

R 10 - CARTA DELLA QUALITÀ

Elenco delle revisioni		
	01/01/2021	Prima stesura
REV. 01	18/01/2024	Aggiornamento

Premessa

La carta della qualità, vincolante nei confronti del sistema committenti/beneficiari, illustra con criteri di chiarezza e trasparenza i principi adottati nella fornitura dei servizi, il livello qualitativo degli stessi, gli strumenti per la partecipazione.

Emanando la carta della qualità, Arca S.r.l. Benefit presenta una serie di parametri che si impegna a raggiungere e mantenere, dando la possibilità di controllarne l'effettiva applicazione.

Chi siamo

La società Arca S.r.l. Benefit viene costituita il 19 marzo 2016. La forma giuridica scelta è quella di Società Benefit (legge 28 dicembre 2015, n. 208, commi 376-383) ossia società che, nell'esercizio di un'attività economica, oltre allo scopo di dividere gli utili, persegue anche una o più finalità di beneficio comune, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente. Arca S.r.l. Benefit è una delle prime realtà della Regione Marche ad aver scelto questa forma societaria.

Arca si occupa di ricerca e sviluppo, consulenza, servizi, commercializzazione di prodotti alimentari biologico rigenerativi. Le principali finalità perseguite dalla società sono:

- garantire il recupero ambientale del territorio rurale attraverso tecniche di coltivazione innovative, ottimizzando l'utilizzo delle materie prime e limitando lo spreco al fine di migliorare l'ecosistema ed evitare di danneggiare l'ambiente;
- incentivare la conoscenza e l'utilizzo di pratiche virtuose nel trattamento del suolo, nella coltivazione del territorio, nelle tecniche di allevamento, nelle concimazioni organiche, nel recupero e nel riuso di materiali di scarto e dei rifiuti;
- incentivare la conoscenza e l'utilizzo di sistemi di produzione di energie rinnovabili;
- gestire le risorse naturali e l'energia in modo sostenibile, valorizzandone l'uso e riducendo gli sprechi;

ARCA SRL - Società Benefit

Sede legale: Contrada Sant'Urbano, 5/6 - 62021 Apiro, Macerata, Italy
Sede operativa: via Carrozze Vaccili, 13 - 60031 Castelplanio, Ancona, Italy
Phone +39 0731 816249 Fax +39 0731 814700 info@arca.bio
Cap. Soc. i.v. € 100.000,00

- sensibilizzare, diffondere e promuovere anche con la partecipazione ad iniziative pubbliche e private e con corsi di formazione, la cultura del rispetto dell'ecosistema ambientale, della biodiversità dei prodotti e delle colture, della valorizzazione del territorio, dell'eco-sostenibilità, della sicurezza e qualità alimentare, del riciclo e del risparmio energetico.

La società è Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Marche da settembre 2019.

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

Arca S.r.l. Benefit realizza percorsi formativi nelle seguenti aree:

- **formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligo formativo, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- **formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti.

In coerenza con la propria Politica per la qualità, nella definizione dei servizi formativi offerti, Arca S.r.l. Benefit opera nel rispetto dei seguenti **obiettivi generali**:

- Promuovere e coordinare attività di formazione, aggiornamento e perfezionamento nei propri settori di competenza ovvero quello agricolo, zootecnico ed agroalimentare, con particolare riferimento alle tematiche della rigenerazione dell'ambiente e della salute del suolo;
- Accrescere le competenze professionali degli utenti, con particolare riferimento ad agricoltori e tecnici (agronomi, agrotecnici e professionisti in genere);
- Migliorare costantemente la qualità dei processi formativi offerti, con particolare riguardo ai contenuti, alla loro organizzazione generale e ai docenti coinvolti;
- Soddisfare le aspettative dei beneficiari quali utenti finali dell'attività formativa

Nell'erogazione dei propri servizi Arca S.r.l. Benefit si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, diritto di scelta, diritto alla privacy, professionalità.

ARCA SRL - Società Benefit

Sede legale: Contrada Sant'Urbano, 5/6 - 62021 Apiro, Macerata, Italy
Sede operativa: via Carrozze Vaccili, 13 - 60031 Castelplanio, Ancona, Italy
Phone +39 0731 816249 Fax +39 0731 814700 info@arca.bio
Cap. Soc. i.v. € 100.000,00

IMPEGNI ASSUNTI VERSO I BENEFICIARI

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti, coerentemente con la propria Politica per la qualità, Arca S.r.l. Benefit si impegna a:

- ✓ Rispettare le leggi in vigore, la normativa applicabile e quella contrattuale;
- ✓ Monitorare la soddisfazione dei beneficiari e individuare eventuali azioni correttive e di miglioramento;
- ✓ Dedicare massima attenzione allo sviluppo e al miglioramento dei processi;
- ✓ Valutare i risultati al fine di predisporre eventuali azioni correttive da attuare;
- ✓ Supervisionare la selezione dei docenti e monitorare la loro formazione e capacità didattica;
- ✓ Accrescere le competenze del personale stabile;
- ✓ Misurare il grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback

Sono definiti inoltre dei vincoli entro cui dovrà muoversi l'Agenzia Formativa:

- > Dovranno essere prioritariamente utilizzate risorse umane interne, anche se è ammissibile il ricorso a risorse esterne delle quali siano conosciute e comprovate le competenze;
- > La razionalizzazione organizzativa e delle procedure dovrà essere considerata un requisito indispensabile, per cui per ogni iniziativa da intraprendere dovranno necessariamente essere verificate a priori le condizioni di fattibilità.

Standard di qualità garantiti a tutela dei beneficiari

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, si riporta una tabella esplicativa dei **fattori di qualità** che Arca S.r.l. Benefit assicura di rispettare nei confronti dei beneficiari:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Celerità delle comunicazioni	Tempi di risposta alle richieste dei committenti/beneficiari	< 24 ore	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	60% definita come percentuale standard di <i>customer satisfaction</i>	Questionari di gradimento (mod. R12)
Idoneità spazi formativi	Numero posti in aula	Maggiore o uguale al numero dei partecipanti	Audit in loco

ARCA SRL - Società Benefit

Sede legale: Contrada Sant'Urbano, 5/6 - 62021 Apiro, Macerata, Italy
Sede operativa: via Carrozze Vaccili, 13 - 60031 Castelplanio, Ancona, Italy
Phone +39 0731 816249 Fax +39 0731 814700 info@arca.bio
Cap. Soc. i.v. € 100.000,00

Efficacia dell'azione formativa	Percentuale di risposte positive	minimo 80%	Test di apprendimento
Competenza dei docenti	Anni di esperienza professionale nell'ambito/settore trattato	> 3 anni	CV

Servizi aggiuntivi

Arca S.r.l. Benefit mette a disposizione una **segreteria** che offre informazioni e assistenza sulle attività generali dell'agenzia. Per ciascun percorso formativo offerto, è inoltre individuato, tra le risorse umane interne dell'ente, un **coordinatore** e/o un **tutor**, in grado di fornire informazioni circostanziate e di dettaglio.

Trasparenza

La presente Carta della Qualità viene pubblicata sul sito internet aziendale www.arca.bio/formazione ed è liberamente scaricabile in formato pdf, in ottica di massima trasparenza. Inoltre, viene consegnata in forma cartacea ad ogni discente con richiesta di sottoscrizione per ricevuta oppure viene inviata tramite e-mail. In tal caso, si chiede al discente di rispondere alla e-mail per presa visione oppure si utilizzano software in grado di tracciare l'avvenuto download del documento (es. WeTransfer).

Area dello svantaggio

In merito ad eventuali iniziative nell'**area dello svantaggio**, Arca S.r.l. Benefit si impegna a fissare tre incontri (inizio corso, in itinere, fine corso) rispetto a tutta la durata del percorso formativo, con i servizi specifici al fine di creare un confronto, conoscere ed informare sugli sviluppi e sulla crescita personale e professionale di tali soggetti.

DIRITTI DEL BENEFICIARIO

Arca S.r.l. Benefit dichiara di impegnarsi a consegnare ad ogni partecipante un modulo per eventuali *segnalazioni/reclami/suggerimenti*. Il modulo può essere riconsegnato alla segreteria, al tutor o al coordinatore/direttore del corso e verrà preso in esame per porre in essere le opportune azioni correttive o migliorative.

Castelplanio, 18 gennaio 2024

La Direzione
Bruno Garbini

ARCA SRL - Società Benefit

Sede legale: Contrada Sant'Urbano, 5/6 - 62021 Apiro, Macerata, Italy
Sede operativa: via Carrozze Vaccili, 13 - 60031 Castelplanio, Ancona, Italy
Phone +39 0731 816249 Fax +39 0731 814700 info@arca.bio
Cap. Soc. i.v. € 100.000,00