Istituto Infobasic
ALTA FORMAZIONE CERTIFICATA

REV.2 del 10/06/2025

CARTA DELLA QUALITA'

INFOBASIC SRL

PREMESSA

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, standard e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari.

L'obiettivo della Carta della Qualità è quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai committenti e beneficiari e si ispira a criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e trasparenza.

Si tratta quindi di un documento di informazione e documentazione che la Infobasic impiega sia a livelli interno per garantire il coinvolgimento di tutti gli operatori , sia verso l'esterno a favore dei committenti e beneficiari.

In particolare essa ha lo scopo di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che la Infobasic Srl assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi nonché le condizioni di trasparenza adottate, la descrizione della attività dei responsabili posti a presidio dei principali processi.

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.

1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 MISSION

Infobasic nasce a Pescara, nel 1999, e viene costituita allo scopo di formare giovani adulti in ambiti legati all'Information and Communication Technology e favorire il loro inserimento lavorativo.

Offre una vasta gamma di corsi in grado di soddisfare richieste formative di base ed avanzate quasi esclusivamente in ambito ICT. L'offerta formativa si suddivide in due principali aree: Area DESIGN e Area DIGITAL. In tal modo si prefigge di rispondere alle esigenze del mercato assicurando qualità totale, flessibilità e ampia proposta formativa.

La soddisfazione del cliente è al primo posto tra le priorità dell'azienda, garantendo qualità totale nei servizi offerti. Tale pratica ha permesso di percorrere, con successo, un cammino attraverso i rapidi cambiamenti del settore e la concorrenza agguerrita in un'area in continua crescita come quella della formazione informatica e telematica.

Infobasic è in grado di proporre soluzioni formative integrate, adeguate ai tempi ed alle necessità del cliente. Per ciò, si avvale di una lunga esperienza maturata in un mercato dalle dinamiche estremamente rapide e complesse, che le ha permesso di offrire un prodotto sempre calzante e rispondente alle più svariate esigenze nell'ambito della formazione ICT.

Infobasic è partner di diverse organizzazioni che forniscono certificazioni informatico riconosciute a livello mondiale. Infobasic è:

- Training Partner Linux
- Academic Partner CompTIA
- EC-Council Academia Partner
- Authorized Test Center Knowledge Pillars
- Authorized Test Center Pearson Vue
- Authorized Test Center Certiport

Inoltre, Infobasic è un organismo certificato Qualità rilasciato da CertiEuro.

1.2 POLITICA DELLA QUALITA'

Infobasic Srl si impegna formalmente a garantire elevati standard di qualitativi nella progettazione, erogazione e gestione dei servizi formativi, rispondendo ai bisogni e alle aspettative dei beneficiari.
La missione è favorire l'inserimento e la crescita professionale attraverso percorsi formativi aggiornati e innovativi.

Al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei clienti e, più in generale, di tutte le parti interessate, la nostra organizzazione definisce i principi di riferimento della propria Politica per la Qualità, impegnandosi a comprendere le necessità dei clienti e pianificare le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo operiamo nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del settore di riferimento
- Del paese in cui operiamo, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte la parti coinvolte nei propri processi critici.

La nostra organizzazione identifica le diverse attività svolte come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e gestisce la meglio le risorse per la loro realizzazione. Sviluppa i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi dal perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi ed è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate. L'organizzazione si pome come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, alle attività di audit interni, alle comunicazioni interne ed esterne e il riesame della Direzione sono gli strumenti che la l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per il conseguimento della propria Politica da parte dell'organizzazione è il Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

1.3 MODALITA' E STRUMENTI ADOTTATI

Infobasic adotta un insieme strutturato di modalità operative e strumenti di comunicazione, informazione e formazione volti a garantire che la Politica per la Qualità sia pienamente compresa, condivisa e attuata da tutto il personale, in ogni funzione e livello organizzativo.

Le principali modalità e strumenti utilizzati sono:

- **Diffusione del Manuale Qualità**: il documento è distribuito in forma controllata a tutto il personale interessato e reso disponibile in formato digitale, in modo da garantire accessibilità e aggiornamento costante;
- **Sessioni di formazione interna**: sono organizzati incontri periodici, sia in fase di accoglienza dei nuovi collaboratori, sia durante l'anno, per aggiornare tutto il personale sugli obiettivi della Politica della Qualità, le procedure operative e gli standard attesi;
- **Comunicazioni interne strutturate**: mediante circolari, email, bacheche e documentazione condivisa, la Direzione assicura il costante allineamento delle risorse umane agli indirizzi strategici e agli obiettivi della Qualità;
- **Riesami di Direzione**: rappresentano il momento formale di valutazione, condivisione e riallineamento tra obiettivi della Politica e stato di attuazione nei diversi ambiti dell'organizzazione, con coinvolgimento dei responsabili di processo;
- **Coinvolgimento diretto del Responsabile Qualità**: con funzioni di supporto e controllo, monitora l'applicazione della Politica e verifica la comprensione e l'efficacia delle azioni messe in atto, anche tramite audit interni;
- **Sensibilizzazione continua del personale**: promossa attraverso momenti di confronto, raccolta di suggerimenti migliorativi, riconoscimento delle buone pratiche e partecipazione attiva al sistema qualità;
- **Procedure e istruzioni operative**: strumenti concreti e aggiornati che permettono al personale di applicare la Politica per la Qualità nella gestione quotidiana dei processi.

Queste modalità, integrate tra loro, permettono di sviluppare una cultura aziendale orientata alla Qualità, rendendo ogni componente dell'organizzazione parte attiva nel perseguimento degli obiettivi strategici e nel miglioramento continuo dei servizi offerti.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 AREE DI ATTIVITA'

L'attività svolta dalla Infobasic è articolata nelle seguenti aree/funzioni:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Progettazione formativa
- Erogazione del servizio di formazione
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Certificazione e/o attestazione degli esiti formativi
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

Le attività formative proposte e gestite da Infobasic sono principalmente a pagamento.

Infobasic è una società di consulenza e servizi informatici, specializzata nel campo della formazione professionale, aggiornamento tecnologico e dei corsi specialistici nell'ambito informatico e digitale.

Si rivolge ad un bacino di utenza/committenza molto ampio: enti pubblici, aziende private ma principalmente a giovani adulti diplomati e/o laureati in cerca di formazione professionale in ambito ICT.

Per tale motivo, Infobasic agisce negli ambiti della:

- Formazione Superiore: formazione post-obbligatoria, istruzione e formazione tecnica superiore, voucher e alta formazione relativa agli interventi all'interno o successivi ai cicli universitari
- Formazione Continua: formazione destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, formazione a disoccupati ed adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.

Infobasic offre una vasta gamma di corsi in grado di soddisfare richieste formative in ambito tecnologico, suddivisi in 2 aree principali: area DESIGN e area DIGITAL. In tal modo, si prefigge di rispondere alle esigenze del mercato assicurando qualità totale, flessibilità e ampia proposta formativa.

I percorsi sono così suddivisi:

AREA DESIGN	AREA DIGITAL
Grafico Pubblicitario	Sviluppo Software
Web Design	Cyber Security
Interior Design	System Administrator
UX/UI Design	Full Stack Developer
Grafica 3D	Game Developer
Web & Social Media Marketing	

2.2 RISORSE PROFESSIONALI

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza la Infobasic si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

Tutte le risorse professionali sono qualificate e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

Le prestazioni di tutto il personale impegnato sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni attività attraverso la somministrazione di questionari di gradimento agli utenti allo scopo di valutarne l'efficacia e il gradimento.

Al fine di garantire un servizio qualitativamente adeguato, l'ente di avvale di docenti qualificati con comprovata esperienza nell'ambito di insegnamento.

I docenti sono professionisti del settore di riferimento che assicurano costante aggiornamento delle tecniche e tecnologie legate alla professione.

L'Istituto si avvale delle collaborazione di circa 50 professionisti, per lo più esperti dei seguenti ambiti: grafica pubblicitaria, web, comunicazione digitale, video, marketing digitale, cyber security, programmazione, sistemistica e reti.

2.3 RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI

Infobasic dispone di 9 aule/laboratori. Ognuna di esse è dotata di circa 20 postazioni PC, video proiettore e lavagna.

Il centro formativo è strutturato rispettando le vigenti normative che disciplinano la "Sicurezza sui luoghi Lavoro" (D.Lgs 09/04/08 n.81 e s.m.i) e le normative in materia di "barriere architettoniche", ed è in possesso del Nulla Osta Tecnico Sanitario rilasciato dall'ASL competente nel territorio.

E' importante che le attrezzature informatiche presenti in aula siano sempre al passo con le innovazioni tecnologiche sia in ambito hardware al fine di garantire le prestazioni richieste che in ambito software.

La velocità dei processori e la potenza delle schede video sono caratteristiche che vengono monitorate costantemente per assicurare le prestazioni delle macchine.

2.4 IMPEGNO

Infobasic si impegna a consegnare a tutti gli allievi delle attività formative, contestualmente alla Carta della Qualità, tutta la documentazione riguardante la descrizione del servizio offerto, le sue principali caratteristiche, le modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. LIVELLO OPERATIVO

Alla pianificazione degli obiettivi, in linea con quanto stabilito nella **Politica per la Qualità**, deve necessariamente seguire una valutazione costante e sistematica, volta ad accertarne l'effettivo raggiungimento e a misurare il grado di soddisfazione dei clienti. Questo approccio consente di attivare un meccanismo di **miglioramento continuo** della qualità del servizio formativo offerto.

In quest'ottica, **Infobasic** considera il monitoraggio e la misurazione dei processi un elemento strategico imprescindibile, su cui fondare ogni azione di controllo e sviluppo qualitativo. L'Ente applica, a tal fine, **procedure sistematiche di valutazione**, orientate alla verifica dell'efficacia dei dispositivi formativi erogati e alla coerenza dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi previsti nei progetti.

Queste attività hanno lo scopo di prevenire la generazione di aspettative non soddisfatte da parte dei beneficiari e garantire un allineamento costante tra bisogni formativi, risultati attesi e qualità percepita.

Per rendere efficace questo sistema di controllo, Infobasic ha identificato una serie di **fattori di qualità**, distinti per ciascun processo aziendale. A ogni fattore corrispondono:

- **Indicatori di misurazione**, ovvero criteri quantitativi e/o qualitativi che consentono di valutare l'andamento dei processi;
- **Standard di qualità**, ossia valori-obiettivo che definiscono i livelli minimi di prestazione attesa;
- **Strumenti di verifica**, che permettono di raccogliere dati, confrontarli con gli standard previsti e identificare eventuali azioni correttive.

In relazione a ciascun fattore, la **Direzione** si impegna a definire obiettivi misurabili, coerenti con la politica aziendale e con le aspettative dell'utenza, assicurando un presidio continuo tramite audit, reportistica e riesami periodici. Questo sistema consente di mantenere elevata l'efficacia dell'intervento formativo e la qualità complessiva dei servizi erogati.

3.1 FATTORI DI QUALITA'

Infobasic, in coerenza con il proprio Sistema di Gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015, identifica e presidia i fattori di qualità come elementi fondamentali per garantire l'eccellenza dell'offerta formativa. L'obiettivo è assicurare un miglioramento continuo dei servizi erogati, rispondendo efficacemente ai bisogni dei discenti, dei committenti e delle altre parti interessate.

I principali fattori di qualità presidiati sono i seguenti:

1. Analisi dei fabbisogni formativi

- Rilevazione sistematica dei bisogni formativi attraverso analisi territoriali, settoriali, individuali;
- Valutazione delle tendenze del mercato del lavoro in ambito ICT e design;
- Coinvolgimento di aziende, enti pubblici e stakeholder nella fase di rilevazione.

2. Progettazione dell'offerta formativa

- Definizione di obiettivi chiari e misurabili per ogni percorso;
- Coerenza tra contenuti didattici, profili in uscita e competenze richieste dal mercato;
- Introduzione di metodologie innovative e attenzione alla personalizzazione dell'intervento formativo;
- Presidio delle fasi di progettazione tramite procedure documentate e riesami regolari.

3. Erogazione del servizio

- Utilizzo di docenti qualificati con competenze tecniche e didattiche specifiche;
- Monitoraggio delle attività d'aula tramite verifiche intermedie, feedback dei discenti e ispezioni in itinere;
- Disponibilità di infrastrutture aggiornate, 9 aule dotate di postazioni informatiche allineate agli standard di settore;
- Predisposizione di materiali didattici e strumenti digitali conformi alle specificità dei corsi.

4. Customer satisfaction

- Somministrazione sistematica di questionari di gradimento a fine corso;
- Rilevazione periodica della soddisfazione dell'utenza (es. target annuale ≥ 2,7/3);
- Registrazione e gestione di reclami e segnalazioni, con analisi delle cause e adozione di azioni correttive;
- Fidelizzazione dell'utenza e monitoraggio della percentuale di iscritti a più corsi.

5. Risultati e impatto formativo

- Valutazione degli esiti formativi attraverso prove finali, portfolio e verifiche individuali;
- Tracciabilità delle competenze acquisite e delle certificazioni rilasciate;
- Monitoraggio dell'inserimento lavorativo dei discenti (es. obiettivo 2025: ≥ 80%);
- Valutazione qualitativa degli stage attraverso strumenti condivisi con aziende partner.

6. Controllo e miglioramento continuo

- Audit interni periodici su tutti i processi (almeno uno all'anno);
- Analisi degli indicatori di performance e delle non conformità;
- Riesame semestrale della Direzione per la valutazione degli obiettivi raggiunti e definizione delle azioni di miglioramento;
- Adozione di piani di formazione interna e aggiornamento del personale.

Infobasic considera questi fattori parte integrante del proprio sistema qualità e li gestisce attraverso un approccio per processi. Tutte le attività sono pianificate, attuate, monitorate e migliorate secondo i principi del miglioramento continuo, al fine di offrire servizi formativi che siano efficaci, efficienti, coerenti con le esigenze dell'utenza e allineati agli standard richiesti dal contesto formativo e produttivo.

3.2 INDICATORI

Per garantire il presidio effettivo dei fattori di qualità individuati, Infobasic adotta un sistema di indicatori oggettivi e misurabili, strutturato per valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi formativi e organizzativi. Gli indicatori rappresentano strumenti fondamentali per monitorare costantemente il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e per orientare le decisioni strategiche e operative.

Gli indicatori sono riferiti a ciascuna fase del processo formativo e sono aggiornati periodicamente attraverso il **Riesame della Direzione**, che ne verifica la coerenza con gli obiettivi aziendali e la normativa vigente.

Esempi di indicatori adottati:

- **Erogazione corsi**: numero di corsi attivati rispetto alla pianificazione annuale;
- **Soddisfazione dell'utenza**: punteggio medio dei questionari di gradimento (target minimo annuale: 2,7 su 3);
- **Inserimento lavorativo**: percentuale di utenti inseriti nel mondo del lavoro entro sei mesi dalla fine del corso (target 2025: ≥ 80%);

- **Non conformità**: numero di NC rilevate su base semestrale (obiettivo: mantenimento a zero);
- **Audit interni**: numero di verifiche ispettive effettuate sui processi (obiettivo 2025: almeno 3);
- **Aggiornamento docenti**: numero di docenti che partecipano a iniziative formative interne;
- **Tempestività nelle risposte**: giorni medi di risposta a richieste da parte di utenti o enti committenti (standard: ≤ 7 giorni);
- **Affidabilità delle attrezzature**: numero di interventi tecnici richiesti su hardware/software in uso nelle aule.

Tutti gli indicatori sono accompagnati da uno **standard di qualità** e da **strumenti di verifica** formalizzati (es. modulistica di monitoraggio, check-list, audit, dossier corsi), a supporto di un controllo rigoroso e trasparente dell'intero sistema formativo.

3.3 STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità rappresentano i valori-obiettivo che Infobasic si impegna a garantire e mantenere nel tempo per ciascun fattore e indicatore monitorato. Tali standard definiscono in termini chiari e misurabili le soglie di accettabilità dei risultati attesi e costituiscono un punto di riferimento per la valutazione della performance, sia interna che percepita dall'utenza.

Gli standard vengono fissati annualmente nel **Riesame della Direzione** sulla base dei risultati ottenuti, delle esigenze rilevate e delle opportunità di miglioramento. Essi sono coerenti con la mission dell'Ente, con i requisiti dei sistemi di accreditamento e con la normativa vigente (es. UNI EN ISO 9001:2015).

Di seguito alcuni esempi di standard adottati:

- **Customer satisfaction**: punteggio minimo medio di gradimento ≥ 2,7/3;
- **Tasso di inserimento lavorativo**: almeno l'80% dei partecipanti ai corsi professionali occupati entro 6 mesi dal termine;
- **Non conformità**: numero massimo accettabile di NC su base annua pari a 0;
- **Risposta alle richieste**: tempo massimo di risposta alle richieste documentate degli utenti entro 7 giorni lavorativi;
- **Numero audit interni**: almeno 3 audit completi su processi principali per anno formativo;
- **Efficacia dei percorsi formativi**: almeno l'80% dei partecipanti deve conseguire l'attestazione finale prevista;
- **Presenza dei docenti in aula**: tasso di copertura oraria ≥ 98%;
- **Affidabilità logistica**: percentuale di attività formative svolte senza interruzioni per guasti ≥ 95%.

Il mancato raggiungimento di uno o più standard attiva un processo di analisi, revisione e pianificazione di azioni correttive, da parte del Responsabile Qualità, in sinergia con la Direzione e le funzioni competenti.

3.4 STRUMENTI DI VERIFICA

Infobasic adotta un sistema strutturato di strumenti e metodologie per verificare in modo oggettivo e continuativo il rispetto degli standard di qualità fissati. Tali strumenti permettono di rilevare scostamenti, analizzare le cause, attivare interventi correttivi e migliorativi e garantire la trasparenza e la tracciabilità delle performance.

Le verifiche avvengono con cadenza periodica o continuativa e coinvolgono tutte le aree critiche dell'organizzazione, in coerenza con i principi della norma UNI EN ISO 9001:2015 e con i requisiti dell'accreditamento regionale.

Tra gli strumenti principali utilizzati si evidenziano:

- **Questionari di soddisfazione dell'utenza**: somministrati al termine di ogni corso per valutare la percezione della qualità del servizio formativo;
- **Report di audit interni**: programmati almeno una volta all'anno per ogni processo, consentono di verificare la conformità delle attività alle procedure e agli standard dichiarati;
- **Schede di monitoraggio in itinere**: utilizzate dal coordinatore o dal responsabile erogazione corsi per tracciare l'andamento delle attività e la gestione quotidiana;
- **Dossier di corso**: raccolta strutturata di tutta la documentazione relativa alla progettazione, all'erogazione e alla valutazione finale di ciascun corso;
- **Registro non conformità e azioni correttive/preventive (NC/AC)**: strumento per rilevare criticità e monitorare la risoluzione delle stesse;
- **Relazioni del riesame della Direzione**: documenti strategici semestrali che aggregano indicatori, obiettivi, analisi dei dati e proposte di miglioramento;
- **Schede di controllo delle attrezzature e dei laboratori**: compilate regolarmente per assicurare funzionalità, sicurezza e aggiornamento tecnologico delle risorse strumentali;
- **Tracciamento esiti occupazionali**: tramite follow-up, contatti diretti e questionari somministrati ai partecipanti a distanza di tempo dal termine dei corsi.

L'insieme di questi strumenti consente a Infobasic di garantire un elevato presidio della qualità, di documentare i risultati ottenuti, e di coinvolgere attivamente tutte le funzioni aziendali nel processo di miglioramento continuo.

Tabella riepilogativa

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard	Strumento Verifica
Soddisfazione partecipanti	Punteggio medio questionario gradimento	≥ 2,7 su 3	Questionario valutazione utenti
Non conformità	Numero annuo NC segnalate	0	Audit interni, segnalazioni, riesami
Tempestività di risposta	Giorni tra richiesta e risposta	≤ 7 giorni	Registro richieste utenti
Esiti formativi	% partecipanti esito positivo	≥ 80%	Attestai, verifiche finali
Inserimento lavorativo	% occupati post-corso	≥60%	Questionario follow-up occupazionale
Qualità dei docenti	Valutazione	≥ 2,5 su 3	Schede valutazioni docenti
Continuità di miglioramento	N.audit interni effettuati	≥ 2 annui	Programmazione audit, verbali, piani miglioramento

4 LIVELLO PREVENTIVO

4.1 _ DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Infobasic adotta specifici dispositivi e procedure per garantire la tutela dei committenti e dei beneficiari dei servizi formativi, promuovendo un rapporto basato su trasparenza, affidabilità e attenzione alle esigenze dell'utenza.

L'organizzazione si impegna a:

- **Rilevare sistematicamente il feedback degli utenti**, tramite questionari di soddisfazione, colloqui individuali, focus group e contatti diretti con il personale di coordinamento e segreteria;
- **Gestire in modo strutturato segnalazioni e reclami**, garantendo una presa in carico entro **massimo 7 giorni lavorativi**, con analisi delle cause, risposta formale all'utente e attivazione di eventuali azioni correttive;
- **Attivare azioni preventive e correttive** documentate, basate sui dati raccolti tramite strumenti di monitoraggio (es. audit interni, report di valutazione, indicatori di performance);
- **Fornire supporto personalizzato alle utenze speciali o svantaggiate**, prevedendo accompagnamento, orientamento individualizzato e misure compensative in fase di accesso e fruizione del percorso formativo;
- **Garantire la riservatezza dei dati personali** degli utenti nel pieno rispetto delle normative vigenti (Reg. UE 2016/679 – GDPR);
- **Facilitare l'accesso all'informazione**, tramite la disponibilità continua della Carta della Qualità, dei regolamenti interni e della documentazione relativa ai corsi, pubblicata sul sito istituzionale o fornita su richiesta;
- **Mantenere attivi canali di contatto con l'utenza**, attraverso sportello in sede, email dedicata, telefono, e comunicazioni costanti via web.

La Direzione monitora con cadenza semestrale l'efficacia delle azioni di tutela, sulla base degli esiti di customer satisfaction, delle non conformità registrate e delle proposte di miglioramento emerse dai report di audit interni ed esterni.

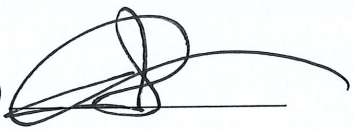
5 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Infobasic garantisce la massima trasparenza nei confronti dei committenti, dei beneficiari e di tutte le parti interessate, attraverso modalità chiare, accessibili e documentate di diffusione, validazione e aggiornamento della Carta della Qualità.

5.1 _ VALIDAZIONE

La presente Carta della Qualità è redatta dalla Direzione dell'Ente in collaborazione con il Responsabile del Sistema Qualità. È sottoposta a revisione almeno annuale e approvata formalmente mediante validazione con firma congiunta.

- **Direzione:**

(Firma) 

(Data) 11 / 6 / 2025

- **Responsabile del Sistema Qualità:**

(Firma)

(Data) 11 / 6 / 2025

5.2 _ MODALITA' DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

Infobasic assicura l'ampia diffusione della Carta della Qualità attraverso:

- Pubblicazione sul sito istituzionale: www.infobasic.it
- Affissione in bacheca presso la sede formativa;
- Distribuzione cartacea o digitale su richiesta agli utenti, ai committenti e ai soggetti partner;
- Consegna al personale docente e non docente durante gli incontri informativi interni;

La diffusione è gestita in modo da assicurare la versione aggiornata a tutte le parti interessate, garantendo trasparenza, coerenza con le attività formative erogate e conformità agli standard qualitativi adottati.

5.3 _ MODALITA' DI REVISIONE PERIODICA

La Carta della Qualità è soggetta a revisione **almeno una volta all'anno**, oppure ogniqualvolta si verifichino variazioni rilevanti dal punto di vista organizzativo, gestionale, logistico o normativo.

La procedura di revisione prevede:

- Analisi dei risultati emersi dai riesami di Direzione, audit interni e valutazioni di customer satisfaction;
- Rilevazione delle modifiche organizzative o regolamentari interne;
- Coinvolgimento del Responsabile Qualità e delle funzioni interessate;
- Approvazione finale da parte della Direzione.

Ogni nuova versione è contraddistinta da un numero di revisione e da una data di validazione, al fine di garantirne la tracciabilità.

6 ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

6.1 _ RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Il Responsabile della Direzione svolge un ruolo centrale nel garantire il presidio strategico, organizzativo e qualitativo del sistema formativo di Infobasic. A lui è attribuita la responsabilità generale della gestione, del coordinamento e dello sviluppo delle attività, nel rispetto degli indirizzi aziendali e della normativa vigente.

Le principali attività del Responsabile della Direzione includono:

- **Definizione delle strategie aziendali**, in coerenza con la Politica per la Qualità e con l'analisi del contesto interno ed esterno;
- **Approvazione degli obiettivi per la qualità** e verifica periodica del loro stato di avanzamento;
- **Coordinamento delle risorse** umane, tecnologiche, organizzative e finanziarie coinvolte nei processi formativi;
- **Supervisione dell'intero Sistema di Gestione per la Qualità**, garantendo la conformità ai requisiti normativi e l'attuazione delle azioni di miglioramento;
- **Gestione delle relazioni istituzionali e della committenza**, con attività di promozione, comunicazione e stipula di contratti;
- **Pianificazione e controllo delle attività formative**, dalla programmazione dei corsi alla valutazione dei risultati;
- **Validazione della Carta della Qualità** e di tutta la documentazione strategica (manuale qualità, riesami, politiche);
- **Presidenza del Riesame della Direzione**, momento chiave per il monitoraggio complessivo del sistema, l'analisi dei risultati e la definizione di azioni correttive, preventive o di miglioramento;
- **Sostegno alla cultura della qualità**, promuovendo il coinvolgimento del personale e la diffusione delle buone pratiche all'interno dell'organizzazione.

Il Responsabile della Direzione agisce in stretta collaborazione con il Responsabile Qualità e con i referenti dei singoli processi, al fine di garantire il corretto funzionamento del sistema e l'erogazione di servizi formativi efficaci, trasparenti e orientati alla soddisfazione del cliente.

6.2 _ RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

Il Responsabile del processo economico-amministrativo garantisce la corretta gestione contabile, fiscale e finanziaria dell'Ente, assicurando l'efficienza operativa e la trasparenza amministrativa.

Le sue principali attività comprendono:

- Gestione della contabilità generale e analitica;
- Gestione degli adempimenti fiscali e normativi;
- Predisposizione del bilancio economico e dei budget previsionali;
- Cura della rendicontazione delle attività finanziate, in conformità ai requisiti dei bandi e degli enti erogatori;
- Gestione amministrativa del personale, inclusa la contrattualistica per docenti, consulenti e collaboratori;
- Supporto alla Direzione nell'elaborazione dei documenti economici strategici;
- Monitoraggio della sostenibilità economica dei corsi e controllo dei flussi di cassa;
- Verifica e archiviazione della documentazione contabile e contrattuale.

6.3 _ RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI DEI FABBISOGNI

Il Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni svolge una funzione chiave nella fase di ascolto e interpretazione delle esigenze formative espresse dal territorio, dal mercato e dagli utenti, traducendole in input utili alla progettazione.

Le sue attività includono:

- Raccolta ed elaborazione di dati sul mercato del lavoro e sui fabbisogni professionali emergenti;
- Analisi di contesto a livello locale, settoriale e individuale;
- Diagnosi dei bisogni formativi attraverso strumenti qualitativi e quantitativi (interviste, focus group, questionari, osservazione);
- Collaborazione con enti pubblici, imprese, stakeholder e Centri per l'Impiego per mappare le opportunità occupazionali;
- Trasferimento dei risultati dell'analisi al team di progettazione;
- Supporto alla Direzione nella definizione delle strategie di sviluppo dell'offerta formativa.

6.4 _ RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

Il Responsabile del processo di progettazione ha il compito di tradurre i fabbisogni individuati in percorsi formativi coerenti, efficaci e sostenibili, assicurandone la qualità tecnica, metodologica e gestionale.

Le sue attività comprendono:

- Redazione dei progetti formativi (progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio);
- Definizione degli obiettivi formativi, dei contenuti, dei metodi didattici e dei criteri di valutazione;
- Individuazione e reperimento delle risorse necessarie (umane, logistiche, tecnologiche);
- Gestione della documentazione per la partecipazione a bandi e gare;
- Collaborazione con il Responsabile dell'analisi dei fabbisogni per la coerenza progettuale;
- Monitoraggio dell'efficacia progettuale e aggiornamento dei format in base ai risultati ottenuti;
- Supporto al coordinamento didattico durante l'attuazione dei percorsi.

6.5 _ RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Responsabile del processo di erogazione è incaricato di pianificare, gestire e monitorare l'esecuzione delle attività formative, garantendo il rispetto dei tempi, degli standard qualitativi e delle esigenze degli utenti.

Le sue funzioni principali sono:

- Pianificazione operativa dei corsi, inclusa l'assegnazione delle risorse umane e logistiche;
- Coordinamento del personale docente, tutor e tecnico coinvolto nell'erogazione;
- Verifica della regolarità dell'andamento dei corsi (presenze, materiali, registri, orari);
- Monitoraggio della soddisfazione degli utenti in itinere e a fine corso;
- Gestione dei rapporti con i partecipanti, le aziende ospitanti e gli stakeholder coinvolti;
- Rilevazione e trattamento delle non conformità emerse durante l'erogazione;
- Predisposizione della documentazione finale dei corsi (report, attestati, registri, esiti).