



## CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DI ORIENTAMENTO

### Introduzione

---

La Dubbing Academy nasce nel 2006 come associazione culturale allo scopo di formare persone per il mondo del doppiaggio migliorandone la capacità comunicativa.

Grazie all'esperienza maturata negli anni è emersa l'importanza di aggiornare costantemente l'offerta formativa e gli strumenti didattici per far fronte ai bisogni sempre crescenti delle imprese, dei lavoratori e soprattutto dei giovani anche attraverso l'introduzione del servizio di orientamento sui temi del mondo del lavoro e delle professioni maggiormente richieste.

Tale obiettivo risulta raggiungibile grazie alle risorse ed alle professionalità di cui dispone la Dubbing Academy necessarie per organizzare corsi di formazione che seguano tutto il ciclo di vita dell'attività (progettazione, erogazione e rendicontazione) i cui principali destinatari sono: Enti pubblici, Strutture private, Associazioni e Fondazioni, Consorzi (sia pubblici sia privati) e Privati cittadini.

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari, compreso gli Enti Pubblici, gli impegni che la Dubbing Academy, in qualità di organismo di formazione, assume nei loro confronti per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi. In particolare:

- **Livello strategico:** Politica della qualità;
- **Livello organizzativo:** Informazioni generali sulle modalità di predisposizione ed erogazione dei servizi formativi offerti;
- **Livello operativo:** Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica;
- **Livello preventivo:** Dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari.

Il documento descrive anche le attività dei responsabili posti a presidio dei processi delle aree funzionali.

### Livello strategico

---

Con la presente Carta della Qualità la Dubbing Academy intende comunicare a tutte le parti interessate (personale dipendente, fornitori, clienti, Enti pubblici, Regione, ...), la propria Politica della Qualità che descrive:

- mission, obiettivi ed impegni che la Dubbing Academy assume rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione;
- modalità e strumenti adottati affinché tale Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.





L'attività della Dubbing Academy è orientata ad offrire percorsi di formazione, specializzazione, aggiornamento ed orientamento sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni del singolo individuo e del mercato del lavoro, finalizzati a far acquisire competenze immediatamente spendibili ed a fornire una professionalità concreta attraverso il contatto in aula con professionisti ed esperti dei settori di riferimento e, all'occorrenza, con aziende presso cui poter svolgere periodi di stage.

Gli obiettivi che la Dubbing Academy si pone con l'attivazione delle sue attività sono:

- Raggiungere un elevato livello di soddisfazione del cliente;
- Favorire lo sviluppo di nuove imprese;
- Fornire un'opportunità occupazionale a chi si avvicina al mondo del lavoro;
- Favorire l'inserimento in settori specializzati che richiedono competenze sempre più complesse;
- Colmare le carenze di connessione tra scuola ed aziende;
- Favorire l'adeguamento delle competenze alle esigenze del mercato;
- Progettare percorsi formativi individuando i bisogni espressi e non ancora espressi del settore;
- Raggiungere elevati livelli qualitativi di docenti ed esperti;
- Aggiornare e sviluppare le competenze del personale interno;
- Coinvolgere tutti i livelli dell'organizzazione anche tramite la diffusione capillare della Carta della Qualità;
- Tutelare la salute e la sicurezza di lavoratori e fruitori dei servizi attraverso l'osservanza delle norme.

Per il perseguimento di tali obiettivi, la Dubbing Academy:

- Monitora il livello di soddisfazione del cliente attraverso indicatori appositamente individuati;
- Progetta e realizza percorsi formativi altamente specializzati per lavoratori e disoccupati con particolare attenzione ai soggetti disabili;
- Seleziona scrupolosamente i docenti e gli esperti attraverso un sistema di qualifica e di valutazione periodica;
- Prevede la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento periodico per il proprio personale;
- Coinvolge tutti i livelli dell'organizzazione diffondendo la Carta della Qualità;
- Tutela la salute e la sicurezza di lavoratori e fruitori dei servizi attraverso l'osservanza delle norme.

Affinché la Politica della Qualità venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, la Dubbing Academy si impegna a diffonderla, tramite la presente Carta della Qualità, nelle seguenti modalità:

- Affissione nelle aule didattiche e nei laboratori informatici della struttura;
- Pubblicazione sul sito web della Dubbing Academy [www.dubbingacademy.it](http://www.dubbingacademy.it);
- Consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;
- Consegna al momento dell'inizio della collaborazione professionale ed in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente (tutor, docenti, coordinatori, ...);
- Consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/incaricati delle funzioni di governo e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione della Dubbing Academy.

Al fine di garantire interventi formativi e/o di orientamento per le utenze speciali, sono previsti contatti periodici con servizi sociali, associazioni di volontariato e terzo settore.



## **Livello organizzativo**

---

La Dubbing Academy si occupa della progettazione, gestione ed erogazione di corsi di formazione rivolti a:

- Persone disoccupate, inoccupate in attesa di primo impiego ed Apprendisti;
- Persone occupate desiderose di perfezionare e/o migliorare la propria posizione lavorativa, aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenze e competenze;
- Persone iscritte in CIG o liste di mobilità per l'inserimento in nuovi percorsi professionali;
- Persone appartenenti a categorie protette e disabili;
- Enti Pubblici preposti al finanziamento ed al controllo delle attività formative (Regione, Province, ...);
- Aziende ed Enti Pubblici che fanno richiesta di attività formative o di servizi specifici progettati ad hoc.

L'offerta formativa della Dubbing Academy si concretizza nelle seguenti due macro-tipologie:

- Formazione finanziata con fondi pubblici (gratuita)  
Si tratta della formazione erogata attraverso finanziamenti pubblici (in particolare del Fondo Sociale Europeo e Fondi Interprofessionali);
- Formazione finanziata privatamente (a pagamento)  
Si tratta di master di specializzazione erogati per formare professionisti e/o accrescere conoscenze e competenze in settori quali: arte, comunicazione, qualità, sicurezza, tecniche di vendita, ....

In linea generale i committenti della Dubbing Academy sono rappresentati da:

- Enti ed Istituzioni pubbliche;
- Imprese, Consorzi, Associazioni e Fondazioni;
- Singoli privati.

La Dubbing Academy si occupa anche di servizi di Orientamento mirati all'individuazione delle aree di sviluppo professionale e personale per i quali si utilizzano i seguenti strumenti:

- Colloquio individuale e specialistico;
- Individuazione di un percorso formativo;
- Tutoring e scouting aziendale;
- Supporto per lo sviluppo di un progetto imprenditoriale.

Per la realizzazione di tutti i servizi proposti, la Dubbing Academy dispone di risorse professionali quali:

- Risorse in organico per la gestione dei processi fondamentali del progetto formativo;
- Professionisti e collaboratori esterni (scelti in base alla preparazione, esperienza e professionalità) a supporto dei processi fondamentali del progetto formativo e, per garantire sempre un elevato livello qualitativo della proposta formativa, come docenti esperti in materie specifiche, tutor e consulenti.

La Dubbing Academy è dotata di attrezzature di alta qualità e di tutti gli strumenti informatici e telematici (hardware e software) necessari al corretto svolgimento dei percorsi formativi.

Per le attività che si svolgono in sede, sono a disposizione locali a norma ed attrezzati per l'accoglienza anche dei disabili.

La Dubbing Academy dispone di un centro di formazione sviluppato su 2 piani complessivamente composto da n. 2 aule formative dotate di connessione di rete interna ed esterna a banda larga (di cui 1 informatizzata



con un rapporto di 1 PC per ogni allievo) n. 1 stanza per colloqui individuali e n. 1 stanza per la consultazione di banche dati (con n. 2 PC a disposizione, connessi ad internet ed alla stampante di rete).

La Dubbing Academy dispone altresì di una reception di accoglienza degli allievi, un numero telefonico dedicato, un sito web ([www.dubbingacademy.it](http://www.dubbingacademy.it)), indirizzo e-mail ordinario e di posta certificata, stampante e scanner.

Per l'attività formativa non è previsto l'uso di laboratori, ma, all'occorrenza, la Dubbing Academy si avvale di strutture esterne specializzate in grado di fornire e mettere a disposizione degli allievi le adeguate attrezzature che consentano di svolgere esercitazioni pratiche delle nozioni apprese in aula nel qual caso, prima di avvalersene, verifica che la stessa:

- sia in regola con la normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- sia in regola con le norme per l'abbattimento delle barriere architettoniche (nel caso di corsi a cui è prevista la possibile partecipazione di allievi disabili) ed ogni altra norma di legge applicabile ai locali destinati ad attività di formazione;
- dispongano, nel caso di laboratori, della strumentazione adeguata e congrua al numero degli allievi per la tipologia di attività da svolgere.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e 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.

La Dubbing Academy si impegna a consegnare agli allievi, contestualmente alla presente Carta della Qualità, anche l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva documentazione costituita da:

- Caratteristiche del servizio formativo offerto (presentazione del corso, calendario delle lezioni, regole di frequenza, ...);
- Materiale didattico;
- Modalità di accesso e di valutazione finale;
- Valore assunto in esito alla valutazione positiva;
- Recapiti di contatto dell'organizzazione.

### **Livello operativo**

---

Al fine di garantire una corretta gestione della qualità, la Dubbing Academy ha individuato i fattori di qualità da presidiare, in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committenti/beneficiari, per l'intero processo formativo (costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente) nonché le risorse coinvolte.



A fronte di ogni fattore, è riportata la descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati nonché degli specifici obiettivi di qualità che la Dubbing Academy si impegna a raggiungere.

Sono state, inoltre, individuate le modalità per controllare periodicamente il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committenti e beneficiari.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività	Data richiesta – Data risposta (Giorni)	<= 7 giorni lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità	Data reclamo – Data azione correttiva (Giorni)	<= 2 giorni lavorativi	Rilevazione a campione dei tempi di intervento
Soddisfazione clienti	Allievi soddisfatti / Allievi iscritti (%)	>= 90% degli iscritti	Analisi dei questionari di soddisfazione cliente
Partecipazione	Ore di frequenza / Ore totali del corso (%)	>= 80% delle ore totali	Analisi dei registri di presenza
Efficacia del corso	Allievi promossi / Allievi ammessi all'esame (%)	>= 80% degli allievi ammessi	Analisi dei test di fine corso o fine modulo

### **Livello preventivo**

A supporto, garanzia e tutela di committenti e beneficiari, al fine di garantire un elevato livello qualitativo dei servizi offerti, la Dubbing Academy mette a disposizione una linea telefonica ed un indirizzo e-mail dedicati per fornire informazioni sui percorsi formativi, durata, impegno e quant'altro ritenuto utile.

Sul sito della Dubbing Academy è disponibile anche una sezione informativa specifica per le informazioni sui corsi, dal quale sono facilmente individuabili tutti i contatti informativi, per quanto non specificato online.

Nell'ottica di un miglioramento continuo e di una visione orientata alla soddisfazione costante dei clienti, in sede è presente un addetto il quale, a seguito di eventuali richieste, reclami da parte del cliente oppure non conformità riscontrate in occasione delle verifiche periodiche, attiva le opportune azioni correttive.

La soddisfazione del Cliente è monitorata anche attraverso l'analisi delle informazioni di ritorno dai clienti (registrate con appositi questionari di valutazione forniti a fine corso alle parti interessate) effettuata adottando metodi e strumenti idonei all'individuazione di azioni correttive e preventive.

### **Condizioni di trasparenza**

La Carta della Qualità risponde alle condizioni di trasparenza richieste attraverso:

- La validazione (con apposizione di data e firma) da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità;
- La diffusione al pubblico (mediante affissione nella struttura e sul sito web) del documento aggiornato che il Responsabile della Direzione, assieme agli altri responsabili delle aree funzionali, verifica ed eventualmente revisiona annualmente in occasione delle riunioni previste per il Riesame della Direzione.



## **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

---

Per attivare i progetti formativi, la Dubbing Academy ha individuato i seguenti processi:

- Direzione
- Economico-amministrativo
- Analisi e definizione dei fabbisogni
- Progettazione
- Erogazione dei servizi

Per ogni processo sopra indicato, la Dubbing Academy ha individuato un responsabile con le mansioni di seguito riportate.

### **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
- Pianificazione e gestione delle relazioni locali con imprese, istituzioni, servizi per l'impiego ed attori locali
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura
- Gestione della qualità inerente tutti i processi

### **RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI**

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche
- Gestione della qualità inerente il processo

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

- Analisi dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale, regionale e locale
- Analisi di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- Definizione della strategia formativa
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Gestione della qualità inerente il processo

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE**

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un progetto formativo
- Progettazione di percorsi individuali nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- Gestione della qualità inerente il processo



### 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 committenti e beneficiari
- Monitoraggio delle azioni o dei programmi
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento
- Gestione della qualità inerente il processo

Ai responsabili posti a presidio dei processi è demandata la gestione della qualità riferita al proprio processo.

Cassino, 17/05/2018

---

