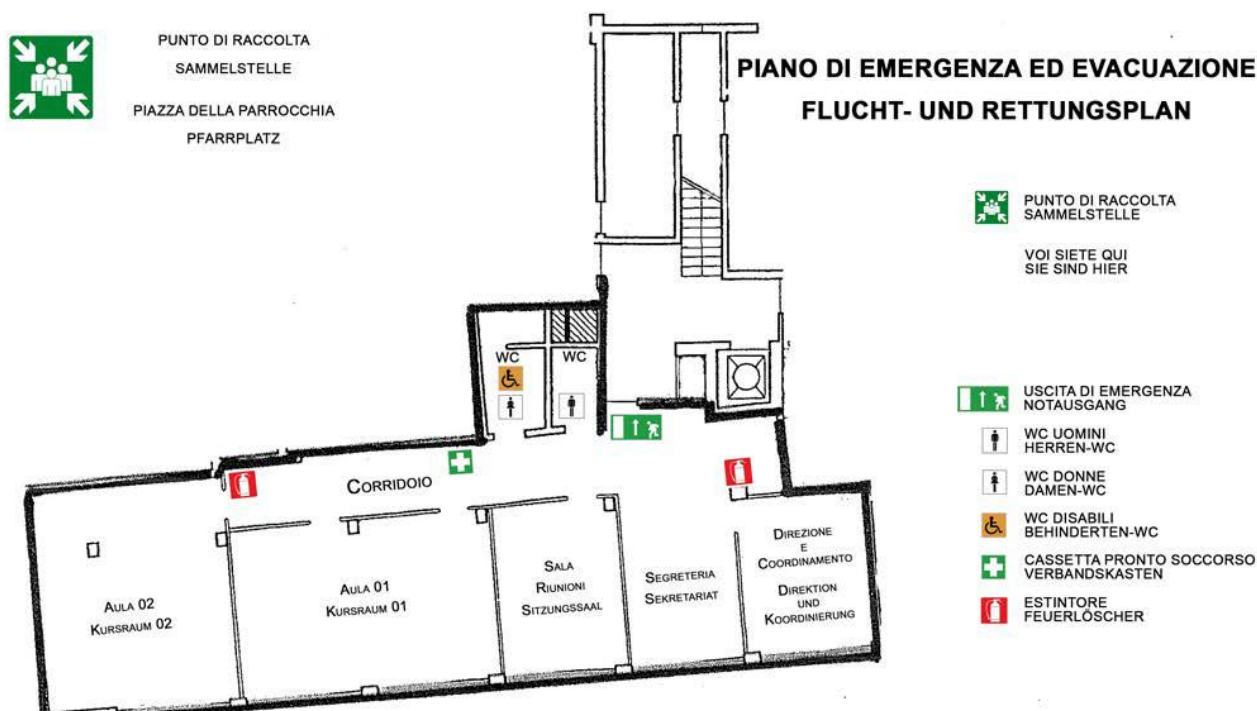
In particolare le aree di responsabilità e competenza aziendale relative alla sede operativa di Bolzano sono in linea con le esigenze aziendali e con quelle delle Linee Guida FSE attualmente in vigore e sono:

- 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 definiscono responsabilità ed autorità di personale nelle diverse situazioni e l'autonomia nell'uso delle risorse aziendali.

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/coordinamento.



## 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:**

**Liceo Classico “G. Carducci”, via G. Manci 8, 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 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

**DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE**

QuiEdit offre le seguenti attività:

- Progettazione percorsi formativi
- Erogazione corsi a catalogo
- 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
- 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

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.

### DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI

	2015	2016	
<b>FORMAZIONE AZIENDALE</b>			
Corsi erogati	5	3	
Ore erogate	72	54	
Allievi formati	66	42	
Livello medio di soddisfazione allievi	88%	91%	
Livello medio di soddisfazione docenti	95%	92%	

<b>FORMAZIONE AL LAVORO FINANZIATA DAL FSE</b>	<b>2013</b>	<b>2013/2014</b>	<b>2014</b>
Corsi erogati	1	2	2
Ore erogate	842	696	1098
Allievi formati	15	139	30
Livello medio di soddisfazione allievi	86.60%	91.48%	83.87%
Livello medio di soddisfazione docenti	91%	91.50%	91.50%

## **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.

### IMPEGNI DI QUALITÀ

QuiEdit garantisce la qualità dei propri servizi monitorando costantemente i fattori del proprio sistema ISO 9001, 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.

### 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: 12/12/2016

Numero di revisione: 01