

**PALLADIO 2002 S.R.L.**  
**Centro di Formazione Professionale**

---

## **CARTA DELLA QUALITA'**



## **CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

La carta della qualità della **Palladio 2002** prevede quattro livelli:

1. strategico;
2. organizzativo;
3. operativo;
4. preventivo.

### **Livello strategico**

Tale livello è ampiamente esplicitato nella Politica per la qualità che è esposta in sede, comunicata, condivisa e messa in atto da tutto il personale della **Palladio 2002**, ciascuno per il proprio livello di pertinenza.

### **Livello organizzativo**

Il secondo livello si evidenzia attraverso i seguenti elementi:

- \* catalogo delle attività della **Palladio 2002**;
- \* tabella delle risorse professionali (nella tabella sono disponibili informazioni riguardanti le generalità dei documenti ed i relativi titoli di studio);
- \* tabella delle risorse logistico –strumentali (sono elencate le risorse disponibili come tipo e numero).

La presente Carta di Qualità è esposta in sede, consegnata al momento dell'iscrizione e la Direzione ha messo a disposizione un raccoglitore all'interno della sede (da poter visionare previa richiesta) nel quale sono presenti tutti i documenti richiamati nel presente (ad esempio: Politica per la qualità, tabella delle risorse professionali, ecc.).

### **Livello operativo**

Il terzo è costituito dai fattori qualità che sono:

- \* Ampliamento del catalogo corsi;
- \* Tempestività di risposta alle richieste di Committenti/beneficiari;
- \* Rispetto degli accordi;
- \* Flessibilità organizzativa/gestionali;
- \* Aumento del numero dei Clienti/partecipanti
- \* Soddisfazione dei partecipanti – Docenza;
- \* Soddisfazione partecipanti – Organizzazione;
- \* Soddisfazione partecipanti – Lezioni.

Tutti i fattori sopra indicati sono ampiamente descritti nel quadro degli indicatori di processo.

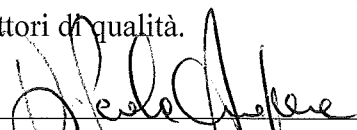


### Livello preventivo

Il quarto ed ultimo la Direzione della **Palladio 2002** lo ottempera come descritto di seguito oltre alla consapevolezza (come descritto nella Politica) dell'importanza del Committente:

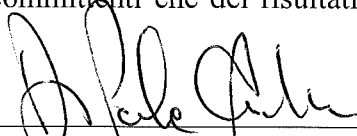
- \* distribuzione all'atto dell'iscrizione del modulo per la presentazione dei reclami;
- \* attivazione di tutto ciò che è necessario alla risoluzione delle problematiche mettendo in atto quanto descritto nella procedura gestionale PG 08.01 – Miglioramento.

La presente Carta di qualità è disponibile ed esposta in sede e sul sito (i documenti in essa richiamati possono essere consultati solo in sede previa richiesta). Annualmente, in occasione dello svolgimento del Riesame della Direzione, la Carta di qualità è analizzata per verificare se è ancora valida ed attuabile alla luce sia dei feedback degli utenti/Clienti/Committenti che dei risultati dei fattori di qualità.



---

*Responsabile Qualità della Palladio 2002 srl*



---

*Direttore della Palladio 2002 srl*

PALLADIO 2002 S.R.L.  
Centro di Formazione Professionale

---

**POLITICA DELLA QUALITA'**



### *Politica per la Qualità*

**Palladio 2002** è una società giovane e flessibile nata per offrire il meglio nell'erogazione dei servizi formativi.

Le origini della società Palladio 2002 s.r.l. sono quelle di un'azienda a conduzione totalmente familiare, operante nel settore del Data Entry e della formazione professionale in genere. Nel 2002 un riassetto societario ha garantito alla società di ampliare i propri fabbisogni e diventare un punto di raccordo per privati, aziende ed Enti Pubblici nel campo della formazione.

Nello specifico la società ha potuto così richiedere l'accreditamento per la formazione continua e superiore, elemento essenziale per ottenere finanziamenti pubblici, fonte primaria del proprio fatturato ed ha conseguito la certificazione di Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 per il settore EA 37.

La **Palladio 2002** propone soluzioni integrate che vanno dalla realizzazione di servizi relativi alla gestione delle informazioni, alla consulenza e formazione in tutte le aree di interesse aziendale pubbliche e private.

La **Palladio 2002** finalizza i propri corsi al raggiungimento di specifiche certificazioni riconosciute quali:

- Corsi Finanziati ed Autorizzati dalla Regione Lazio,
- Corsi avanzati per settori informatici specifici e per moduli Microsoft (MOS <sup>Microsoft</sup> Office Specialist ed IC3 <sup>Internet & Computing Core</sup>) ed E.C.D.L. (European Computer Driving Licence ossia la Patente Europea del Computer)
- Corsi di Lingua Inglese finalizzati al progetto 2000 e con riferimento al Quadro Comune Europeo di Riferimento (Common European Framework),
- Corsi e certificazioni ACA in applicazioni Adobe ed Autodesk

Palladio 2002 S.R.L. si avvale di professionisti del loro settore, selezionati dopo attenta valutazione sul campo della progettazione e docenti qualificati e soprattutto certificati, per rispondere a pieno alle esigenze dell'utente finale e del mercato in genere.

Palladio 2002 S.R.L. dispone di una struttura all'avanguardia ma al contempo caratteristica poiché collocata nel pieno centro storico di Palestrina.

È dotata di aule multimediali attrezzate con tecnologie all'avanguardia ed aule per lezioni frontali, che possono al contempo essere affittate. Dispone anche di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento di attività formative direttamente presso il Committente/Cliente.

Una costante attenzione al miglioramento continuo, alla formazione del proprio personale nonché alla qualità dei servizi resi ed alla soddisfazione del Cliente/utente, sono gli elementi distintivi ai quali tende la nostra azienda. Queste caratteristiche, insieme ad un continuo investimento nelle nuove tecnologie permette e garantisce efficienza, flessibilità, tempestività e rapidità di esecuzione del servizio.



I servizi forniti nel settore della formazione sono principalmente:

- Progettazione e realizzazione di programmi di formazione iniziale, superiore e specifica;
- Attività di docenza pluri-settoriale nell'ambito di programmi di formazione;
- Iniziative di formazione continua in dialogo con il mondo del lavoro;
- Progettazione di programmi di formazione a distanza con metodologie di e.learning;
- Ricerca di finanziamenti per programmi di formazione e/o qualificazione personale per PMI e P.A..
- Orientamento ed accompagnamento al lavoro.

Palladio 2002 s.r.l. monitora il mercato del lavoro locale e la domanda di offerta formativa in maniera costante. L'importanza quindi di essere sempre all'avanguardia con i tempi sia per quanto riguarda le metodologie didattiche sia per l'innovazione tecnologica sono gli elementi essenziali per soddisfare in pieno le esigenze del cliente finale (*customer satisfaction*).

La Direzione della Palladio 2002 elabora annualmente i fattori di qualità definendo anche i rispettivi indicatori con i relativi strumenti di verifica.

Il personale che opera all'interno della **Palladio 2002** è informato, tramite riunioni interne, dei suddetti fattori qualità ed eventualmente aggiornato dei cambiamenti.

La presente per Politica per la qualità è analizzata annualmente dalla Direzione della **Palladio 2002** affinché sia sempre al passo con lo sviluppo aziendale e del mercato di riferimento.

Tale Politica, sottoscritta dal Direttore, è condivisa con e da tutte le persone che lavorano per la **Palladio 2002**.

Palestrina, lì 16/01/2017

\_\_\_\_\_  
Direttore della Palladio 2002 srl

**PALLADIO 2002 S.R.L.**

---

**Centro di Formazione Professionale**

## **MODULO DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Provenienza del reclamo	Cliente
Reclamo presentato da _____	il _____

Descrizione del reclamo	Cliente
Descrizione:	
Allegati:	

Analisi del reclamo	Palladio 2002 srl
<ul style="list-style-type: none"> <li>• fondatezza del reclamo      vero <input type="checkbox"/>                      falso <input type="checkbox"/></li> <li>• danni arrecati a colui che reclama</li> <li>• cause del reclamo:</li> </ul>	
Data lavorazione reclamo _____	Firma RQ _____

Soluzione del reclamo	Palladio 2002 srl
<ul style="list-style-type: none"> <li>• soluzione verso il Cliente/Utente</li> <li>• soluzione interna (attività, tempi e responsabilità):</li> <li>• Informare chi ha esposto il reclamo entro _____                      Incaricato _____</li> </ul>	
E' necessario avviare un'azione correttiva affinché non si ripeta l'evento dannoso? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> <b>Sì vedi AdM n.</b> _____	
Firma RQ _____	

Verifica dell'efficacia della soluzione del reclamo entro _____	Palladio 2002 srl
Soluzione efficace?    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Aperta azione correttiva n. _____	
Firma RQ _____	Data _____

Visto dalla Direzione in occasione del Riesame del \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Firma DRT \_\_\_\_\_



**PALLADIO 2002 S.R.L.**

---

**Centro di Formazione Professionale**

**FATTORI DI QUALITA'**

**(indicatori, standard di qualità, strumenti di verifica)**

Processo - Fattori di qualità	Indicatore	Obiettivo	Strumento di verifica	Frequenza monitoraggio	Responsabile monitoraggio	Risultato finale
Progettazione	Ampliamento del catalogo corsi	Incremento di almeno un'unità	Analisi del catalogo corsi	6 mesi		
Tempestività di risposta alle richieste di Committenti/beneficiari	N° di gg intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	2 gg lavorativi dalla richiesta	Rilevazione a campione dei tempi di risposte	6 mesi		
Rispetto degli accordi	Rispetto del programma stabilito o definito con il Committente (per i corsi su richiesta)	Erogazione del corso come da programma	Rilevazione a campione dei corsi erogati	6 mesi		
Flessibilità organizzativa/gestionali	N° dei gg intercorrenti tra la segnalazione del problema e la proposizione di soluzione	2 gg lavorativi per l'attivazione/gestione e della non conformità	Analisi dell'elenco delle non conformità	6 mesi		
Aumento del numero dei partecipanti	Numero degli iscritti ai corsi erogati	Aumento del 10%	Controllo del numero delle iscrizioni	6 mesi		
Miglioramento - Soddisfazione dei Clienti	L'elaborazione del questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per l'aspetto della docenza	Molto buono (4)	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione corso	6 mesi		
Miglioramento - Soddisfazione dei Clienti	L'elaborazione del questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per gli aspetti organizzativi-logistici	Molto buono (4)	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione corso	6 mesi		
Miglioramento - Soddisfazione dei Clienti	L'elaborazione del questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per l'aspetto delle lezioni	Molto buono (4)	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione corso	6 mesi		

Data 16/01/2017Firma DRT