

deleg<sup>a</sup>noi

**CARTA DELLA QUALITA'**

## INDICE

CARTA DELLA QUALITA' .....	3
DATI AZIENDALI .....	3
GENERALITA' .....	3
1 LIVELLO STRATEGICO.....	4
1.1 MISSION E PROFILO SOCIETARIO.....	4
1.2 POLITICA DELLA QUALITA' .....	4
2 LIVELLO ORGANIZZATIVO.....	6
2.1 INFORMAZIONI GENERALI SUI PIANI FORMATIVI OFFERTI.....	6
3 LIVELLO OPERATIVO .....	7
3.1 FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ, STRUMENTI DI VERIFICA .....	7
4. LIVELLO PREVENTIVO .....	9
4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI.....	9
4.2 CONDIZIONI DI TRASPARENZA .....	9
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI .....	9
5.1 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE.....	9
<b>5.2 RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICI-AMMINISTRATIVI.....</b>	<b>10</b>
<b>5.3 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI .....</b>	<b>10</b>
<b>5.4 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE .....</b>	<b>11</b>
<b>5.5 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>11</b>

---

## CARTA DELLA QUALITA'

### DATI AZIENDALI

#### DELEGANOI S.r.l.

<b>P.IVA:</b>	01688220332
<b>C.F.:</b>	01688220332
<b>Sede Legale:</b>	Via Prenestina Nuova, 301/C – 00036 Palestrina (RM) - Tel: 06/84387455
<b>Mail</b>	info@deleganoi.it
<b>PEC</b>	deleganoisrl@legalmail.it
<b>Sito Internet:</b>	www.deleganoi.it
<b>Certificazioni:</b>	Certificato ottenuto in conformità della Norma UNI EN ISO 9001:2015 IAF37 da Ente ACCERTA SPA - ACCREDIA in data 10/03/2020

### GENERALITA'

Il presente documento ha lo scopo di illustrare la struttura e le finalità di DELEGANOI S.r.l. per supportare gli interessati e gli utenti nel reperire e comprendere agevolmente informazioni sui servizi offerti. In essa vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse attività ed i servizi sviluppati e le regole generali che li dirigono.

L'obiettivo è quello di esplicitare e comunicare ai committenti ed ai beneficiari gli impegni che l'ente di formazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi .

La carta della Qualità rappresenta una griglia di riferimento che identifica gli aspetti rilevanti del servizio e gli indicatori più appropriati per valutare la qualità ed è pertanto un documento di informazione e documentazione che la DELEGANOI S.R.L. utilizza sia verso le parti interessate esterne che verso le parti interessate interne con il coinvolgimento di tutti i collaboratori.

## 1 LIVELLO STRATEGICO

### 1.1 MISSION E PROFILO SOCIETARIO

Deleganoi nasce nel gennaio 2015 da esperti nel settore informatico con l'idea, tramite una rete di specialisti e piattaforme tecnologiche avanzate, di fornire servizi e software agli studi professionali quali Consulenti del Lavoro, Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili, Avvocati Giuslavoristi ed Aziende. Deleganoi è specializzata nel software Paghe, Contabilità, Gestionali, CRM, Soluzioni Web come Web App e piattaforme e-commerce nonché elaborazione di cedolini paga in outsourcing.

I software vengono forniti dai partner, mentre Deleganoi si occupa: dell'analisi dei fabbisogni dei cliente, del software selection, dell'accompagnamento all'inserimento in azienda dello strumento software, della formazione, del testing interno. Qualora non esistessero soluzioni standard sul mercato e adatte alla clientela, Deleganoi sviluppa la soluzione software ad hoc con relativo mantenimento ed eventuali upgrade. Particolare attenzione viene dedicata all'impianto formativo per favorire lo sviluppo delle competenze digitali necessarie ai lavoratori.

Inoltre, la notevole esperienza maturata nel campo della formazione da parte dei soci fondatori e del personale progettuale, è sintomo di garanzia e qualità per la costruzione e erogazione di percorsi formativi, indirizzabili sia all'utenza aziendale che alla pubblica amministrazione, che i singoli privati. Il tutto per contribuire ad un accrescimento culturale e lo sviluppo di risorse spendibili sul mercato del lavoro.

Grazie all'esperienza diretta e alla nostra rete di Partner garantiamo massimo dinamismo, massima produttività, massima efficienza. Lo spirito è spendere tutta quest'energia di cui disponiamo per i nostri clienti.

#### **Mission**

Diffondere la cultura della "Delega", sia interna che esterna all'azienda, come modello di collaborazione e crescita in performance dei soggetti coinvolti e dei risultati aziendali. Delegare non è improvvisare.

#### **Vision**

Sollevarre l'imprenditore dalle incombenze che non riguardano direttamente la produzione di beni e servizi. Deleganoi è struttura che supporta l'imprenditore nella software selection, nell'immagine, nella comunicazione, nel recupero crediti e in tutti quei servizi collaterali alla produzione comunque di primaria importanza nella vita di una azienda e/o di uno studio professionale.

Delegati per vocazione.

### 1.2 POLITICA DELLA QUALITA'

DELEGANOI S.R.L., è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica, rivolta alle aspettative del Cliente, risulta essere essenziale per il proprio successo e per migliorare ed accrescere le proprie aspettative per gli aspetti nella quale l'organizzazione si trova ad operare.

Forte di questa convinzione, DELEGANOI S.R.L., nella erogazione dei propri servizi, vuole fortemente raggiungere e mantenere obiettivi di qualità migliorando in continuo le proprie performance, in modo da assicurare

vantaggi economici e soddisfacendo nel contempo le aspettative di soddisfazione del Cliente.

DELEGANOI S.R.L., nel proprio Sistema di Gestione della Qualità, ha adottato scelte progettualmente avanzate per la gestione dei propri servizi ed attività proprio allo scopo di garantire anche nel tempo il rispetto dei requisiti del Cliente. Tale scelta, oltre che essere maturata attraverso l'esperienza dei propri vertici aziendali in pregresse situazioni e contesti lavorativi, si è evoluta e consolidata anche attraverso una rigorosa e puntuale selezione del personale e fornitori ritenuti critici.

DELEGANOI S.R.L., intende rafforzare e migliorare gli obiettivi strategici di cui sopra mediante le seguenti azioni:

- assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge;
- mettere in atto e mantenere un efficace sistema volontario di Gestione Qualità secondo i requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001: 2015;
- attuare ogni ulteriore sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire disservizi ai propri clienti ed assicurare sempre una gamma di servizi innovativi;
- definire obiettivi e traguardi qualità da integrare nella gestione operativa della propria struttura e organizzazione;
- assicurarsi che la politica qui esposta e il relativo sistema di gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione ed addestramento;
- assicurarsi un efficace comunicazione della politica e degli obiettivi verso i propri clienti ed in generale verso le parti esterne interessate;
- assicurare la disponibilità al pubblico del presente documento di politica gestione;
- impegnarsi verso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni qualità;
- garantire la massima riservatezza delle organizzazioni clienti ed il rigoroso rispetto delle tematiche di tutela della privacy;

La Direzione ritiene pertanto che il raggiungimento/mantenimento dei suddetti obiettivi consentirà all'azienda di migliorare i propri servizi e rafforzare la propria presenza sul mercato.

DELEGANOI S.R.L. pone attenzione nel comunicare in modo chiaro e trasparente la Politica per la Qualità affinché sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi e degli impegni prefissati. Per tale ragione si impegna a:

- diffondere la Politica per la Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e sia a conoscenza degli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante;
- effettuare un esame periodico della strategia adottata, attraverso incontri con tutto il personale, per individuare i punti di forza e le debolezze della strategia perseguita, le linee ed azioni di intervento, le loro possibili ricadute in termini professionali.

## 2 LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 2.1 INFORMAZIONI GENERALI SUI PIANI FORMATIVI OFFERTI

L'attività formativa svolta da DELEGANOI S.R.L., ed inerente i temi dell'imprenditorialità è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Informazione ed accoglienza per l'orientamento
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc ed a catalogo
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

DELEGANOI S.R.L. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di docenti e tutor esterni, valutati e scelti sulla base delle qualifiche e dell'esperienza maturata nei settori di riferimento e che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Si avvale inoltre della collaborazione di strutture partner che cooperano stabilmente con DELEGANOI S.R.L.. Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorati sia in itinere che al termine di ogni percorso formativo, principalmente attraverso questionari di gradimento dei fruitori dei servizi.

DELEGANOI S.R.L. si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione ed attività di segreteria) di personale interno nonché di collaboratori e/o consulenti.

Al fine di migliorare la gestione dei processi, la DELEGANOI S.R.L. promuove attività di formazione a tutto il personale.

La DELEGANOI S.R.L. si propone di diffondere agli utenti e ai propri clienti l'offerta formativa attraverso:

- la pubblicazione sul sito internet aziendale ([www.deleganoi.it](http://www.deleganoi.it))
- canali Social:
  - o LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/deleganoi-it/>)
  - o Facebook (<https://www.facebook.com/Deleganoi/>)

DELEGANOI S.R.L. per erogare il servizio formativo ai propri utenti, dispone di una sede nella zona industriale di Palestrina. Una struttura dotata di aula didattica attrezzata multimediale, il tutto dotato di attrezzature per la formazione.

La sede è dotata di agevolazione per diversamente abili ed è conforme ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui nei luoghi di studio e di lavoro.

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.

### **3 LIVELLO OPERATIVO**

#### **3.1 FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ, STRUMENTI DI VERIFICA**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, DELEGANOI S.R.L. pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento dei servizi offerti. Il monitoraggio costante è dunque considerato un elemento fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formati.

PROCESSO/FATTORE QUALITA'	INDICATORE	OBIETTIVO	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi del Fabbisogno/Pronta individuazione dei bisogni del cliente	Scostamento in termini di giorni tra contatto commerciale e data della risposta	7 giorni lavorativi	Rilevazione continua dei giorni
Progettazione	Ampliamento del catalogo corsi	Incremento di almeno un'unità	Analisi del catalogo corsi
Flessibilità organizzativa	N° dei giorni tra la segnalazione di NC ed azione proposta	3 giorni lavorativi per l'attivazione/gestione della Non Conformità	Analisi dell'elenco delle Non Conformità da parte del RSGQ
Soddisfazione del cliente e dei partecipanti	Percentuali di partecipanti/clienti soddisfatti	85 % su totalità dati pervenuti	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	Elaborazione del Questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per l'aspetto della docenza	Molto soddisfatto (4)	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	Elaborazione del Questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per gli aspetti organizzativi	Molto soddisfatto (4)	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	Elaborazione del Questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per l'aspetto dei contenuti	Molto soddisfatto (4)	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione



## 4. LIVELLO PREVENTIVO

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

DELEGANOI S.R.L. definisce, all'interno di un'apposita procedura, le modalità ed i metodi con i quali misura le prestazioni legate allo svolgimento della propria attività (soddisfazione dei clienti, realizzazione del servizio, gestione delle ncf, reclami, ecc.) e raccoglie ed analizza i dati ponendo le basi per attivare un processo di miglioramento continuo finalizzato a:

- dimostrare la conformità del servizio realizzato
- migliorare l'efficacia del proprio servizio
- assicurare la conformità del Sistema Gestione Qualità.

Il processo attivato da DELEGANOI S.R.L. al fine di rilevare i bisogni e le aspettative del committente /beneficiario, a garanzia dell'utente, è caratterizzato dalle seguenti attività:

- raccolta dei dati e delle informazioni che misurano la corretta gestione dei processi ed i risultati raggiunti
- utilizzo di questionari di soddisfazione somministrati nella fase finale all'erogazione del servizio
- analisi dell'informazione, al fine di individuare tutti i punti deboli della gestione aziendale
- studio ed attuazione degli interventi necessari ad eliminare i punti deboli individuati (miglioramento), e controllo dei risultati conseguiti
- gestione dei reclami e delle Non Conformità attraverso la verifica dell'oggetto delle segnalazioni pervenute e la tempestiva risposta alle stesse
- realizzazione di azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e l'impegno di nuovi strumenti operativi.

### 4.2 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La DELEGANOI S.R.L. si propone di diffondere agli utenti e ai propri clienti gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti garantiti in relazione al servizio fornito attraverso:

- l'affissione della presente Carta della Qualità presso la sede;
- affissione nelle aule
- la pubblicazione sul sito internet aziendale: [www.deleganoi.it](http://www.deleganoi.it)

La Carta viene revisionata annualmente dal Responsabile del Processo di Gestione Qualità ed è validata dalla Direzione.

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

### 5.1 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

Attività previste per il Responsabile del processo di direzione:

- definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio

- definire la politica e gli obiettivi per la Qualità in funzione della strategia aziendale da perseguire
- riesaminare annualmente l'adeguatezza del Sistema Gestione Qualità alla realtà aziendale e la sua efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 IAF:37
- definire le risorse umane dell'Organizzazione in funzione della strategia aziendale da perseguire, nonché le mansioni e le responsabilità affidate a ciascuna di esse
- definire e gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e organizzative in funzione della strategia aziendale da perseguire
- supervisionare la manutenzione e il miglioramento del servizio
- pianifica e gestisce le relazioni locali e gli accordi con le imprese e le istituzioni

## 5.2 RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICI-AMMINISTRATIVI

Attività previste per il Responsabile dei processi economico-amministrativi:

- coordinare le attività relative alle rendicontazioni di commessa
- coordinare le attività relative agli approvvigionamenti
- gestire le attività relative alla contabilità aziendale
- gestire l'aggiornamento e l'applicazione degli adempimenti normativi
- gestire il controllo economico
- gestire la rendicontazione delle spese
- definire la gestione amministrativa del personale
- gestire la comunicazione tra l'Organizzazione, i referenti amministrativi di commessa dei Clienti/Partner e i consulenti
- gestire rapporti con banche
- gestire contabilmente rapporti con i consulenti
- fornire i dati per la elaborazione del bilancio di esercizio

## 5.3 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

E' responsabile di:

- realizzare attività di ricerca qualitativa e quantitativa a supporto dei processi di formazione
- esaminare il contesto socio-economico e i fabbisogni formativi, a livello nazionale, regionale e/o locale
- esaminare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale
- identificare il fabbisogno formativo e/o orientativo
- individuare gli ambiti di incontro tra domanda e offerta di lavoro definendo la strategia formativa
- progettare e pianificare la metodologia e gli strumenti di rilevazione

- analizzare l'esito dell'indagine per fornire quadri di riferimento necessari per l'analisi delle problematiche e del contesto, favorendo elementi utili per la programmazione delle azioni da realizzare
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza/Partners

## 5.4 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

E' responsabile di:

- gestire la progettazione di massima di un'azione corsuale
- gestire la progettazione di dettaglio di un'azione corsuale
- gestire la progettazione di un intervento individualizzato

Progetta l'intervento formativo rispetto a:

- individuazione dei destinatari dell'azione formativa
- definizione dei contenuti e delle metodologie di conduzione dell'intervento formativo
- definizione degli operatori, delle fasi e tempi di svolgimento dei corsi
- le modalità di eventuali tirocini e stage
- tutti gli aspetti organizzativi e logistici

Inoltre definisce:

- la fattibilità operativa e finanziaria
- le modalità di diffusione e promozione dell'intervento
- la metodologia e gli strumenti di monitoraggio e valutazione

## 5.5 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

E' responsabile di:

- pianificare e programmare le attività di progetto (attività e tempi)
- gestire le risorse tecnologiche necessarie all'erogazione dell'attività formativa
- gestire le risorse finanziarie necessarie a garantire la corretta gestione delle attività
- assicurare e gestisce la relazione e comunicazione con la committenza
- assicurare una gestione efficace ed efficiente del progetto
- garantire lo sviluppo del progetto in termini di obiettivi, scelte metodologiche, pianificazione delle attività in collaborazione con le altre figure coinvolte
- effettuare il monitoraggio sul regolare svolgimento delle attività e dei programmi,
- valutare i risultati e individuare eventuali criticità e relative azioni di miglioramento
- gestire e risolvere eventuali problematiche
- supportare le figure coinvolte nelle attività di monitoraggio e valutazione delle azioni di progetto.

Palestrina 04/01/2021

La Direzione