



# CARTA DELLA QUALITA'

REV 0 DEL 01/02/2022

## SOMMARIO

### Sommario

DATI AZIENDALI.....	3
LIVELLO STRATEGICO .....	3
Politica della Qualità.....	3
<i>Missione e visione</i> .....	3
LIVELLO ORGANIZZATIVO .....	5
Informazioni generali sui servizi formativi offerti.....	5
Macrotipologie delle attività formative.....	5
Formazione Continua .....	5
Formazione Superiore .....	5
Risorse Professionali.....	6
Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi.....	6
Risorse logistico-strumentali.....	8
Dichiarazione di Impegno .....	9
LIVELLO OPERATIVO .....	9
Il livello operativo si definisce sulla base dei seguenti 4 elementi:.....	9
<b>TABELLA - Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica</b> .....	10
LIVELLO PREVENTIVO.....	11
Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	11
Condizioni di trasparenza .....	11

---

## DATI AZIENDALI

**P.IVA e C.F. :16255781003**

**Sede legale e Operativa: Via San Rocco 1/O**

**mail:imfo@training-advisor.com**

**Sito Internet: www.training-advisor.com**

## LIVELLO STRATEGICO

### Politica della Qualità

#### Missione e visione

La Training Advisor Srls è una società che si occupa di servizi di formazione, orientamento e consulenza nel territorio della Regione Lazio.

La missione della società si esplica nel promuovere e sostenere il lifelong learning e contribuire allo sviluppo del sistema locale di relazioni fra istituzioni, enti, associazioni e di tutti gli stakeholder interessati alla crescita e allo sviluppo del territorio.

Obiettivo è quello di mettere al centro la persona come elemento di potenziamento e crescita della società.

Nell'ambito del servizio formativo l'ente intende garantire all'utenza prestazioni adeguate al raggiungimento di un ruolo attivo e consapevole nella società della conoscenza. Fornisce gli strumenti per accrescere le competenze, la capacità di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità. essenziali per poter contribuire allo sviluppo di un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo cambiamento.

La Training Advisor Srls definisce, mediante la *Politica della Qualità*, le linee strategiche da adottare:

- attuare strategie di organizzazione aziendale in un'ottica di miglioramento continuo;
- rispondere in maniera congrua e rapida alle richieste di un mercato esigente e competitivo;
- garantire la soddisfazione del cliente in relazione ai servizi erogati.

La Training Advisor Srls opera affinché venga garantita la partecipazione e il coinvolgimento di tutte le componenti aziendali e si collabori per raggiungere l'obiettivo del mantenimento dei seguenti requisiti:

**La soddisfazione dell'Utente** attraverso la rispondenza dell'intervento rispetto agli obiettivi previsti; l'identificazione dei bisogni e delle aspettative dell'utente, al fine di definire in maniera adeguata e partecipata gli obiettivi da raggiungere; la preparazione e definizione di strumenti in grado di misurare la customer satisfaction.

**La soddisfazione del Committente** attraverso il raggiungimento degli obiettivi definiti contrattualmente;

la capacità aziendale di rispondere in maniera adeguata alle esigenze della committenza;

l'attuazione di best practices nella costruzione e attuazione di relazioni di partnership;

la definizione e gestione del servizio in maniera proattiva nei confronti del cliente.

**La soddisfazione dei soggetti di partnership** attraverso la condivisione dei valori e delle strategie nelle azioni di partenariato; la valorizzazione delle competenze di ciascun partner; la costituzione di reti; l'elaborazione di strumenti in grado di misurare il grado di soddisfazione.

**L'offerta di Servizi innovativi** nel territorio di riferimento attraverso l'avvio di collaborazioni con le istituzioni e i portatori d'interessi; la differenziazione delle proprie performance nell'ambito delle attività di: formazione, sostegno all'occupazione, accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo, orientamento formativo e lavorativo.

#### **La continua ricerca e selezione di fornitori qualificati:**

Formatori. in possesso di adeguate competenze ed esperienze in settori specifici; con comprovata etica e deontologia professionale; da integrare nei processi di progettazione, monitoraggio e valutazione finale.

Consulenti ed esperti: in possesso di comprovate capacità in specifiche aree d'intervento; ; con comprovata etica e deontologia professionale.

Orientatori: in possesso di adeguate competenze ed esperienze; con comprovata etica e deontologia professionale; con comprovata capacità tecnica di Orientamento e Accompagnamento nei percorsi d'inserimento e reinserimento lavorativo.

Società di Consulenza. in possesso di competenze specialistiche rispetto alle tematiche oggetto di formazione; con comprovata etica e deontologia professionale.

La Training Advisor Srls ritiene che il raggiungimento/mantenimento degli obiettivi sotto indicati consentirà all'azienda di migliorare i propri servizi e contraddistinguersi nel mercato di riferimento:

- **L'aggiornamento continuo del sistema di gestione della qualità.**
- **Assegnazione di ruoli e responsabilità**, che valorizzi le competenze delle risorse umane interne e migliori le performance aziendali.
- **La ricerca di corsi di aggiornamento e di formazione** per migliorare le performance individuali e quelle aziendali.
- **La definizione di indicatori** in grado di valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali.

La Training Advisor Srls diffonde 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. A tal fine, effettua un esame periodico della strategia adottata, attraverso incontri con tutto il personale, per individuare i punti di forza e le debolezze della strategia perseguita.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

### Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'Attività formativa svolta dalla Training Advisor Srls è così articolata:

- analisi dei fabbisogni formativi;
- informazione e accoglienza per l'orientamento;
- ideazione e progettazione formativa;
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi, erogazione;
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti;
- rilascio di Certificazioni e/o Attestazioni.

### Macrotipologie delle attività formative

#### Formazione Continua

La Formazione Continua è destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Le azioni vengono finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda di aggiornamento delle competenze professionali sia dei lavoratori quanto delle imprese, al fine di assecondare lo sviluppo locale e settoriale in cui l'ente opera.

Per quanto riguarda l'area dello svantaggio, l'Ente svolge incontri periodici con vari servizi del territorio, in particolare con i Centri per l'Impiego, i Servizi Sociali e il DSM; questo al fine di avere un quadro esaustivo della situazione.

Inoltre, in presenza di beneficiari svantaggiati, elabora uno specifico progetto d'inserimento e costituisce un gruppo di lavoro sul caso, composto da personale docente e non docente, rappresentanti delle famiglie, della ASL e degli Enti territoriali e soggetti del terzo settore.

#### Formazione Superiore

La Formazione Superiore comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore IFTS, l'Alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.

Le azioni vengono attivate con l'intento di fornire alla popolazione in età attiva, una formazione post qualifica specifica. Nell'ambito della stessa area professionale di provenienza e di riqualificazione le attività formative sono rivolte ad incentivare la flessibilità di acquisizione di nuove competenze, in funzione delle richieste del mercato del lavoro.

La Training Advisor Srls in merito alla formazione superiore intende attivare Master non universitari e Corsi di specializzazione, professionalizzazione, riqualificazione, che propongano contenuti e argomenti formativi riferibili ad uno dei seguenti Sep:

- Agricoltura, silvicoltura e pesca;
- Servizi di distribuzione commerciale;
- Servizi digitali;
- Servizi di educazione formazione e lavoro;
- Servizi socio-sanitari;
- Servizi culturali e dello spettacolo;

- Servizi turistici;
- Area comune.

Nella erogazione dei propri servizi, la Training Advisor Srls si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

## **Risorse Professionali**

L'organizzazione si avvale, in relazione alle specifiche competenze, oltre che del personale interno, di collaboratori esterni e professionisti nei settori di riferimento, sottoposti a valutazioni preventive e successive alle prestazioni, al fine di garantire l'adeguatezza degli interventi alle esigenze e alla soddisfazione dei destinatari/utenti

La Training Advisor Srls dispone delle seguenti risorse :

- Responsabile del processo di direzione
- Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa
- Responsabile del processo di analisi e di definizione dei fabbisogni
- Responsabile del processo di progettazione
- Responsabile del processo di erogazione dei servizi
- Responsabile del sistema qualità
- Segretaria organizzativa
- Personale amministrativo
- Docenti, orientatori e tutor

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

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE**

E' responsabile di:

- definire le strategie organizzative, commerciali e standard di servizio;
- definire la politica e gli obiettivi per la Qualità in funzione della strategia aziendale da perseguire;
- 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;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- pianificare e gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- concordare, con i responsabili delle varie funzioni, i tempi e le modalità per la realizzazione dei programmi aziendali;

- approvare le azioni correttive per risolvere gli eventuali scostamenti dagli obiettivi prefissati.

#### RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

E' responsabile di:

- 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 rapporti con i consulenti;
- fornire i dati per la elaborazione del bilancio di esercizio.

#### 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;
- identificare e costruire il gruppo target;
- 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.

#### 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.

Inoltre, definisce:

- tutti gli aspetti organizzativi e logistici;
- le modalità di eventuali tirocini e stage;
- la fattibilità operativa e finanziaria;
- le modalità di diffusione e promozione dell'intervento;
- la metodologia e gli strumenti di monitoraggio e valutazione.
- 

#### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

E' responsabile di:

- pianificare e programmare le attività di progetto (attività e tempi);
- gestire e dirige il team di progetto;
- 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, individuando 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.

#### Risorse logistico-strumentali

La Training Advisor Srls dispone delle seguenti risorse logistiche e strumentali:

Sede	Tipologia	Attrezzature
Sede Formativa Accreditata Via San Rocco, 1/O - 00052 Cerveteri (Rm)	aula 1 attrezzata per l'attività didattica (frontale e di gruppo) per n° 16 allievi	Videoproiettore 8 pc in rete con collegamento internet e 16 banchi
Sede Formativa Accreditata Via San Rocco, 1/O - 00052 Cerveteri (Rm)	aula 2 attrezzata per l'attività didattica (frontale e di gruppo) per n° 12 allievi	7 pc in rete con collegamento internet e 12 banchi
Sede Formativa Accreditata Via San Rocco, 1/O - 00052 Cerveteri (Rm)	Stanza Direzione/Segreteria	1 pc con collegamento in rete e internet, linea telefonica, stampante multifunzione.

Sede Formativa Accreditata Via San Rocco, 1/O - 00052 Cerveteri (Rm)	Stanza colloqui	1 pc con collegamento in rete e internet
Sede Formativa Accreditata Via San Rocco, 1/O - 00052 Cerveteri (Rm)	Accoglienza	1 pc con collegamento in rete e internet, linea telefonica.

La Training Advisor Srls avrà cura che, nella struttura ove si erogano i propri servizi, sia 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 delle norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

## Dichiarazione di Impegno

La Trainig Advisor Srls si impegna a consegnare, contestualmente alla presente Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

### LIVELLO OPERATIVO

Il livello operativo si definisce sulla base dei seguenti 4 elementi:

- Fattori di Qualità
- Indicatori
- Standard di Qualità
- Strumenti di Verifica

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, la Training Advisor Srls ha attivato un processo di pianificazione, attuazione e controllo delle attività e dei servizi erogati in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità. Gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica, nonché le eventuali azioni correttive, sono definite dalla Direzione attraverso i seguenti obiettivi:

- soddisfazione degli allievi e dei committenti;
- miglioramento continuo dei servizi offerti;
- tempestività ed efficacia delle azioni correttive.

Nella tabella che segue viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, ovvero intensi per:

- fattori di qualità: elementi fondamentali da monitorare in relazione alla gestione della qualità;
- indicatori di qualità: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;

- standard di qualità: corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna a raggiungere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del committente/beneficiario.

**TABELLA - 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 generale	Conseguimento e Mantenimento dell'Accreditamento regionale	Rispondenza alle richieste previste dall'accreditamento regionale	Requisiti ed indicatori previsti dall'accreditamento regionale	Audit previsto per il conseguimento e il mantenimento dell'accreditamento
Progettazione attività formative	Successo delle proposte progettuali	Numero di progetti ammessi a finanziamento	≥ 60% dei progetti presentati	Notifiche di approvazione e sottoscrizione delle convenzioni di finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti e/o dei beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Capacità di risposta: - Entro i termini stabiliti dal committente (se previsto); - Entro al max. 10 giorni laddove non vi è una esplicita definizione dei tempi	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione e/o rilevazione di una nonconformità e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	N. 7 giorni come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione dell'attività formativa	Raggiungimento degli obiettivi progettuali/formativi	Ore partecipanti rendicontate (effettivi) su ore partecipanti approvate da progetto	Obiettivo indice > 80%	1. Riepiloghi allievi a consuntivo per ogni attività erogata
Gestione dell'attività formativa	Raggiungimento degli obiettivi progettuali/formativi	Ore partecipanti rendicontate (effettivi) su ore partecipanti approvate da progetto	Obiettivo indice > 80%	Riepiloghi allievi a consuntivo per ogni attività erogata

Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività d'informazione e orientamento nella fase ex ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguatezza della diffusione della Carta della Qualità.	Firma del Bando da parte della Direzione. Visione del Bando e della Carta della Qualità da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi, moduli d'iscrizione, sottoscritti dai candidati.
Valutazione dell'attività formativa post ex	Soddisfazione dei beneficiari dell'intervento in itinere e finale	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Obiettivo indice ≥80%	Questionari di Gradimento
Valutazione dell'attività formativa post ex	Soddisfazione dei docenti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Obiettivo indice >80%	Questionari di Gradimento
Valutazione dell'attività formativa post ex	Validazione dell'intervento	Valutazione positiva espressa da: Committente e partner	Obiettivo indice ≥80%	Questionari di Gradimento Verbal di riunioni

## LIVELLO PREVENTIVO

### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La Trainig Advisor Srls assicura un percorso di crescita e miglioramento continuo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei committenti e beneficiari. I principali mezzi utilizzati per rilevare informazioni sulla percezione, rispetto alla qualità del servizio svolto dall'Ente, sono rappresentati da:

- questionari di valutazione;
- reclami, apprezzamenti e comunicazioni dirette;
- questionari distribuiti agli allievi a fine corso;
- realizzazione di azioni correttive in funzione delle non conformità rilevate.

#### ***È possibile esprimere reclami e suggerimenti attraverso i seguenti canali:***

per email all'indirizzo .....info@training-advisor.it.....;

per telefono ai numeri .....06 89715104.....;

direttamente presso la segreteria della Sede in Via San Rocco 1/O

### Condizioni di trasparenza

La Direzione della Training Advisor Srls effettua la validazione della Carta della Qualità datandola e

sottoscrivendola. Al tempo stesso la validazione è effettuata da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità, datandolo e sottoscrivendolo.

La Training Advisor Srls 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 operativa;
- l'affissione nelle aule; la pubblicazione sul sito internet aziendale;
- la consegna a tutti gli iscritti e a tutto il personale.

La Training Advisor Srls si propone di effettuare la revisione annuale del documento, sotto la responsabilità della Direzione e del Responsabile della Qualità

*Cerveteri, 02/02/2022*

*Firma direzione*



*Firma Responsabile qualità*

