



GAMBERO ROSSO ACADEMY SRL
ENTE DI FORMAZIONE ACCREDITATO DALLA REGIONE LAZIO
Determina n. G07361 del 30/5/2019

Codice identificativo: 138710

Macrotipologia:

- ✓ Formazione superiore
- ✓ Formazione continua

CARTA DELLA QUALITÀ

Gambero Rosso Academy

ANNO 2022

Sommario

FINALITÀ	3
LIVELLO STRATEGICO	3
Gli Obiettivi	4
LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
Le risorse professionali	6
Le risorse logistico-strumentali	7
Ulteriore documentazione informativa consegnata	7
LIVELLO OPERATIVO	8
LIVELLO PREVENTIVO	10
Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	10
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	10
I COMPITI DEI RESPONSABILI DI PROCESSO	11



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA DI GAMBERO ROSSO ACADEMY SRL

FINALITÀ

La Carta della Qualità (CdQ) è elaborata con cadenza annuale e ha lo scopo di esplicitare e comunicare all'insieme dei committenti, ai beneficiari finali e agli operatori coinvolti nelle attività formative, gli impegni che Gambero Rosso Academy Srl si assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini:

- **Strategici:** politica della qualità
- **Organizzativi:** predisposizione ed erogazione dell'offerta
- **Operativi:** obiettivi e standard specifici
- **Preventivi:** dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari

La Carta della Qualità di GAMBERO ROSSO ACADEMY è elaborata in conformità con i principi, le regole e le norme contenute nel Codice Etico di Gambero Rosso Spa (Codice Etico).

LIVELLO STRATEGICO

La politica di qualità di GAMBERO ROSSO ACADEMY

Nonostante le gravi difficoltà imposte dalla pandemia Covid-19, negli anni '20 e '21, che hanno causato ripercussioni su tutte le attività produttive del Paese, GAMBERO ROSSO ACADEMY ha cercato di mantenere una linea aperta che coniugasse emergenza e continuità del proprio settore formazione.

Per i corsi professionali, con uso di laboratori, dove i DPCM lo consentivano e compatibilmente alle esigenze dei lockdown, l'attività è stata ripresa prontamente e si è fatto ricorso alla didattica a distanza là dove era possibile: master universitari e materie teoriche in genere.

Il calendario dei corsi amatoriali nonostante le richieste del pubblico, mai cessate, ha invece risentito maggiormente delle restrizioni sia a causa della riduzione di capienza degli spazi che del coprifuoco serale.

Oggi, in vista della luce che sembra finalmente apparire in fondo al tunnel, in un contesto economico, lavorativo e sociale in cui la formazione conferma il suo ruolo fondamentale per la crescita delle persone e delle imprese, GAMBERO ROSSO ACADEMY mira ad essere un punto di riferimento per gli appassionati di cucina e per tutti coloro che vogliono intraprendere un percorso di carriera nel settore enogastronomico.

Da oltre 30 anni Gambero Rosso è sinonimo di garanzia di qualità, sia per gli operatori, i professionisti e le imprese di settore, sia per il pubblico e i clienti finali, che riconoscono al marchio Gambero Rosso il valore e la cultura dell'eccellenza. Nella sua lunga attività, la società ha supportato il sistema di



offerta del nostro Paese nella sua crescita, ha contribuito alla diffusione della qualità come leva competitiva, soprattutto dal 2002 da quando, attraverso le Città del gusto presenti sull'intero territorio nazionale la Gambero Rosso Academy, ha preparato, seguito e accompagnato numerosi talenti di settore oggi riconosciuti a livello nazionale e internazionale.

Il valore della Qualità è il principio ispiratore che permea l'insieme delle strategie e delle politiche aziendali, inclusi tutti gli ambiti di attività attraverso i quali l'Ente attua e sviluppa la propria missione. GAMBERO ROSSO ACADEMY pone i partecipanti ai propri corsi al centro della propria azione formativa, seguendoli a partire dai primi momenti di contatto fino al completamento del percorso.

L'Ente si impegna nell'ascolto attivo e sistematico delle esigenze e delle istanze dei propri discenti, attivando momenti di confronto personale lungo l'intero percorso e realizzando azioni di monitoraggio di tipo strutturato (questionari di soddisfazione) alla fine dello stesso.

Il processo di analisi e valutazione riguarda gli aspetti importanti dell'intero processo formativo (sede, didattica, docenti, etc.), avendo cura di dar seguito, per quanto possibile, ai suggerimenti e alle indicazioni raccolte.

In linea con il Codice Etico, l'Ente si impegna a raggiungere elevati livelli di soddisfazione e di valore per i propri corsisti, agendo secondo professionalità, disponibilità, imparzialità e collaborazione. Le relazioni con i diversi utenti sono gestite secondo principi di equità, esclusa qualsiasi forma di discriminazione per età, sesso, razza, nazionalità, religione, orientamento sessuale, stato di salute, opinioni politiche e sindacali e, in generale, qualsiasi caratteristica intima della persona umana.

GAMBERO ROSSO ACADEMY garantisce il rispetto degli impegni assunti nei confronti dei clienti mediante:

- l'offerta di informazioni chiare, accurate e complete che consentano scelte e decisioni consapevoli,
- il rispetto dei contenuti pubblicitari e delle comunicazioni che l'Ente utilizza e diffonde per pubblicizzare i propri corsi.

L'Ente mira a fornire ai discenti una formazione solida e strumenti utili per essere pronti e competitivi sul mercato. A tale scopo, GAMBERO ROSSO ACADEMY:

- realizza attività di progettazione e di revisione sistematica della didattica e dei percorsi formativi proposti in un'ottica di miglioramento continuo;
- presta particolare attenzione al raggiungimento degli obiettivi formativi dichiarati e alle competenze chiave in uscita, affinché i beneficiari siano capaci di rispondere alle richieste del mercato in maniera adeguata;
- persegue l'innovazione in termini di a) contenuti e percorsi proposti, sempre nuovi e coerenti con i trend e le dinamiche di mercato, b) risorse umane e professionisti coinvolti, c) aule e attrezzature all'avanguardia per il settore.

GAMBERO ROSSO ACADEMY elabora le proprie proposte formative secondo un approccio partecipato e orientato al mercato. L'Ente analizza costantemente i flussi informativi provenienti dall'esterno e dagli attori di settore e/o di altri settori, nonché i contenuti prodotti nell'ambito della complessiva attività di Gambero Rosso. Da questi trae input utili a rispondere al mercato con un'offerta formativa adeguata e idonea a supportare la crescita e lo sviluppo di competenze all'interno del sistema di offerta, tenendo come saldi riferimenti la competitività globale e la soddisfazione dei clienti.

Il coinvolgimento dei rappresentanti del mondo professionale permette a GAMBERO ROSSO ACADEMY di essere collegato in modo stabile con il tessuto produttivo-imprenditoriale di riferimento, con cui condivide e perfeziona le proposte formative, ascoltandone il parere in merito alla validità dell'offerta proposta e dell'insieme di competenze e abilità trasmesse. A livello operativo, l'Ente ricerca

occasioni e attività di confronto diretto non formalizzato su base costante con i rappresentanti delle imprese e i professionisti, e utilizza i feedback raccolti per le successive attività di definizione, pianificazione ed erogazione delle proposte formative. I Master prevedono il coinvolgimento dei Comitati Scientifici, che includono rappresentanti di GAMBERO ROSSO ACADEMY, del mondo accademico e delle imprese, che di norma si riuniscono annualmente ma sono pronti ad intervenire tutte le volte in cui se ne ravvisi la necessità.

Gli Obiettivi

La Carta della Qualità è una dichiarazione concreta di impegno, volta ad instaurare con i beneficiari e gli stakeholders, in primis i partecipanti ai corsi formativi, un rapporto trasparente diretto al perseguimento di specifici obiettivi e governato da diritti e oneri.

I principali obiettivi che GAMBERO ROSSO ACADEMY si impegna a raggiungere sono:

- fornire risposte efficaci e significative ai fabbisogni formativi delle persone e delle imprese nel campo dell'industria agroalimentare, dell'enogastronomia e dei settori collegati;
- creare un modello di formazione e di apprendimento che sia riconosciuto per la sua qualità ed efficacia in termini di sviluppo di competenze, innovazione, impatti positivi sull'occupazione e orientamento all'imprenditorialità delle risorse formate;
- innovare costantemente gli approcci metodologici, gli spazi e la didattica, analizzando e interpretando su base continua i trend e le dinamiche di mercato e i feedback dei professionisti e delle imprese, anche grazie a un pool di docenti e risorse formative di riconosciuto valore;
- motivare e sensibilizzare i responsabili, il personale, i docenti e i coordinatori in merito agli obiettivi di qualità dell'Ente, le azioni necessarie al loro raggiungimento e il rispetto delle procedure e dei comportamenti per il corretto svolgimento del proprio ruolo;
- tenere sotto controllo la qualità e la sicurezza delle infrastrutture e degli ambienti (aule, laboratori, spazi di lavoro, etc.), intesi quali mezzi fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione;
- perseguire un miglioramento continuo delle proprie prestazioni attraverso il monitoraggio costante e la valutazione ragionata dei risultati raggiunti e della qualità percepita.

Oltre a questi obiettivi resta il mantenimento dell'accreditamento come Ente formativo regionale presso la Regione Lazio.

Il raggiungimento degli obiettivi definiti è valutato su base annuale mediante l'utilizzo di specifici indicatori di qualità, apportando, ove necessario, le opportune modifiche e integrazioni al sistema di qualità e ai relativi processi.

Affinchè la politica della qualità di GAMBERO ROSSO ACADEMY così intesa sia 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 nelle bacheche ubicate nei corridoi e/o nei luoghi comuni preposti all'accoglienza e/o in spazi comuni;
- 2) pubblicazione sul sito web dell'Ente (www.gamberorosso.it);
- 3) consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative;
- 4) consegna in copia a tutto il personale docente e non docente al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di eventuali nuove versioni;

- 5) consegna in copia a tutte le figure incluse nell'organigramma come Responsabili delle Funzioni di Governo, facenti parte in modo continuativo e sistematico dell'organizzazione dell'Ente.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'offerta formativa, le risorse professionali e logistico-strumentali.

L'offerta formativa

GAMBERO ROSSO ACADEMY offre i propri corsi ad appassionati di cucina, giovani (+18 anni) e meno giovani che vogliono intraprendere un percorso di carriera nel settore enogastronomico, nonché a professionisti di settore che desiderano aggiornare e integrare il proprio bagaglio professionale, acquisendo livelli di competenze e di specializzazione più elevati.

L'offerta formativa di GAMBERO ROSSO ACADEMY si articola in tre macro-tipologie di formazione finanziata privatamente, erogata a discenti, aziende, enti e in partnership con università, e da questi commissionata sia indirettamente (analisi della domanda e bisogni emergenti) o direttamente (proposte ad hoc). In dettaglio:

- **Corsi per Appassionati:** si tratta di corsi rivolti a un target di amatori che intendono approfondire le tecniche di cucina, unendo attività didattiche con momenti di intrattenimento. L'offerta è definita rispetto a un'analisi costante delle richieste di mercato e dei relativi bisogni, nonché del livello di soddisfazione e di qualità percepita. Ciò consente una programmazione bimestrale e un perfezionamento su base continua.
- **Corsi Professionali:** sono rivolti a soggetti interessati a trasformare la passione per i vini e la cucina in percorsi di carriera, nonché a professionisti già inseriti nel mondo del lavoro che riconoscono alla formazione e all'apprendimento continuo un valore strategico per specializzarsi e aumentare il proprio livello di competitività. I corsi professionali hanno una programmazione quadrimestrale che consente di proporre tre edizioni all'anno per ciascun corso. I partecipanti in ingresso sono valutati sulla base di un'analisi ragionata del proprio curriculum vitae e dell'esperienza pregressa, al fine di assicurare omogeneità ai corsi stessi (che si traduce altresì in un livello di qualità coerente con le promesse e le attese), un corretto svolgimento della didattica e l'effettivo trasferimento dei contenuti formativi.
- **Master:** sono percorsi di specializzazione post-universitaria e di tipo executive che Gambero Rosso Academy organizza ed eroga sia direttamente sia attraverso Università qualificate del territorio (Luiss, Iulm, Suor Orsola Benincasa). Sono rivolti a giovani in cerca di prima occupazione o professionisti di settore e/o di altri settori, e sono specificamente pensati per potenziare l'occupazione delle risorse, sostenendole in percorsi orientati alla managerialità e all'autoimprenditorialità. I Master coniugano contenuti didattici a carattere teorico, necessari a sviluppare una base conoscitiva articolata del settore e dell'area di riferimento, ad attività di tipo pratico volte a sviluppare specifiche competenze. Queste ultime si svolgono prevalentemente negli spazi di GAMBERO ROSSO ACADEMY attraverso l'utilizzo di infrastrutture, aule e attrezzature dell'Ente, e avvalendosi delle risorse qualificate disponibili. I partecipanti sono valutati rispetto al curriculum vitae, al livello e alla tipologia di conoscenze di base, a una lettera motivazionale che permette di indagare l'effettiva capacità di sostenere l'impegno formativo e trarre il maggior vantaggio dal percorso formativo. La programmazione dei Master ha carattere annuale, con una durata che varia rispetto alle tipologie e alle singole specializzazioni.



Le risorse professionali

GAMBERO ROSSO ACADEMY impiega risorse umane altamente qualificate, preparate, aggiornate e con una adeguata esperienza professionale.

In linea con il Codice Etico, le risorse umane dell'Ente si impegnano a dare il meglio delle proprie competenze professionali e a migliorarle continuamente con le opportunità e gli strumenti offerti dall'azienda. Parimenti, il loro sviluppo professionale è basato su principi di pari opportunità e tiene conto dei risultati raggiunti, delle potenzialità professionali e delle competenze espresse da ciascuno.

Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte dettagliatamente nel paragrafo "Responsabili delle Funzioni di governo", sono impiegate regolarmente e sistematicamente dall'Ente secondo quanto stabilito nella Legge, e inserite nell'organigramma con le modalità e le funzioni indicate nel paragrafo dedicato.

Accanto alle risorse professionali interne, GAMBERO ROSSO ACADEMY si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti e formatori, che vengono scelti per la loro qualificazione professionale e reputazione.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi, provengono dal mondo accademico universitario e dal mondo professionale (chef, pasticceri, sommelier, giornalisti). Sono valutati preventivamente, in itinere e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari. Le modalità di valutazione delle risorse umane impiegate includono colloqui diretti, valutazione dei materiali didattici e degli approcci e delle relazioni con l'aula, e indirettamente attraverso la raccolta di feedback da parte dei beneficiari dei corsi.

Le risorse logistico-strumentali

GAMBERO ROSSO ACADEMY dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali.

La struttura:

- offre 3 aule pratiche di cucina, 1 di pasticceria e 1 aula di panificazione/pizzeria dotate di attrezzature all'avanguardia per tecnologia e infrastrutture, con classi di allievi non superiori alle 16 persone, che possono usufruire di singole postazioni di lavoro;
- dispone di 1 sala per seminari e degustazioni enogastronomiche; 2 aule didattiche teoriche delle quali una dotata di postazioni PC/Tablet; rete Wi-Fi raggiungibile ovunque;
- una cantina vini nella quale sono presenti oltre mille etichette - con annate costantemente aggiornate in rotazione - che rappresentano uno spaccato significativo del patrimonio vitivinicolo italiano costruito nel corso della trentennale esperienza del Gambero Rosso.

Per quanto riguarda l'accesso al pubblico, l'edificio è stato realizzato adottando i criteri per l'accessibilità previsti dalle norme sull'abbattimento delle barriere architettoniche e la predisposizione dei servizi igienici ad uso dei disabili con ampi parcheggi di pertinenza della struttura.

Per la sicurezza degli utenti, degli 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 (D.LGS. n°494 14/8/96 e D. lvo vo 81/08).

Ulteriore documentazione informativa consegnata

A corredo della Carta della Qualità, GAMBERO ROSSO ACADEMY si impegna a consegnare ulteriori documenti per fornire informazioni ed indicazioni utili ai corsisti e ai docenti/tutor. In dettaglio:

- presentazione del corso,
- percorso didattico e calendario delle lezioni,

- modalità di compilazione del registro di classe,
- obblighi di frequenza e ulteriori obblighi e regole di buona condotta,
- materiale didattico, attrezzature per la didattica e i laboratori, etc.,
- sistema di valutazione dell'apprendimento e delle conoscenze/competenze in uscita e modalità di accesso e svolgimento delle prove finali (esami a carattere teorico-pratico),
- tipologia di attestato/certificazione rilasciata,
- il rapporto di collaborazione (docenti)
- le funzioni di segreteria e amministrazione dell'Ente (recapiti telefonici, fax, mail, sito web, etc.)
- altre informazioni ritenute utili e specifiche ai singoli corsi.

L'insieme dei documenti formativi è consegnato a ciascun singolo corsista/docente contestualmente all'avvio del corso e del rapporto di collaborazione.

LIVELLO OPERATIVO

Il raggiungimento degli obiettivi specifici di GAMBERO ROSSO ACADEMY è valutato su base annuale mediante l'utilizzo di indicatori di qualità e relativi standard. Il loro monitoraggio consente di attuare le opportune azioni correttive a tutti i processi dell'Ente in un'ottica di miglioramento continuo. In questo modo, GAMBERO ROSSO ACADEMY assicura che tutti i requisiti credibilità, affidabilità e attendibilità siano garantiti e documentabili.

La strategia aziendale si riflette nella gestione complessiva dei processi operativi e lungo l'intera catena del valore dell'Ente, e pone al centro della politica della qualità la soddisfazione dei corsisti, fondamentale per alimentare un feedback loop che, attraverso l'utilizzo di appositi indicatori, esplicita le relazioni di causa-effetto tra le azioni messe in campo, i risultati raggiunti rispetto a quelli attesi e gli obiettivi strategici che GAMBERO ROSSO ACADEMY intende raggiungere nel corso dell'anno. Da ciò scaturiscono altresì le azioni correttive necessarie e/o l'identificazione di buone pratiche da replicare e diffondere.

Le macro-aree che costituiscono l'offerta complessiva sono così esplicitate:

- costruzione dell'offerta sulla base di un'attenta analisi del contesto di riferimento (mercato globale/nazionale/regionale/locale, industria enogastronomica e settori collegati) e dei fabbisogni formativi e professionali individuati;
- progettazione degli interventi formativi;
- identificazione, coinvolgimento e gestione delle risorse necessarie (interne ed esterne);
- erogazione dell'offerta formativa;
- gestione del cliente, con un focus sull'analisi dei flussi informativi tra il cliente e l'Ente, e viceversa.

L'identificazione dei fattori di qualità si muove all'interno di siffatto quadro di riferimento, cui si collegano gli indicatori di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa, gli obiettivi di qualità che l'Ente si impegna a raggiungere e gli strumenti di verifica idonei al loro monitoraggio.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Soddisfazione complessiva dei partecipanti rispetto al corso	Media delle valutazioni date dai corsisti	>3 (scala da 1 a 5), >75% dei partecipanti	Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione

Soddisfazione dei partecipanti rispetto alla qualità dei contenuti erogati	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto ai contenuti erogati	>3 (scala da 1 a 5), >75% dei partecipanti	Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione
Soddisfazione dei partecipanti rispetto alle infrastrutture/ aule/ attrezzature	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto alle infrastrutture/ aule/ attrezzature	>3 (scala da 1 a 5), >75% dei partecipanti	Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione
Soddisfazione dei partecipanti rispetto alla qualità dei docenti	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto ai docenti	>3 (scala da 1 a 5), >75% dei partecipanti	Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione
Soddisfazione complessiva dei partecipanti rispetto alla qualità del personale non docente	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto al personale non docente	>3 (scala da 1 a 5), >75% dei partecipanti	Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione
Soddisfazione dei partecipanti rispetto ai materiali didattici	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto ai materiali didattici	>3 (scala da 1 a 5), >75% dei partecipanti	Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione
Profili in entrata dei partecipanti ai corsi	% uomini; % donne titolo di studio provenienza geografica	>35% donne >35% laurea/master >50% provenienze regionali	Schede di iscrizione / Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione
Partecipazione ai corsi	% delle presenze sul monte ore totale	>70%	Registro presenze
Profili e competenze docenti	Titolo di studio / Specializzazioni specifiche	>50% laurea/master	Curriculum vitae
Tempestività di risposte alle richieste dei committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	<7 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposta (Responsabile della Qualità)
Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	Numero di non conformità rilevate	<10%	Archivio reclami / Relazione del Responsabile della Qualità
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e le azioni di opposizione/attuazione di azioni correttive	<30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Tempestività e completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Diffusione dei corsi attivati (tempi, canali, messaggi)	+45 giorni Elementi minimi comunicati: obiettivi del corso, target, periodo e durata, profili in uscita. Canali minimi attivati: riviste/pubblicità cartacee, sito web Gambero Rosso, altri siti web/social network	Rilevazione a campione dei messaggi pubblicitari / Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione

Passaparola	% di partecipanti ai corsi che raccomanderebbero il corso	<70%	Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione
Retention / Cross selling	% di partecipanti ai corsi che frequenterebbero altri corsi	<70%	Questionario individuale di rilevazione della soddisfazione

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

A tutela dei committenti e dei beneficiari sono stati predisposti una serie di strumenti e di modalità di rilevazione dei feedback degli utenti. I reclami sono intesi come non conformità, ovvero come mancato soddisfacimento di requisiti specificati. Le non conformità sono attentamente monitorate, esaminate e valutate per decidere quale tipologia di azione correttiva occorra intraprendere a fronte della loro rilevazione (rimozione della causa per escluderne il ripetersi).

Sono messi a disposizione degli utenti i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo via Ottavio Gasparri 13/17, 00152 Roma
- al desk della segreteria, aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 20:00;
- per telefono: +39 06 55 112 211, via fax: +39 06 55 112 266
- per e-mail: academy@gamberorosso.it
- direttamente in sede ai coordinatori dei corsi

Ciascun dipendente/collaboratore che riceva il reclamo è tenuto a trasmetterlo prontamente al Responsabile del Processo di Direzione (RD), quale Responsabile della Qualità e referente principale per la gestione dei reclami. L'analisi, la valutazione di pertinenza del reclamo spetta allo stesso soggetto anzi designato, che deciderà in merito all'esito del reclamo, dandone comunicazione entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Accertata la pertinenza del reclamo, l'Ente si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a correggere la situazione oggetto del reclamo mediante misure suggerite dal RD e condivise con il Rappresentante Legale. In caso di non conformità gravi e giustificate, GAMBERO ROSSO ACADEMY procederà a risarcire tempestivamente il responsabile del reclamo, previa accettazione e firma di regolamento e modalità di recessione dal contratto di partecipazione ai corsi da parte di ciascun partecipante.

In un'ottica di revisione delle procedure e di adozione di adeguate misure correttive, il RD esegue annualmente un'analisi dei reclami raccolti e riferisce al Rappresentante Legale.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La struttura della Carta della Qualità e le modalità di aggiornamento, modifica e validazione seguono in generale quanto previsto dalla Direttiva 968/2007 (Allegato II.1, Modello di carta della qualità dell'offerta formativa).

La responsabilità della gestione della Carta della Qualità dei servizi formativi dell'Ente in termini di emissione, mantenimento, distribuzione ed aggiornamento compete al Responsabile del Processo di

Direzione (RD), il quale ricopre anche il ruolo di Responsabile della Qualità inerente tutti i processi dell'Ente.

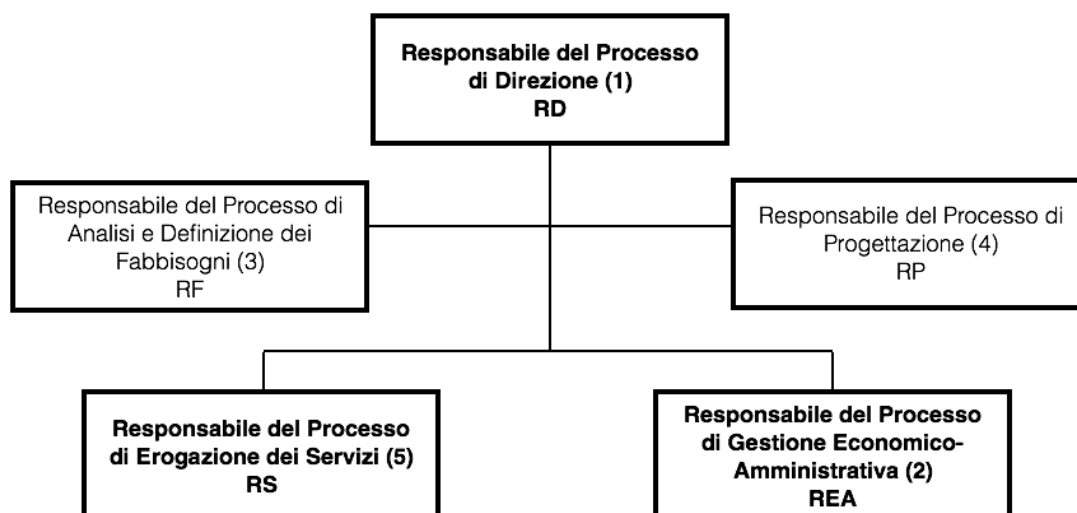
Il RD provvede alla redazione della Carta della Qualità, consultati, ove ritenuto necessario, i responsabili dei vari processi. Con cadenza annuale la CdQ viene verificata, aggiornata e validata dal RD, responsabile della sua corretta diffusione al pubblico secondo i tempi e le modalità previste nel relativo paragrafo (al termine della sezione *Livello Strategico*) e nell'apposita dichiarazione rilasciata alla Regione Lazio in qualità di Ente di Accreditamento (*Modalità con cui l'Ente attuatore garantisce la messa a disposizione della Carta ai beneficiari*).

Il riesame annuale ha lo scopo di assicurare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia della CdQ, valutando le necessità di adeguamento e miglioramento sulla base delle qualità percepita (questionari di soddisfazione) relativa ai servizi formativi erogati, ai processi e alla politica per la qualità.

I COMPITI DEI RESPONSABILI DI PROCESSO

La direzione e la gestione dell'Ente di Formazione GAMBERO ROSSO ACADEMY sono affidate ad un sistema di governance strutturato in 5 Processi:

- (1) Processo di Direzione: DARIO PAESANO
- (2) Processo di Gestione Economico-Amministrativa: TERESA PAGLIA
- (3) Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni: DARIO PAESANO
- (4) Processo di Progettazione: FILIPPO RAPINI
- (5) Processo di Erogazione dei Servizi: ELISABETTA GNANI



Tale struttura organizzativa garantisce:

- a) il **presidio efficace ed efficiente dei diversi processi di lavoro** mediante l'attività di risorse umane provviste di elevate **credenziali professionali**,
- b) la **qualità del servizio formativo erogato** dalle risorse umane impiegate, coinvolte in attività di sviluppo professionale su base continua.

I responsabili dei Processi di Direzione (RD), Erogazione dei Servizi (RS), Gestione Economico-Amministrativa (REA) sono legati fra loro da rapporti di tipo gerarchico, mentre i Processi di Analisi e Definizione di fabbisogni (RF) e Progettazione (RP) svolgono attività di supporto alla catena del valore.

(1) Processo di Direzione (DARIO PAESANO)

Compiti del Responsabile:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- Pianificazione e 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;
- Pianificazione e gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

(2) Processo di Gestione Economico-Amministrativa (TERESA PAGLIA)

Compiti del Responsabile:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico dell'ente;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione;
- Gestione della qualità inerente il processo.

(3) Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni (DARIO PAESANO)

Compiti del Responsabile:

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale (nazionale e regionale) e settoriale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo a livello regionale;
- Definizione della strategia formativa a livello regionale;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

(4) Processo di Progettazione (FILIPPO RAPINI)

Compiti del Responsabile:

- Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento formativo individualizzato in negli ambiti settoriali di competenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

(5) Processo di Erogazione dei Servizi (ELISABETTA GNANI)

Compiti del Responsabile:

- Pianificazione e programmazione del processo di erogazione;
- Coordinamento e gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;



- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento dei servizi di formazione;
- Gestione della qualità inerente il processo.