

Questa guida serve come punto di riferimento per i principi e gli impegni di EduPuntoZero verso la sostenibilità e l'etica aziendale, evidenziando il loro approccio integrato nei confronti dei diritti umani e della responsabilità sociale.

# Carta della qualità dell'offerta formativa

UNI EN ISO 21001:2019

A-SAPIENS/EDUPUNTOZERO

---

## INDICE

<b>CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>LIVELLO STRATEGICO .....</b>	<b>2</b>
Politica della qualità.....	2
<b>LIVELLO ORGANIZZATIVO.....</b>	<b>2</b>
Informazioni Generali sui Servizi Formativi Offerti.....	2
<b>LIVELLO OPERATIVO .....</b>	<b>3</b>
Fattori di qualità.....	3
<b>LIVELLO PREVENTIVO.....</b>	<b>5</b>
Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	5
<b>CONDIZIONI DI TRASPARENZA .....</b>	<b>5</b>
<b>Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi .....</b>	<b>5</b>
Attività previste per il responsabile del processo di direzione .....	5
Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi .....	5
Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni .....	6
Attività previste per il responsabile del processo di progettazione.....	6
Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi.....	6
<b>Comitato scientifico .....</b>	<b>6</b>
<b>Responsabili scientifici.....</b>	<b>6</b>

## CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

### INTRODUZIONE

La Carta della Qualità di Edupuntozero S.r.l. viene redatta con lo scopo di delineare e comunicare ai nostri partner, committenti e clienti finali gli impegni che l'azienda assume nella fornitura di servizi formativi di alta qualità. L'azienda, ispirandosi ai valori e agli ideali trasmessi dal suo fondatore, si dedica a erogare servizi che rispecchiano questi principi.

L'obiettivo della Carta è quello di definire chiaramente gli impegni di Edupuntozero S.r.l. a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

### LIVELLO STRATEGICO

#### POLITICA DELLA QUALITÀ

Edupuntozero S.r.l. si impegna a mantenere e migliorare la qualità dei propri servizi formativi, valorizzando le competenze delle risorse professionali e utilizzando metodi didattici innovativi. Per questo motivo EDUPUNTOZERO SRL ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015. La nostra politica della qualità si concentra su:

- Dimostrare l'abilità di Edupuntozero Srl nel fornire prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e ai requisiti di leggi e regolamenti applicabili
- Incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo, assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili

### LIVELLO ORGANIZZATIVO

Pol Edupuntozero Srl, con sede a Roma, è un ente di formazione specializzato in servizi formativi diversificati, tra cui formazione manageriale, professionale, tecnica, e competenze digitali. Collaborando con scuole, istituzioni, e aziende, fornisce anche servizi di consulenza e soluzioni digitali. Fondata nel 2009 come parte del progetto A-Sapiens in collaborazione con l'Università di Roma "La Sapienza", ha sviluppato competenze nell'e-learning, contribuendo alla formazione di oltre 10.000 studenti e docenti. Con uno staff multidisciplinare, offre programmi in IT, privacy, salute e sicurezza sul lavoro, management, videomaking e VFX, supportati da una piattaforma proprietaria di e-learning.

#### INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

**Aree di Attività:** Edupuntozero offre una varietà di servizi formativi, tra cui formazione manageriale, professionale, tecnica, e competenze digitali, destinati a individui, scuole, e organizzazioni pubbliche e private.

Edupuntozero Srl utilizza le più moderne tecnologie nella formazione a distanza offrendo corsi sincroni e asincroni.

I corsi di formazione proposti da Edupuntozero riguardano:

- **La salute e sicurezza sul lavoro:** Corsi riguardanti le figure previste dalla normativa in materia di Salute e sicurezza sul lavoro (RSPP, Coordinatore, RLS).

- **Management:** Corsi progettati per sviluppare abilità gestionali e di leadership (in ambito di project management, sostenibilità, innovazione e parità di genere);
- **Privacy:** Formazione sulle normative di privacy e protezione dei dati
- **Informatica:** Corsi che spaziano da nozioni di base a competenze tecniche avanzate.

Inoltre, Edupuntozero offre servizi di consulenza per lo sviluppo di corsi e materiali didattici personalizzati, nonché lo sviluppo di piattaforme e applicazioni web.

**Dotazione di Risorse Professionali:** La società dispone di uno staff multidisciplinare e di consulenti esterni, inclusi esperti provenienti da università e altre istituzioni.

**Dotazione di Risorse Logistico-Strumentali:** La maggior parte dell'offerta formativa di Edupuntozero avviene attraverso l'utilizzo di strumenti digitali.

Edupuntozero ha a disposizione nella sede didattica di Via Cristoforo Colombo 116, 00154, Roma aule e laboratori specialistici dotati delle necessarie attrezzature per i corsi in presenza.

**Impegno alla Qualità:** Edupuntozero si impegna a fornire documentazione dettagliata riguardante le caratteristiche dei servizi formativi, le modalità di accesso, valutazione finale e il valore aggiunto post-valutazione positiva.

## LIVELLO OPERATIVO

### FATTORI DI QUALITÀ

Edupuntozero Srl, in aderenza alla ISO 9001, individua diversi fattori, determinati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari, per verificare l'aderenza alla politica della qualità.

La qualità dei processi interni viene monitorata periodicamente attraverso un sistema di audit.

La qualità dell'attività didattica viene monitorata attraverso un sistema di raccolta feedback tramite form e questionari di gradimento. Questi questionari e form sono analizzati periodicamente dalla Direzione.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>Analisi dei fabbisogni</b>	- Fatturato in un anno - Numero di iscritti in un anno	Crescita annuale pari o superiore al 10%	Audit, verifiche da parte della direzione mensili, semestrali e annuali
<b>Progettazione di nuovi corsi</b>	Inserimento periodico di due nuovi corsi ogni anno	Due nuovi corsi all'anno attivi	Verifiche della direzione e audit
<b>Attività di marketing digitale</b>	- Numero di visitatori sul sito web - Numero di richieste di informazioni compilate - Acquisti effettuati	Crescita annuale pari o superiore al 10%	Verifiche da parte della direzione mensili, semestrali e annuali

<b>Attività formativa - Costruzione corsi in e-learning</b>	Corretta fruizione del corso da parte dei discenti	- Fruizione del corso senza l'intervento dell'assistenza tecnica o non più di due errori per corso	Questionari di gradimento, verifiche periodiche
<b>Attività formativa - Erogazione dei corsi</b>	Corretta fruizione del corso da parte dei discenti e gestione degli imprevisti	- Spostamento delle lezioni solo quando necessario e non più di 2 lezioni per corso - Sostituzione dei docenti ove impossibilitati a svolgere la lezione prevista	Verifiche e audit semestrali
<b>Soddisfazione partecipanti</b>	Il questionario riporta la possibilità di scegliere tra le seguenti opzioni: per niente, poco, sufficientemente, molto, del tutto.	Il 70% dei partecipanti seleziona "molto" o "del tutto".	Questionario di gradimento da compilare prima dell'esame finale.
<b>Problematiche tecniche relative alla fruizione dei corsi sulla piattaforma e-learning</b>	I partecipanti segnalano un problema tecnico sulla piattaforma e-learning attraverso un canale apposito	Risoluzione della problematica entro 48 ore massimo.	Verifiche periodiche dei tempi di risposta
<b>Problematiche tecniche relative alla fruizione dei corsi in videoconferenza</b>	I partecipanti segnalano un problema tecnico di fruizione del corso con il software di videoconferenza	Risoluzione dei problemi risolvibili entro la prima ora di lezione	Verifiche periodiche delle problematiche più comuni e tempi di risposta
<b>Assistenza tecnica docenti</b>	I docenti non riescono a fare lezione a causa di problematiche tecniche	Corretta attuazione del processo di <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onboarding iniziale</li> <li>- Manuale del docente con le soluzioni ai problemi più comuni</li> <li>- Manuale per il tutor con le principali soluzioni ai problemi più comuni</li> </ul>	Verifiche periodiche e miglioramento continuo del processo

- |  |  |                                      |  |
|--|--|--------------------------------------|--|
|  |  | - Intervento dell'assistenza tecnica |  |
|--|--|--------------------------------------|--|

## LIVELLO PREVENTIVO

### DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Edupuntozero Srl ha predisposto modalità e strumenti di rilevazione dei feedback, digestione dei reclami e di realizzazione di azioni correttive.

Edupuntozero Srl in aderenza al sistema di gestione della qualità ha predisposto diversi canali per la raccolta di feedback e reclami:

- Questionari di gradimento anonimi alla fine di ogni corso;
- Commenti e feedback tramite LinkedIn e Google
- Servizio di segreteria attivo, per email e telefono, dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 18.30;
- Servizio di assistenza tecnica attivo tramite email dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 18.30;

### CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Edupuntozero Srl nel rispetto della più ampia trasparenza e al fine di tutelare i propri committenti e beneficiari informa dando ampia pubblicità del sistema della qualità in atto e delle politiche attive. La politica sui diritti umani, la carta della qualità, il codice etico e la carta della qualità della formazione sono tutte disponibili per la consultazione sul sito internet aziendale. Il codice etico, la carta della qualità formativa, la politica ambientale e quella sui diritti umani sono inoltre parte della Guida dello studente.

Il processo di gestione della qualità viene sottoposto ad audit e riesame almeno due volte l'anno e sottoposti alla firma della direzione e del responsabile della qualità.

La revisione della documentazione della qualità avviene quando necessaria e in ogni caso ogni quattro anni.

### DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

#### ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

- 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

#### ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

- 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

#### ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

- 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

#### ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

#### ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI 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

### COMITATO SCIENTIFICO

L'attività di indirizzo didattico e strategico di Edupuntozero Srl è fondata dal proprio Comitato Scientifico composto da 5 membri. Il Comitato scientifico di Edupuntozero Srl si riunisce, salvo le evenienze stabiliscano diversamente, almeno una volta l'anno.

### RESPONSABILI SCIENTIFICI

I programmi di Edupuntozero Srl sono soggetti a un rigoroso monitoraggio che ne garantisce l'aderenza agli standard di qualità. Questo processo è affidato a diversi responsabili scientifici altamente qualificati, i quali garantiscono il mantenimento gli standard richiesti e contribuiscono alla realizzazione del contenuto didattico del corso di riferimento.