

# **Carta di Qualità dell'Offerta Formativa**

## **ANNO 2017**

---

## **Indice dei contenuti**

### PREMESSA

#### 1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 LA POLITICA DELLA QUALITÀ

1.2. MISSION

1.3. DIFFUSIONE DELLA POLITICA: MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI

AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA

#### 2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1. AREE DI ATTIVITÀ

2.2. SERVIZI AREA ORIENTAMENTO

2.3. RISORSE PROFESSIONALI

2.4. DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

2.5. DICHIARAZIONI DI IMPEGNO

#### 3. LIVELLO OPERATIVO

#### 4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

#### 5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

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

---

## **PREMESSA**

La presente "Carta di Qualità dell'Offerta Formativa" per rappresenta un riferimento per l'attuazione del modello di Accredimento della Regione Abruzzo e descrive il Sistema Qualità implementato nella Struttura.

*TalenTraining srl* persegue le seguenti finalità:

- Provvedere all'orientamento e alla formazione professionale, culturale e civica dei lavoratori di tutte le categorie.
- Istituire e gestire corsi di formazione, qualificazione, riqualificazione, aggiornamento e perfezionamento professionale.
- Promuovere e organizzare, in proprio e/o con il concorso degli Enti Comunitari Europei, degli Enti Statali, degli Enti Locali e Pubblici corsi di formazione professionale continua: corsi post diploma e post laurea.
- Promuovere e organizzare attività a favore delle categorie svantaggiate.
- Promuovere studi, conferenze, dibattiti, inchieste e ricerche sull'orientamento e sulla formazione professionale dei lavoratori, curando anche la pubblicazione di testi e manuali.
- Promuovere iniziative nell'ambito delle attività di ricerca e sperimentazione.
- Svolgere attività di formazione e di cooperazione tecnica con i paesi in via di sviluppo
- Migliorare l'offerta formativa adeguandola alle esigenze innovative della domanda, attraverso un utilizzo coordinato ed unitario delle strutture e risorse presenti nel sistema formativo pubblico provinciale;
- Promuovere ogni iniziativa atta alla lotta alla dispersione scolastica.

La presente Carta di Qualità descrive, documenta e coordina la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda e i rapporti con i Committenti/beneficiari, al fine di rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

---

Fatte queste premesse, si evince come la Carta Della Qualità dell'Offerta Formativa si inserisca quindi nell'ambito di un più ampio processo finalizzato alla definizione e messa a regime di un Sistema di Qualità dei servizi erogati all'utenza. La sua ulteriore elaborazione testimonia il costante impegno che *TalenTraining srl* ha nei confronti sia dei beneficiari che dei committenti dei Corsi di Formazione, divulgando in modo ampio e trasparente la propria modalità e capacità di operare, e garantendo un livello di qualità adeguato alle mutate e crescenti esigenze della società.

La Carta Qualità è voluta dalla Direzione come strumento che:

- consenta a tutte le Risorse a tutti i livelli di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità;
- rappresenti il Sistema di Gestione per la Qualità operante in Azienda ed è vincolante per tutte le risorse che concorrono nella realizzazione dei prodotti e servizi.

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento.

---

## 1) LIVELLO STRATEGICO

### 1.1. LA POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione reputa strategicamente indispensabile fissare una Politica per la Qualità descrittiva della Mission aziendale e mirata al perseguimento degli obiettivi aziendali che consentono un costante sviluppo dei suoi mercati.

Attraverso la definizione della politica per la Qualità, la Direzione definisce formalmente gli obiettivi per il miglioramento diffondendoli a tutto il personale coinvolto. Ciò assicura il consolidamento e lo sviluppo della posizione dell'ente di formazione nel territorio in cui opera.

Le strategie che un organismo di formazione (ODF) pone in essere comprendono:

- ✓ la massima attenzione alle esigenze degli Utenti mirando a superare le loro stesse aspettative;
- ✓ la garanzia delle risorse necessarie per realizzare il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni dell'ODF;
- ✓ il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli;
- ✓ lo sviluppo dell'ODF in accordo con una corretta gestione economica.

Il grado di attuazione della politica e degli obiettivi ad essa connessi vengono verificati nel corso dei riesami periodici della direzione.

In tale sede viene deciso l'eventuale aggiornamento dell'una e degli altri, l'eventuale adeguamento delle risorse disponibili o viene preso atto del suo conseguimento e quindi deciso il riallineamento ad un livello più consono sia della PQ che degli obiettivi ad essa correlati.

La PQ e gli obiettivi che *TalenTraining srl* si pone costituiscono un documento che viene portato a conoscenza di tutto il personale a mezzo lettera o comunicazione affissa alla bacheca, oltre che distribuito in prima emissione con il presente Modello di Qualità.

Ai Responsabili dei servizi la Direzione assegna il compito di:

- sostenere l'attuazione della PQ;

- 
- organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la PQ enunciata sia stata compresa e venga applicata;
  - proporre azioni idonee al miglioramento e sostegno dell'ODF che verranno discusse nel corso dei riesami dell'ODF stesso.

Gli obiettivi globali della politica, gli strumenti, gli indicatori, sono dettagliatamente descritti nei successivi punti.

Per il conseguimento della sua *mission*, *TalenTraining* srl si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi preposti, affinché vi sia un miglioramento continuo.

## **1.2. MISSION**

La mission aziendale si propone in maniera principale di:

- incentrare l'attività formativa sulle effettive richieste del mercato del lavoro onde poter assicurare un concreto inserimento lavorativo;
- organizzare attività di alternanza di formazione /lavoro mediante sinergie con aziende e imprese;
- incentivare la formazione degli apprendisti mirata alla specializzazione sulle innovazioni tecnologiche e/o al proseguimento degli studi superiori/ universitari;
- privilegiare una impostazione operativa fortemente imperniata sull'analisi dei fabbisogni, quindi sulle reali esigenze dell'utenza, persone fisiche e/o organizzazioni, e delle realtà socio economiche del territorio;
- rendere maggiormente efficiente ed efficace l'attività di orientamento e di personalizzazione dei percorsi, sia per l'offerta di formazione continua che di formazione superiore;
- contribuire allo sviluppo della realtà socio economica attraverso lo sviluppo delle risorse umane e offrire servizi formativi integrati e di qualità al territorio provinciale e regionale;
- rafforzare e accrescere i rapporti e gli interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria;

- 
- potenziare in maniera continuativa gli strumenti informatici interni;
  - aumentare la professionalità del personale interno attraverso una continua formazione nei settori di principale interesse e sviluppo;
  - controllare i servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla selezione dei docenti, alla loro formazione e alla loro capacità didattica che viene costantemente monitorata;
  - misurare il grado di soddisfazione del Cliente (persona o ente del quale vengono presi in considerazione i requisiti e nei confronti del quale viene formulata l'offerta dei servizi) e dell' Utente finale( persona che beneficia dei servizi erogati e, quindi, destinatario finale degli stessi) attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
  - rendere il più possibile trasparente le caratteristiche delle singole offerte formative, con indicazione esplicita degli impegni che *TalenTraining* srl assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;
  - monitorare continuativamente i propri processi organizzativi e i risultati ottenuti dai diversi interventi;
  - sviluppare attività di prevenzione per la Qualità e tempestività nelle azioni correttive;
  - ridurre i costi derivanti dalla non qualità.

### **1.3. DIFFUSIONE DELLA POLITICA: MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA**

La Politica della Qualità viene riesaminata periodicamente per accertarne la sua continua idoneità; in particolare il riesame, condotto dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità, deve valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e definirne di nuovi nell'ottica del miglioramento continuativo dell'efficacia della strategia adottata.

---

Affinché la Politica per la Qualità sia effettivamente sostenuta, diffusa, compresa e attuata da tutti i livelli aziendali dell'organizzazione, è necessario che la Direzione:

- distribuisca a tutte le funzioni aziendali i documenti che descrivono il “Piano di Gestione per la Qualità” messo in atto dalla stessa. Questi documenti sono redatti per indicare le regole interne per lo svolgimento e la gestione delle attività che compongono i processi aziendali. La loro funzione è rendere chiara e trasparente agli interessati l'attribuzione delle responsabilità e dei compiti, nonché le attese sui risultati
- coinvolga il personale interno, il personale impegnato nelle attività di orientamento e soprattutto i docenti nel raggiungimento degli obiettivi comuni attraverso riunioni e partecipazione nelle decisioni di miglioramento
- promuova e stimoli il personale, a tutti i livelli aziendali, al miglioramento continuo del Politica della Qualità e alla soluzione di qualsiasi problematica inerente la Qualità dei processi e/o servizi.



---

## 2) LIVELLO ORGANIZZATIVO

### **2.1. AREE DI ATTIVITÀ**

Relativamente ai servizi formativi e di orientamento, le attività riguardano:

- *Formazione Superiore*: comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276.
- *Formazione Continua* destinati a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49, D.Lgs., 10-09-2003, nr. 276. Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quantitative e qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie); Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.
- *Formazione speciale*: Rientrano nell'ambito delle "utenze speciali" gli interventi di formazione rivolti a:

- 
- a) disabili fisici, psichici e sensoriali;
  - b) detenuti ed ex-detenuti;
  - c) minori a rischio e minori in ristrettezza;
  - d) tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, alcolisti ed ex-alcolisti;
  - e) immigrati;
  - f) nomadi;
  - g) soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani;
  - h) tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come “soggetti svantaggiati”.

Per questi *TalenTraining* srl applica un programma di intervento con diversi centri sociali ed enti operanti nel settore al fine di analizzare le esigenze individuali e orientare il soggetto sia nella scelta dell'intervento formativo che dell'ambito lavorativo più adeguato.

Per entrambe le suddette macrotipologie i settori d'intervento sono:

**Settori ISFOL-ORFEO**

- Agriturismo
- Agenzie e uffici turistici
- Segreteria addetti uffici
- Lingue estere
- Sicurezza aziendale
- Marketing
- Aree tecnologiche e applicazioni
- Informatica generale e di base, introduzione all'informatica
- Servizi sociali e sanitari
- Servizi educativi

---

## **2.2. SERVIZI AREA ORIENTAMENTO**

*TalenTraining* srl, nell'ambito delle proprie prerogative di carattere istituzionale, eroga servizi orientativi di informazione-formazione-consulenza, mettendo a disposizione le necessarie risorse umane e materiali, in particolare:

- Banche dati dei percorsi formativi e scolastici
- Banche dati di repertori dei profili professionali
- Banche dati sulle opportunità lavorative

Le attività di Orientamento si rivolgono a persone adulte e a ragazzi di età superiore ai diciotto anni: disoccupati, inoccupati, occupati, migranti e diversamente abili. Tali servizi vengono rivolti anche agli immigrati comunitari ed extracomunitari, muniti di regolare permesso di soggiorno.

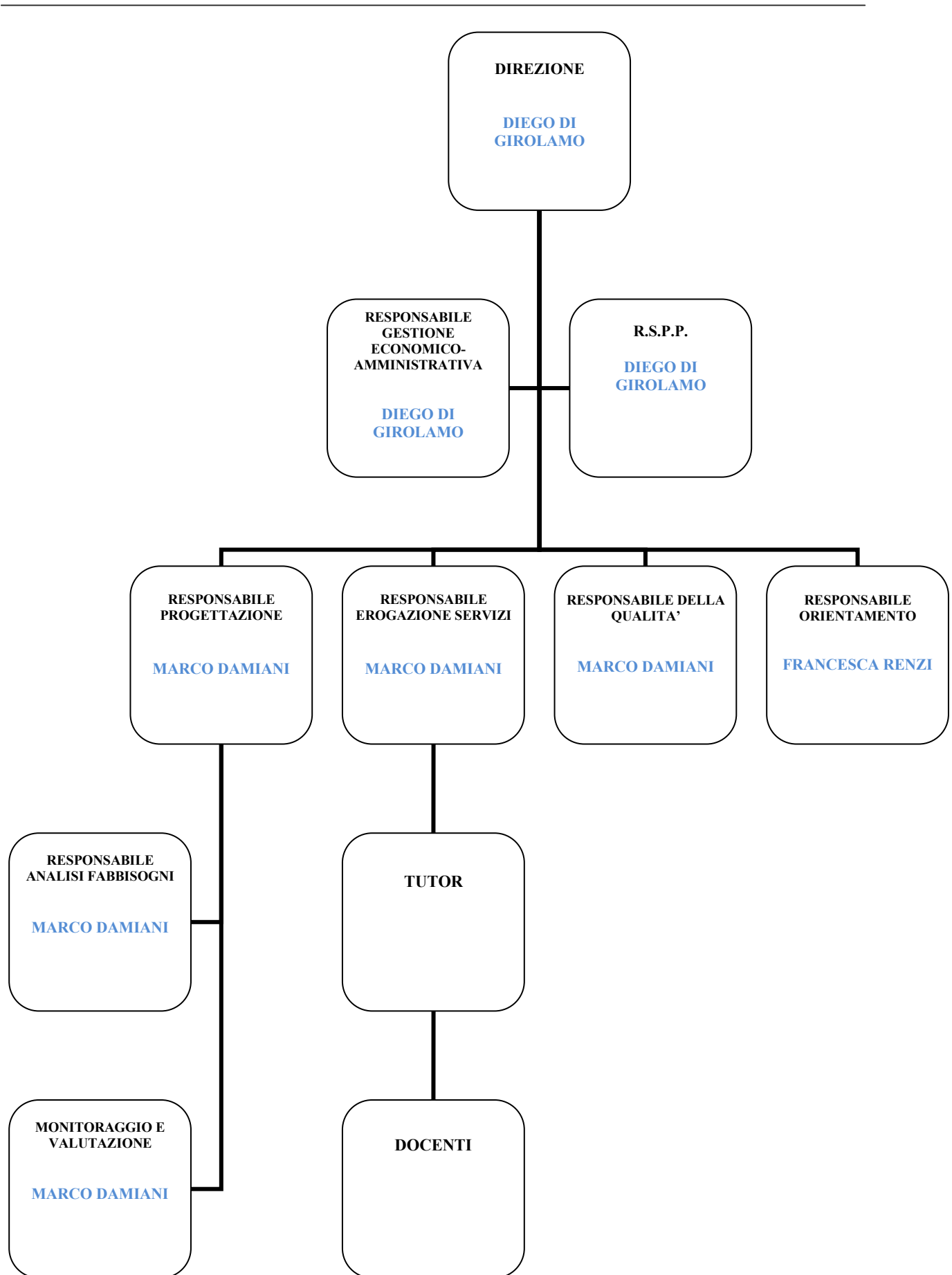
La Sede Operativa rappresenta un luogo di incontro e un potenziale fattore di sviluppo in virtù del suo raccordo esplicito con il territorio, essa mantiene contatti periodici con: 1) le aziende del territorio e le associazioni di categoria per la formazione continua dei lavoratori; 2) i servizi sociali dei Comuni della Provincia di Pescara per l'inclusione sociale delle utenze svantaggiate; 3) i Centri per l'Impiego delle Province abruzzesi per quanto riguarda il lavoro e la formazione dei giovani e dei disoccupati/inoccupati.

---

### **2.3. RISORSE PROFESSIONALI**

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, *TalenTraining srl* si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi di formazione, di professionisti ed esperti nelle varie tematiche di riferimento che possono essere docenti universitari e non, insegnanti, consulenti, periti, tecnici, mediatori linguistici e culturali, tutors d'aula e di stage. Le varie categorie di professionisti, inseriti in un albo docenti qualificati per il costante monitoraggio delle loro capacità professionali, collaborano in forma occasionale o continuativa con l'ente, e sono selezionati in base alla competenza e alle esperienze professionali maturate. Le prestazioni dei docenti sono monitorate in itinere ed alla fine di ogni processo formativo, attraverso questionari di valutazione e soddisfazione per la verifica dei requisiti base della formazione (rapporti con i discenti, chiarezza, puntualità, cordialità, disponibilità, etc). Per lo svolgimento di tutti gli altri processi (progettazione, erogazione, coordinamento, segreteria, amministrazione, orientamento), *TalenTraining srl* si avvale di personale interno o esterno, in relazione alle specifiche esigenze, valutate singolarmente in base alle necessità.

Le risorse professionali interne sono quelle definite in organigramma:



---

La Direzione assegna processi e compiti ad ogni funzione come riportato nell'organigramma.

Nella definizione delle competenze necessarie per ciascuna funzione la Direzione considera sia i requisiti richiesti dal sistema di Accreditamento delle Sedi Formative che quelli ritenuti indispensabili per un funzionamento efficace ed efficiente dell'organizzazione.

L'organico coinvolto nel lavoro di analisi, progettazione, esecuzione e valutazione degli interventi formativi è costituito da professionalità riconosciute, ciascuna specificamente qualificata in ordine alle fasi del procedimento di erogazione dei servizi a cui è preposta.

Il lavoro della società, nell'ambito della formazione professionale, si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

1. RILEVAMENTO DEL FABBISOGNO FORMATIVO
2. COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA
3. REALIZZAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA
4. VALUTAZIONE DEL PROGETTO DI FORMAZIONE

Le équipes di lavoro sono strutturate in relazione ai seguenti **procedimenti chiave** e le seguenti **mansioni**:

#### **DIREZIONE**

- DEFINIZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ DELL'ENTE DI FORMAZIONE.
- RESPONSABILITÀ DELLA QUALITÀ E DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI EROGATI.

#### **AMMINISTRAZIONE**

- GESTIONE AMMINISTRATIVA DELL'ENTE DI FORMAZIONE.
- CORRETTO SVOLGIMENTO AMMINISTRATIVO DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE E DELLA STRUTTURA FORMATIVA.
- ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE INERENTE AL LAVORO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.
- GESTIONE ECONOMICA DEL SERVIZIO.
- PREDISPOSIZIONE E RENDICONTAZIONE DEI BILANCI.

#### **ANALISI DEL FABBISOGNO**

- ORGANIZZAZIONE DELL'ANALISI DEL FABBISOGNO FORMATIVO E DELLA COSTRUZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE.
- OSSERVAZIONE, STUDIO E SINTESI DEI FATTORI QUALI-QUANTITATIVI ANALIZZATI. PROSPETTIVE DI FORMAZIONE.
- RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO

#### **PROGETTAZIONE**

- RACCOLTA DEL FABBISOGNO FORMATIVO (BRAINSTORMING CON GLI ANALISTI DEL FABBISOGNO).
- ANALISI DELLA BANDISTICA DI SETTORE.
- PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELL'INTERVENTO.
- RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO

#### **ORIENTAMENTO**

- 
- ATTIVITÀ DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI MOMENTI DI ORIENTAMENTO PROPEDEUTICI AD OGNI INTERVENTO FORMATIVO.
  - RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO.

### **COORDINAMENTO**

- DEFINIZIONE DELLA STRATEGIA E DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI FORMAZIONE.
- LAVORO DI RACCOLTÀ DELLE CRITICITÀ EMERSE E LAVORO DI RIALLINEAMENTO.
- RESPONSABILITÀ DELLE VERIFICHE IN ITINERE E FINALI.
- RELAZIONE DEL LAVORO SVOLTO.

### **DOCENZA**

ATTIVITÀ DI DOCENZA.

- FORNITURA MATERIALE BIBLIOGRAFICO.
- IMPEGNO DI RICEVIMENTO (ORARIO DI RICEVIMENTO, INDIRIZZO MAIL...).
- PREDISPOSIZIONE, IN CONCERTO CON I COORDINATORI, DELLE PROVE D'ESAME.
- DISPONIBILITÀ ALLE SESSIONI D'ESAME.
- VALUTAZIONE (RELAZIONE) DEL LAVORO SVOLTO.

### **TUTORING**

- ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE TRA DOCENTI E DISCENTI.
- ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO ED ACCOMPAGNAMENTO DEI BENEFICIARI DELL'INTERVENTO FORMATIVO DAL PRINCIPIO ALLA VERIFICA FINALE.
- RILEVAMENTO CRITICITÀ IN ITINERE.

### **QUALITÀ**

- MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE.
- SUPERVISIONE TECNICA DEI PROCESSI FORMATIVI.
- RESPONSABILITÀ DEI PROCEDIMENTI DI RIALLINEAMENTO DELLE CRITICITÀ.

### **VALUTAZIONE**

- ORGANIZZAZIONE DEL MONITORAGGIO ANTE, IN ITINERE E POST FORMAZIONE.

Il lavoro di équipe consta di periodici e costanti appuntamenti, brainstorming e riunioni di verifica, confronto e valutazione del lavoro in atto e svolto.

L'impegno di ciascun gruppo si concretizza, inoltre, nella documentazione di ogni fase del procedimento, il cui prodotto viene classificato, catalogato e raccolto nella sede della società.

---

## **2.4. DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI**

*TalenTraining* srl dispone di un'apposita sede per l'erogazione dei corsi di formazione, sita in Via Chiarini, 191 – Pescara, dove sono garantite le condizioni idonee per l'esecuzione delle attività che consentono la realizzazione del servizio anche in base a quanto prescritto dal D.Lgs. 81/08. Le infrastrutture costituiscono elementi determinanti nella riuscita dei processi sviluppati. Vengono considerate infrastrutture: gli edifici e gli spazi nei quali si svolgono attività connesse con i servizi resi, le attrezzature ed i supporti didattici, i servizi logistici.

Nello specifico, la vasta struttura dispone di locali dedicati alla formazione:

- *Aule di formazione*, dotata di 1 lavagna a fogli mobili, 1 PC, connessione wireless a Internet;
- *Aula di informatica*, dotata di 15 postazioni per ospitare n. 15 personal computer, un videoproiettore, connessione wireless a Internet
- *Segreteria*, dotata di due personal computer e una stampante multifunzione
- *Locali dedicati*:
  - accoglienza
  - orientamento
  - spogliatoio

### **Risorse telematiche**

*TalenTraining* srl, dispone inoltre dei seguenti servizi di rete attivi:

- Accesso centralizzato ad Internet
- Indirizzo di posta elettronica
- Sito web

## **2.5.DICHIARAZIONI DI IMPEGNO**



---

*TalenTraining* srl si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale attraverso una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

---

### 3. LIVELLO OPERATIVO

#### *3.1 Fattori di qualità:*

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da tenere sotto controllo costante. Questo avviene attraverso una continua verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e territoriale; un controllo pedissequo delle fasi di ideazione e progettazione; un'adeguata predisposizione del materiale didattico impiegato; un monitoraggio della soddisfazione del committente/beneficiario durante l'intero iter del percorso formativo; e tramite un'analisi finale delle attività svolte e dei risultati conseguiti.

#### *3.2 Indicatori*

Gli indicatori descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

#### *3.3 Standard di qualità del servizio*

Gli standard generali e specifici sono definiti sulla base di fattori di qualità dei servizi erogati. *TalenTraining* srl provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità in senso più favorevole per i beneficiari del servizio, a cura del responsabile della qualità, di concerto con la Direzione e il team dei responsabili dei processi. *TalenTraining* srl si impegna a definire periodicamente i propri standard di qualità e a rispettarli nei tempi e nei modi definiti.

#### *3.4 Strumenti di verifica*

Descrivono le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

**Tabella ATTIVITÀ- FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA**

<b>Attività</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Gestione dell'attività formativa.	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Gestione Ambito Orientamento	Chiarezza e completezza dell'attività di orientamento	Numero di soggetti che hanno richiesto il servizio	Numero incontri effettuati per ciascun utente	Schede di incontro con i soggetti che hanno usufruito del Servizio
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.

<b>Attività</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.

---

## 4. LIVELLO PREVENTIVO

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

A **garanzia** ed a tutela dei beneficiari e della committenza, la *TalenTraining* srl si impegna innanzitutto a rispettare ed a conservare le condizioni necessarie per il mantenimento dell'accreditamento regionale come struttura di formazione e mette a disposizione di coloro che usufruiranno dei servizi di formazione una relazione annuale consuntiva di riepilogo e verifica del lavoro svolto.

Il rilevamento, durante tutto il corso del procedimento formativo, delle criticità e delle non conformità avviene – oltre che sulla base dell'attività di monitoraggio dei processi e di feed-back – anche attraverso il costante impegno di accompagnamento del tutoring e la messa a disposizione di un Servizio di front-off telefonico.

Il lavoro di individuazione e realizzazione delle azioni correttive che ne consegue, è centrato sulla tempestività, l'efficienza e l'efficacia di ciascuna risposta.

Per ciò che riguarda l'effettivo diritto di accesso all'apprendimento di tutti i soggetti, la *TalenTraining* srl si impegna a garantire, nel caso di progetti relativi ad attività riguardanti persone appartenenti ad **aree** cosiddette **di svantaggio**, il coordinamento con i servizi preposti attraverso incontri periodici.

---

## 5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità di *TalenTraining* srl viene regolamentata come segue:

- verrà affissa nei locali della struttura accreditata deputati alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente documento;
- verrà messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la Segreteria dell'ente;
- verrà pubblicata nel sito Internet [www.talentraining.it](http://www.talentraining.it). Il sito aziendale è utilizzato anche per rilevare informazioni di feedback e reclami e dar conto delle azioni intraprese a tutela della soddisfazione dell'utente
- verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali;

Attraverso tali canali ed in tempo reale la Carta della Qualità di *TalenTraining* srl viene diffusa al pubblico, viene revisionata con cadenza annuale attraverso le modalità descritte all'interno del presente documento e sotto la responsabilità del Legale Rappresentante, della Direzione e del Responsabile della Qualità. Le revisioni vengono riportate sulla copertina e in calce ad ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

---

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

Sono definiti nell'organigramma e nel Mansionario qui di seguito riportati, i compiti, le responsabilità, le autorità del personale di *TalenTraining* srl. La direzione assicura che tali responsabilità siano rese note all'interno dell'organizzazione mediante affissione dell'organigramma e distribuzione in forma controllata della presente Carta di Qualità.

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

1) il **Direttore** è il responsabile del settore Formazione della *TalenTraining* srl. Presidia le seguenti Aree di attività:

- valutare e sviluppare le risorse umane;
- pianificare le opportune azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- realizzare gli interventi formativi ritenuti necessari;
- verificare l'efficacia delle azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne;
- scegliere e definire per singoli progetti le risorse professionali esterne (*qualifica*);
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificare e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione delle apparecchiature e miglioramento del servizio;
- promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;

- 
- assicura la gestione organizzativa e operativa, relativamente al funzionamento della sede e allo svolgimento di attività, programmi e progetti di formazione;
  - attua gli obiettivi programmati dell'ente;
  - sviluppa, cura e gestisce i contatti con il territorio di riferimento;
  - effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
  - collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

2) Il **Responsabile della gestione Economica-Amministrativa** presidia le seguenti Aree di attività:

- gestire la contabilità generale e gli adempimenti normativi, amministrativi e fiscali;
- pianificare e mantenere aggiornato il sistema di controllo di gestione dell'attività formativa per il controllo economico
- effettuare il rendiconto delle spese, con particolare riferimento ai corsi finanziati con risorse pubbliche;
- svolgere la gestione amministrativa le risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- svolgere la gestione amministrativa del personale;
- curare gli aspetti finanziari, gestire le risorse assegnate, verificare e rispondere all'attuazione di obiettivi e dei risultati conseguiti;
- mantenere rapporti con l'ente finanziatore, con i professionisti che collaborano alla gestione amministrativa (commercialista, consulente del lavoro, revisore contabile), con le banche, con le assicurazioni;
- effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.



---

3) Il **Responsabile Analisi dei Fabbisogni** svolge attività di lettura, diagnosi e aggiornamento del settore formazione relativamente ad:

- individuare il fabbisogno di figure e competenze professionali (quadro nazionale);
- individuare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale (regione /PA);
- individuare il fabbisogno formativo e/o orientativo a livello dei singoli soggetti in formazione (individuale);

Inoltre:

- analizza la rete istituzionale ed operativa;
- analizza la partecipazione a eventi e convegni;
- raccoglie le informazioni ottenute dai clienti;
- raccoglie le informazioni ottenute dai frequentanti le attività formative;
- svolge l'analisi dei fabbisogni formativi e professionali del territorio;
- verifica il raggiungimento dei risultati attesi e monitorando gli esiti occupazionali;
- almeno annualmente registra in un report i dati ottenuti sui fabbisogni formativi;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

4) Il **Responsabile della Progettazione** svolge attività di progettazione di massima ed esecutiva delle azioni corsuali, nonché la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento:

- progetta corsi di formazione rispondenti ai fabbisogni evidenziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi regionali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi provinciali finanziati;
- analizza le opportunità offerte da fondi interprofessionali;
- svolgere la progettazione di massima delle azioni corsuali;

- 
- svolgere la progettazione esecutiva delle azioni corsuali;
  - svolgere la progettazione di dettaglio delle azioni corsuali;
  - progettare percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
  - definisce proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, organizza i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse tecniche e professionali destinate ad interventi pianificati su basi territoriali in collaborazione con soggetti pubblici e privati anche in rete;
  - effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
  - collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

5) Il **Responsabile dell'Erogazione dei Servizi** si occupa del Coordinamento delle azioni formative. In particolare svolge le attività di:

- pianificare il processo di erogazione delle attività corsuali;
- gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e umane del processo di erogazione;
- individuare i docenti necessari all'attività corsuale;
- coordinare i docenti, il tutor e le altre figure che entrano nel progetto definire il calendario didattico;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- gestire i rapporti con le imprese e gli enti destinatari dei tirocini formativi;
- monitorare le azioni e i programmi;
- valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- occuparsi della pubblicizzazione del corso;
- effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione;
- sviluppa, cura e gestisce i contatti con il territorio di riferimento;

- 
- collabora con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

6) Il **Responsabile dell'Orientamento** si occupa di:

- analizzare le competenze individuali;
- effettuare i colloqui con i partecipanti;
- collaborare alla gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- erogare i servizi orientativi;
- collaborare alla progettazione e realizzazione di stage e tirocini formativi e di orientamento;
- mantenere relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo;
- collaborare alla progettazione e al coordinamento di percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

La TalenTraining srl in funzione dei servizi che intende erogare per le **utenze speciali** si impegna a mantenere contatti periodici con i servizi sociali presenti sul territorio regionale in cui la stessa opera

**Pescara, 22/12/2017**

**La Direzione**

---

**Carta aggiornata al 22/12/2017**