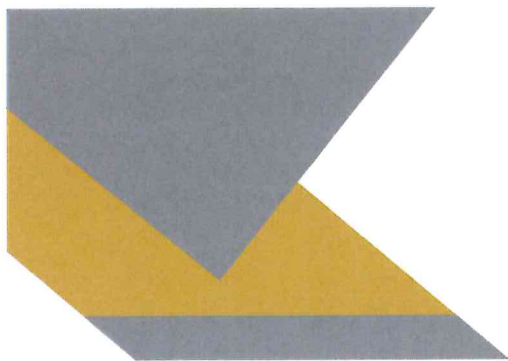
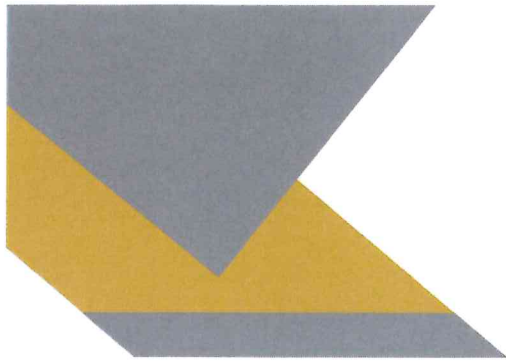




Carta di qualità dell'offerta formativa di "ZETA ACADEMY SRL"



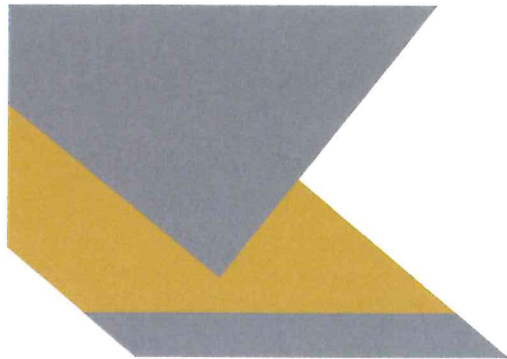
1. Livello strategico

1.1 Politica della qualità

ZETA ACADEMY S.R.L. intende perseguire il miglioramento qualitativo progressivo dell'offerta formativa, attraverso la Soddisfazione dei Partecipanti ai Corsi di Formazione nonché dei Committenti, puntando al mantenimento di una elevata competitività ed affidabilità. Pertanto, l'attenzione ed il servizio di qualità verso il Cliente (Partecipante ai Corsi e Committente dei servizi Formativi) assume un ruolo centrale per il miglioramento e la crescita di *Zeta Academy Srl*; diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi formativi rispondenti ai suoi bisogni e anticipare le Sue necessità formative, favorendo un'elevata customer satisfaction.

A tale scopo, *Zeta Academy Srl* si pone il perseguimento dei seguenti obiettivi ed impegni generali di qualità:

- ✓ Il mantenimento della certificazione di qualità rispetto alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015;
- ✓ L'accreditamento presso la Regione Lazio quale centro regionale per la realizzazione di interventi di formazione professionale finanziata con risorse pubbliche nel rispetto della programmazione regionale, in un'ottica di qualità;
- ✓ Il consolidamento ed ulteriore sviluppo della propria presenza e competitività sul mercato della formazione finanziata e non;
- ✓ La soddisfazione del Cliente, ossia:
 - a) L'individuazione di eventuali gap tra la qualità prestata e la qualità percepita/attesa, mediante un'efficace gestione e contenimento del numero dei reclami dei Clienti;
 - b) Il raggiungimento degli obiettivi formativi, il monitoraggio della qualità dei servizi erogati e l'aumento della soddisfazione del Cliente, al fine di rilevare opportunità di miglioramento del servizio di Formazione;
 - c) La cura della comunicazione verso il Cliente e l'incremento del rapporto con le aziende del territorio;



- ✓ L'incremento del livello di competenza del personale e l'attivazione di adeguati flussi d'informazione e comunicazione all'interno dell'Organizzazione;
- ✓ Il monitoraggio e miglioramento del parco fornitori.

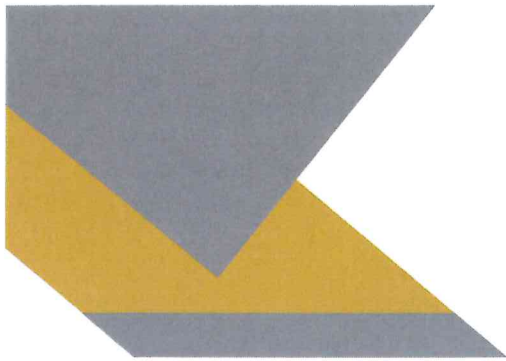
Zeta Academy Srl intende pertanto promuovere nel quadro della strategia aziendale tutte le azioni necessarie affinché i processi e le attività vengano sviluppati nel proprio sistema di gestione aziendale improntato sui seguenti principi fondamentali:

- L'ottenimento della massima soddisfazione dei propri Clienti;
- L'ottimizzazione dei propri processi;
- La garanzia della qualità dei servizi di Formazione erogati;
- La responsabilizzazione, la motivazione e la qualificazione professionale del proprio organico;
- L'impegno costante nella prevenzione dei problemi e nella risoluzione delle carenze.
- Il rispetto dei requisiti previsti dal Modello Organizzativo, secondo il D. Lgs. 231/01

Nel caso in cui esigenze qualitative particolari scaturiscano da informazioni e considerazioni che esulano dalla richiesta effettiva del cliente, ovvero nel caso in cui tali informazioni siano correlabili a tendenze di mercato o di settore riguardanti "specifiche potenzialmente richiedibili", l'esigenza di un'appropriata pianificazione della qualità e dello sviluppo in risposta alla tendenza viene discussa tra le Funzioni primarie in sede di Riesame del Sistema Qualità.

La Direzione è mantenuta costantemente aggiornata dal RGQ sull'andamento del Sistema (anche grazie ad appropriate valutazioni statistiche sui dati di rilievo) e imposta di riflesso le proprie strategie economiche e di mercato.

Compito della Direzione è quindi quello di raccogliere tutte le informazioni, che giungono da clienti ed operatori al fine di apportare miglioramenti al servizio offerto.



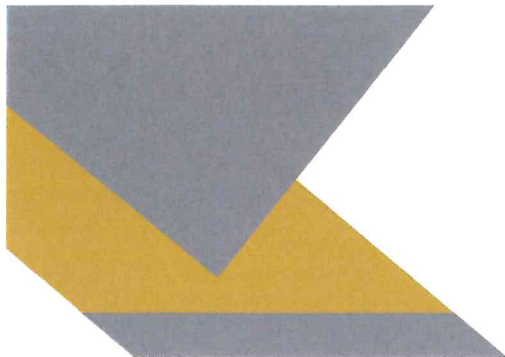
In questo modo tutta l'organizzazione, partendo dalle indicazioni fornite dalla Direzione, riesce a collaborare con la Direzione stessa per riuscire ad offrire un servizio sempre costante ai livelli qualitativi richiesti dal mercato.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, *Zeta Academy Srl* ritiene che la diffusione della Politica della Qualità possa contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nell'azienda e per l'azienda, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue procedure, così che tutti possano concorrere alla riduzione di sprechi e difetti correlabili alla "non qualità" che inevitabilmente apportano costi aggiuntivi all'economia dello studio e all'immagine guadagnata "sul campo".

Obiettivo dell'organizzazione è pertanto gestire tutte le attività in essa svolte in modo da rendere il personale consapevole degli scopi prefissati, assegnando chiare responsabilità, nell'ottica di un obiettivo comune.

Tale Politica per la Qualità viene diffusa tra il personale e gli utilizzatori dei servizi formativi a cura della Direzione mediante l'affissione presso gli uffici e le aule, nonché mediante la pubblicazione sul sito aziendale. La Direzione rimane a disposizione del personale per eventuali delucidazioni in merito alle tematiche trattate e responsabilizza, motiva e qualifica professionalmente il proprio organico al fine di sensibilizzarlo sui temi della qualità e della soddisfazione del Cliente in particolare, attraverso le riunioni svolte per il riesame del Sistema di Gestione, in occasione delle riunioni svolte con la Referente Qualità (RQ) per illustrare le modifiche apportate al Sistema di Gestione per la Qualità con particolare riguardo alla documentazione (manuale qualità, procedure o modelli) e mediante riunioni programmatiche o di avanzamento attività per i vari progetti gestiti. *Zeta Academy Srl* è stata costituita a seguito della cessione del ramo di azienda da parte di *Zeta Consulting Srl*;

L'accreditamento presso la Regione Lazio per la formazione continua risale in capo a *Zeta Consulting Srl* con D.D. n° G14944 del 09/12/2020.



Con la successiva Determina G04103 del 04/04/2022 si attesta:

- La variazione per cessione del ramo d'azienda relativo all'ambito della formazione professionale dall'ente "Zeta Consulting S.r.l." (C.F./P.IVA 02266970603) all'ente "Zeta Academy S.r.l." (C.F./P.IVA 03177670605), con sede legale in Piazza Sandro Pertini snc - palazzo SIF - 03100 - Frosinone (FR);
- Il trasferimento all'ente "Zeta Academy S.r.l." (C.F./P.IVA 03177670605) dell'accreditamento per tipologia "attività finanziata e autorizzata", concesso all'ente "Zeta Consulting S.r.l." (C.F./P.IVA 02266970603) con determinazione dirigenziale n. G14944 del 09/12/2020

Si specifica il mantenimento annuale della certificazione ISO, comprensivo del rinnovo della tipologia EA 37.

2. Livello organizzativo

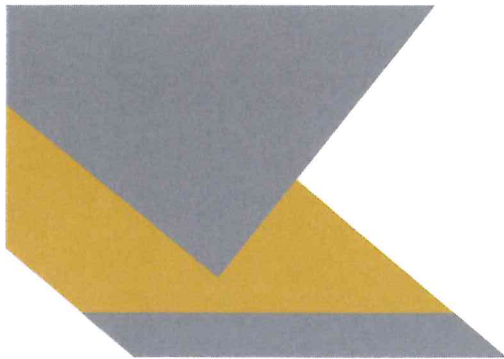
2.1 Informazioni generali sui Servizi Formativi offerti

La Zeta Academy Srl intende offrire la progettazione e l'erogazione dei corsi di formazione relativi all'area della **FORMAZIONE CONTINUA**.

Le principali tipologie di committenti sono rappresentate da:

- Regione Lazio;
- Amministrazione Provinciale;
- Fondi Interprofessionali;
- Imprese del Territorio;
- Privati;

In particolare, la Società si propone come punto di riferimento qualificato nell'offerta delle seguenti tipologie di intervento:



- ✓ *Progettazione e gestione* di servizi di formazione, qualificazione, riqualificazione, informazione, aggiornamento e perfezionamento professionale per le diverse categorie di destinatari;
- ✓ *Progettazione e realizzazione* di interventi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo;
- ✓ *Promozione, organizzazione e gestione* di attività connesse ai processi di mobilità, innovazione, formazione delle risorse umane;
- ✓ *Produzione e elaborazione di materiali didattici* e formativi anche a carattere multimediale;
- ✓ *Promozione, sperimentazione e gestione di attività formative* dirette al sostegno ed allo sviluppo di iniziative economiche a carattere locale;

Le diverse tipologie di servizi presentati sono volte a soddisfare le differenti esigenze di giovani, adulti, occupati, inoccupati, disoccupati, anche di lunga durata.

2.2 Risorse professionali

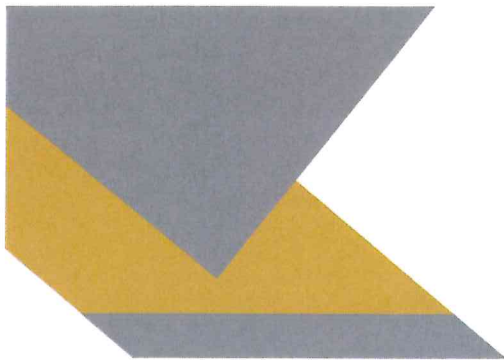
Al fine di erogare servizi formativi, con la massima qualità, la *Zeta Academy Srl* fa ricorso a **risorse umane altamente qualificate**, preparate e con adeguata esperienza professionale.

Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte di seguito, operano sistematicamente all'interno dell'ente e sono inserite nell'organigramma così come indicato nel paragrafo dedicato.

Oltre alle risorse professionali interne, l'ente si avvale di collaboratori esterni quali docenti, tutor, scelti sulla base delle loro esperienze professionali e di studio.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli, provengono dal mondo accademico universitario e dal mondo professionale.

I docenti e tutto il personale, che verrà impiegato a vario titolo, sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.



2.3 Dotazione logistico - strumentali

La Zeta Academy Srl dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali. Dispone di una direzione, un'aula didattica, un'aula informatica, un'area segreteria, coordinamento e accoglienza. L'aula informatica è dotata di pc con software applicativi costantemente aggiornati e predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete per la condivisione di documenti e l'utilizzo condiviso della stampante. Sia l'aula didattica che l'aula informatica sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione (es. monitor interattivo). L'intero applicativo è implementato nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente sull'accessibilità dei siti internet e degli strumenti informatici.

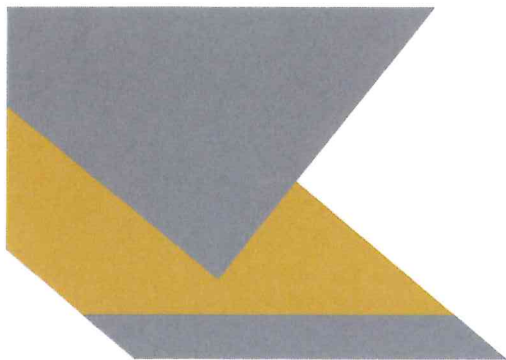
Per quanto riguarda la sicurezza di operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

3. Livello operativo

3.1 Fattori della qualità

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, mantenendo come punto cardine la "Qualità" complessiva dei servizi erogati, l'ente ha identificato all'interno del processo formativo una serie di fattori della qualità, intesi come elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

I fattori della qualità sono riportati nella tabella 1 (colonna 1). L'identificazione dei suddetti fattori si riferisce all'intero processo formativo nelle sue macro-aree di costruzione dell'offerta.



3.2 Indicatori della qualità

I fattori della qualità individuati sono valutati sulla base di appositi indicatori, intesi come criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati. Gli indicatori della qualità sono riportati nella tabella 1 (colonna 2).

3.3 Standard di qualità

Gli standard di qualità, inoltre, rappresentano gli specifici obiettivi di qualità che la Società si impegna a raggiungere nel tempo indicato, in corrispondenza di ciascun fattore e in funzione del relativo indicatore; rappresentano, quindi, il livello di qualità che committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione. Gli standard della qualità sono riportati nella tabella 1 (colonna 3).

3.4 Strumenti di verifica

Gli strumenti di verifica consistono nelle concrete modalità attraverso cui periodicamente, o in continuo, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari. Gli strumenti di verifica sono riportati nella tabella 1 (colonna 4).

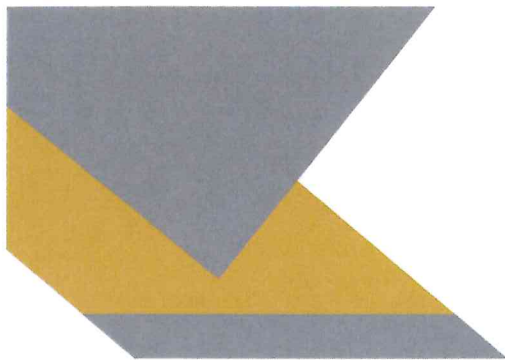
Macro-aree	1. Fattori di qualità	2. Indicatori	3. Standard di qualità	4. Strumenti di verifica
Gestione	Tempestività della risposta dell'offerta alla richiesta di committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione	Rispetto target contrattuale	Verifica interna annuale
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/numero totale di contatti <10 %	Verifica interna annuale
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Verifica interna annuale
	Completezza	Necessità di rilavorazioni	<90 %	Verifica interna annuale
	Flessibilità	Numero giorni intercorrenti tra la data di segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	=<10 giorni	Verifica interna annuale
Erogazione	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia dei contenuti e dei metodi didattici dei docenti	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Efficacia Tutoring	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti abbastanza/molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto soddisfatti >90 % totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	<= 5 giorni	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Assistenza ex post	Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	rispetto target contrattuale	Verifica interna annuale
	Completezza	Numero di reclami	Numero di reclami/numero totale contatti < 10 %	Verifica interna annuale
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Rilevazione dati al termine di ciascun progetto e Verifica interna
	Completezza	Necessità di rilavorazioni	< 10 %	Rilevazione dati al termine di ciascun progetto e Verifica interna
	Congruenza	Rapporto costo totale rendicontato su costo totale approvato	< 10 %	Verifica interna annuale

4. Livello Preventivo

4.1 Analisi e valutazione

La Zeta Academy S.r.l. rende noto che all'interno è disponibile un servizio per il monitoraggio della soddisfazione dei propri clienti ed utenti.

A valle di ogni processo formativo vengono somministrati dei questionari per la valutazione del livello qualitativo percepito e sulla base dei dati analizzati vengono stabiliti dei piani di



miglioramento finalizzati ad accrescere in ogni momento la soddisfazione dei propri clienti / utenti.

All'interno della struttura è presente anche un sistema per la raccolta di reclami e segnalazioni con azioni di mitigazione del reclamo messe in atto entro le 48 ore dal ricevimento della segnalazione. Tutti i dati vengono analizzati in sede di riesame della direzione e sono la base per il piano della qualità del nuovo anno lavorativo.

Laddove dovessero emergere delle non conformità in sede di erogazione di un corso di formazione anche il personale interno o il docente del corso ha la possibilità di aprire una segnalazione inviando comunicazione al responsabile della qualità interno il quale provvede alla definizione di una azione correttiva nel più breve tempo possibile.

4.2 Comunicazione

Determinante per *Zeta Academy S.r.l.* è il processo di comunicazione. Questo avviene in diversi modi sfruttando i seguenti canali:

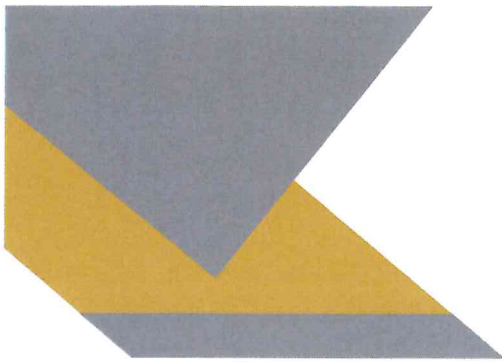
- Sito internet
- Social network
- Mail, Newsletter
- Telefono
- Incontri periodici

I dati del monitoraggio della soddisfazione vengono resi disponibili presso l'azienda ed ove richiesto inviati mezzo mail.

4.3 Aggiornamento e revisione dei documenti

Ogni documento del sistema di gestione per la qualità è soggetto a revisione periodica in accordo a quanto esposto nel manuale della qualità presente presso l'organizzazione.

I documenti possono essere revisionati per scadenza naturale ogni 3 anni oppure su richiesta di qualsiasi soggetto operante nell'azienda e per l'azienda.



La richiesta giunta al responsabile per la qualità viene analizzata e discussa con il responsabile del processo interessato dalla modifica ed eventualmente, ove necessario, il documento viene revisionato e inserito nell'intranet aziendale.

Il precedente documento viene ritirato e viene fatta comunicazione a tutto il personale della modifica effettuata.

Il presente documento viene revisionato con frequenza annuale e comunicato a tutto il personale mezzo mail.

4.4 Tutela della Privacy

Le attività erogate dalla struttura richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione, la comunicazione e la diffusione, anche attraverso sistemi informatici o telematici, di notizie, documenti ed altri dati attinenti a negoziazioni, procedimenti amministrativi, operazioni finanziarie, know how (contratti, atti, relazioni, appunti, studi, disegni, fotografie, software), etc.

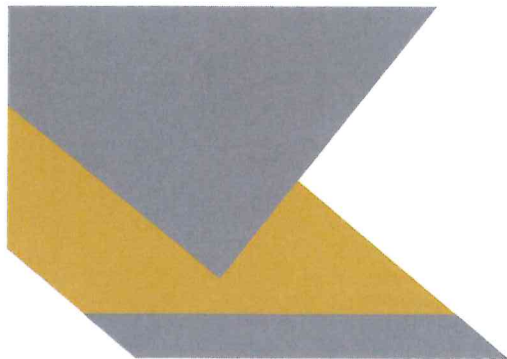
Le banche-dati dell'Azienda possono contenere, anche su supporti informatici o telematici:

- *dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy;*
- *dati che per accordi negoziali non possono essere resi noti all'esterno;*
- *dati la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe indurre danni agli interessi aziendali.*

Tutte le attività inerenti il trattamento, anche attraverso sistemi informatici o telematici, di dati personali o riservati devono essere gestite nella più stretta osservanza delle disposizioni normative vigenti in materia.

È obbligo di ogni "Destinatario" assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa. Fermo restando il divieto di divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi di produzione dell'impresa o di farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio, ogni "Destinatario" dovrà:

- *acquisire e trattare solo i dati necessari ed opportuni per lo svolgimento delle proprie funzioni;*



- *acquisire e trattare i dati stessi solo all'interno di specifiche procedure;*
- *conservare i dati stessi in modo che venga impedito che altri non autorizzati ne predano conoscenza;*
- *comunicare i dati stessi nell'ambito di procedure prefissate e/o su esplicita autorizzazione delle posizioni superiori e/o funzioni competenti e comunque, in ogni caso, dopo essersi assicurato circa la divulgabilità nel caso specifico dei dati;*
- *assicurarsi che non sussistano vincoli assoluti o relativi alla divulgabilità delle informazioni riguardanti i terzi collegati all'Azienda da un rapporto di qualsiasi natura e, se del caso, ottenere il loro consenso;*
- *associare i dati stessi con modalità tali che qualsiasi soggetto autorizzato ad avervi accesso possa agevolmente trarne un quadro il più possibile preciso, esauriente e veritiero.*

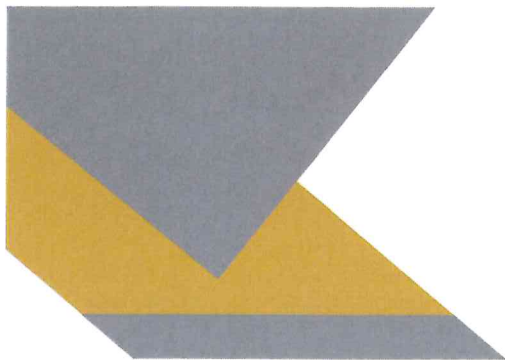
4.5 Strumenti di rilevazione dei feedback

A garanzia della qualità dei servizi erogati e allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, periodicamente vengono presi in esame i feedback, i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami da parte degli utenti delle attività formative, rilevati mediante *Questionari di soddisfazione*.

Le segnalazioni potranno essere effettuate anche mediante i seguenti canali:

- **Per posta:** all'indirizzo *P.zza Sandro Pertini snc -03100 Frosinone (Fr);*
- **Per Fax :** *allo 0775.870701*
- **Per E-mail:** *laura.dipalma@zetaconsulting.info*
- **Direttamente al Responsabile del processo di Direzione;**

La *Zeta Academy Srl* entro breve termine provvederà ad esaminare le problematiche emerse ed ad attuare eventuali azioni correttive.



4.6 Condizioni di trasparenza

Affinché la politica di *Zeta Academy Srl* così intesa venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- 1) *Affissione nelle aule e nella bacheca della struttura;*
- 2) *Pubblicazione sul sito web dell'ente;*
- 3) *Consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo da diffonderla nei confronti dell'utenza;*
- 4) *Consegna a tutte le figure presenti in organigramma e quindi parte integrante in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente;*

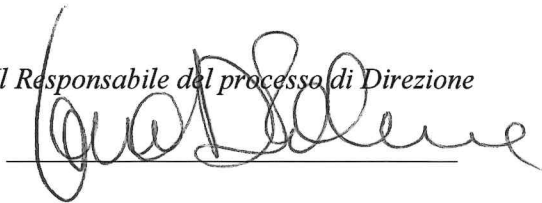
L'aggiornamento della Carta della Qualità è di competenza del Responsabile del processo di Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della qualità che vi provvedono con cadenza annuale.

Attività dei responsabili di processo:

Responsabile del processo di direzione LAURA DI PLAMA	Il responsabile di direzione assicura la pianificazione il presidio: - 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 ufficio Amministrativo LAURA SPAZIANI	Il responsabile ufficio amministrativo cura gli adempimenti relativi a: - 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 LAURA DI PALMA	Il responsabile tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta: - 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 LAURA DI PALMA	Il responsabile della progettazione assicura la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione: - 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 MONICA MAIURI	Il responsabile tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/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;
Resp. Processo Gestione economico-amministrativo MONICA MAIURI	Il responsabile economico-amministrativo cura gli adempimenti relativi a: - rendicontazione delle spese; - gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento; - gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali; - controllo economico; - gestione amministrativa del personale;

Frosinone, 02.05.2023

Il Responsabile del processo di Direzione



Il Responsabile del Processo di gestione della qualità

