



# **CARTA DELLA QUALITA'**

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>OBIETTIVO</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>DISPOSIZIONI</b> .....	<b>2</b>
3.1	COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO .....	2
3.2	OBIETTIVI STRATEGICI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	2
3.3	RELAZIONI CON IL TERRITORIO .....	3
3.4	PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE ED ESITI RAGGIUNTI.....	3
3.5	IMPEGNI ASSUNTI VERSO I BENEFICIARI .....	4
3.6	DIRITTI DEI BENEFICIARI IN RAPPORTO AL SERVIZIO EROGATO .....	5



## 1 OBIETTIVO

---

La Carta della Qualità ha l'obiettivo di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti, è uno strumento di trasparenza e presentazione della sede formativa e dell'offerta, nonché di tutela e garanzia per gli utenti dell'impegno sulla qualità dei servizi.

## 2 RIFERIMENTI

---

Elemento 5.2.1/(a) "Processo di Direzione: carta della qualità" del Vademecum per l'accreditamento in Provincia di Trento – edizione 2008.

## 3 DISPOSIZIONI

---

### 3.1 COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

Denominazione: Forma Europa s.r.l.  
Indirizzo e recapiti: Piazza A. Leoni, n. 21, 38068 Rovereto (TN)  
Tel 0464 480010 – Fax 0464 489846  
E-mail [info@formaeuropa.eu](mailto:info@formaeuropa.eu)  
[www.formaeuropa.eu](http://www.formaeuropa.eu)

### 3.2 OBIETTIVI STRATEGICI DELL'ORGANIZZAZIONE

Forma Europa s.r.l. si è data una organizzazione per conseguire l'obiettivo strategico della trasmissione delle migliori conoscenze a favore di chi ha scelto di alimentare la cultura del sapere per saper fare e del saper essere, indipendentemente dalle condizioni di istruzione, di lavoro, di genere, di razza e di religione.

L'obiettivo viene perseguito sviluppando la politica della qualità volta a conferire efficienza alla gestione amministrativa-finanziaria, degli approvvigionamenti e delle risorse umane, nonché efficacia nello svolgimento delle attività di formazione in tutte le sue fasi: analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, valutazione dei risultati e misurazione degli impatti.

Nello specifico si fa ricorso alle seguenti pratiche operative:

- Ispirare l'attività amministrativa ai criteri della tracciabilità e della massima trasparenza
- Praticare la metodologia del controllo di gestione nelle attività amministrativo-finanziarie
- Utilizzare per la progettazione dei percorsi formativi l'esperienza di altre realtà, quella acquisita negli anni e quella che si ricava dall'analisi dei risultati ottenuti
- Coinvolgere nella progettazione i collaboratori al fine di poter tenere conto anche dei dettagli e responsabilizzare tutti nella realizzazione attraverso la conoscenza degli obiettivi intermedi
- Operare con personale motivato e specializzato
- Gestire una programmazione attenta di tutte le attività in particolare di quelle innovative
- Monitorare puntualmente lo sviluppo delle attività, in modo da consentire immediati interventi correttivi, quando necessario
- Mantenere continuo aggiornamento sulle nuove tecniche e tecnologie applicabili
- Mantenere l'aggiornamento sulla evoluzione dei bisogni formativi
- Disporre di attrezzature efficienti
- Monitorare il sistema qualità per garantire il miglioramento continuo.



### 3.3 RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Forma Europa s.r.l. intrattiene relazioni con soggetti istituzionali e sociali, economici e scolastici operanti nel territorio della Provincia Autonoma di Trento, in particolare sono stati sottoscritti dei protocolli d'intesa con:

- **Istituto d'Istruzione "Don Milani – F. Depero"**, con sede legale in via Balista, 38068 Rovereto(TN)
- **Confindustria Trento**, con sede legale in via Degasperi, n. 77, 38100 Trento
- **Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari APSS**, con sede legale in via Degasperi, n. 79, 38100 Trento

Il protocollo con l'Istituto d'Istruzione "Don Milani – F. Depero" permette di sviluppare un efficace rapporto tra aggiornamento professionale e mondo della produzione e del lavoro, l'alternanza aggiornamento-lavoro, gli stage e i tirocini in realtà produttive offrono nuove e qualificate opportunità di crescita e di formazione per i lavoratori, poiché costituiscono una valida integrazione tra apprendimenti scolastici ed esperienze assistite nel campo delle attività produttive e lavorative. L'Istituto d'Istruzione "Don Milani – F. Depero" è infatti una realtà scolastica che opera sul territorio in stretta collaborazione con le agenzie formative e le realtà socioeconomiche del territorio con le quali sviluppa attività formative e di stage, coinvolgenti oltre la metà degli studenti iscritti, ed è impegnata in azioni di orientamento verso i percorsi universitari e di alta formazione, in progetti europei di professionalizzazione e in attività di scambio europeo ed extraeuropeo.

Forma Europa s.r.l. è soggetto che intende anche operare nel campo della formazione professionale, con particolare riguardo alle esigenze del sistema produttivo, anche in relazione alle condizioni di competitività internazionale. Per questo ha sottoscritto un protocollo d'intesa con Confindustria Trento, che è Associazione privata cui aderiscono le imprese industriali del territorio, anche nell'ottica di supporto per individuare soluzioni e risposte ai loro fabbisogni formativi.

Il protocollo con l'APSS permette di perseguire l'offerta di corsi aventi ad obiettivo la tutela e la promozione della salute, considerando la diffusione delle conoscenze e la formazione dei cittadini il mezzo primario per orientare gli stili di vita alla salute. Una rete di relazioni tra soggetti che operano nel pubblico e nel privato può contribuire ad incrementare gli interscambi di conoscenze e di prospettive nel campo della formazione in funzione anche della ricerca di nuovi saperi per incentivare l'innovazione dei servizi sanitari e la configurazione di coerenti stili di vita dei cittadini.

### 3.4 PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE ED ESITI RAGGIUNTI

Forma Europa s.r.l. è stata costituita il primo aprile 2008. Dalla sua costituzione ha elaborato un progetto di ricerca sull'iniziativa comunitaria EQUAL 2.2 "Rafforzare l'economia sociale nelle azioni della sostenibilità e della qualità delle imprese e dei servizi" conseguendo gli obiettivi posti dal bando di gara.

Con l'accreditamento la società intende operare nel campo delle attività di formazione professionale con riguardo alle seguenti aree:

- **Formazione continua e permanente**  
Interventi formativi per lo sviluppo della promozione del sapere e per innalzare il livello di apprendimento e di conoscenza durante tutto l'arco della vita (life long learning).
- **Formazione per l'occupazione**



Interventi formativi e di ricerca finalizzati all'occupabilità, all'aggiornamento e all'adattamento dei lavoratori nonché all'inclusione sociale.

La società intende altresì operare per realizzare:

- interventi volti alla costituzione di reti con altre realtà regionali e nazionali nel campo della formazione, dell'innovazione dei processi formativi e lo scambio delle migliori esperienze in campo formativo e didattico.
- interventi volti a promuovere la mobilità interaziendale delle risorse umane attraverso l'identificazione e la certificazione di figure professionali.

### 3.5 IMPEGNI ASSUNTI VERSO I BENEFICIARI

La politica per la qualità perseguita dalla società si connota di interventi mirati alla pianificazione dei processi, delle attività e dei servizi secondo criteri di efficacia, di efficienza e di controllo.

Per la certificazione di tale politica che richiede la formalizzazione delle attività svolte all'interno dell'organizzazione e l'ottimizzazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi, mantenuta nel tempo e costantemente implementata, la società riconosce che la missione da perseguire è:

- *sul piano formativo* il successo dei beneficiari, inteso come crescita umana, sociale e culturale e come acquisizione da parte loro di specifiche conoscenze, competenze e abilità, attraverso la realizzazione di percorsi formativi di qualità e spendibili sul territorio anche in termini di occupazione;
- *sul piano gestionale* il miglioramento qualitativo del servizio formativo e delle procedure interne adottate a realizzarlo, attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e la realizzazione di azioni volte ad assicurarne l'efficacia e l'efficienza. L'impegno è quello di coinvolgere le risorse umane nel miglioramento delle loro prestazioni attraverso la diffusione tra tutto il personale docente e non docente di una "cultura di qualità", orientata al conseguimento di risultati sempre più impegnativi;
- *sul piano relazionale* l'instaurarsi nella società di un clima di partecipazione e di collaborazione sia nelle relazioni interne che nei rapporti tra l'organizzazione e il territorio, al fine di ricercare una risposta adeguata ai bisogni di formazione dei beneficiari.

Per l'attività di formazione professionale la società considera quali beneficiari diretti i soggetti che direttamente usufruiscono, attraverso la loro partecipazione delle attività formative e quali beneficiari indiretti le imprese/organizzazioni da cui proviene il lavoratore che partecipa alla formazione (nel caso di formazione continua).

Ai propri beneficiari la società si impegna a garantire:

- tempestività di risposta nelle richieste sia dei beneficiari finali che dei committenti (numero di giorni intercorrenti tra la data di richiesta e la data di risposta: non più di 20 giorni calendario);
- accessibilità (canali di comunicazione programmati e formalizzati);
- flessibilità organizzativa e gestionale nell'erogazione del servizio (orari, strutture facilitanti e di sostegno, ...);
- flessibilità metodologica e pedagogica (azioni di recupero, individualizzazione, ...);
- la valutazione della soddisfazione dei beneficiari stessi nell'erogazione dei servizi formativi, attraverso la somministrazione dei questionari elaborati per la procedura relativa al processo di erogazione;
- impegni nel placement (analisi mirata della domanda, presentazione documentata delle potenzialità d'offerta, costituzione di banche dati relative al mercato del lavoro su target corsuali, promozione di iniziative e di collaborazione con l'Agenzia del Lavoro).



### **3.6 DIRITTI DEI BENEFICIARI IN RAPPORTO AL SERVIZIO EROGATO**

A garanzia dei diritti dei beneficiari la società provvede all'apertura di uno sportello per ogni corso formativo attraverso il quale cura:

- la messa a disposizione della presente Carta della qualità (vedi specifica S 5.1);
- la rilevazione dei reclami da qualsiasi parte essi provengano e l'assunzione di idonee azioni correttive (vedi procedura P 04);
- la valutazione ed il monitoraggio sistematici e continui dell'erogazione dei corsi al fine di verificare costantemente la correlazione tra quanto programmato e quanto realizzato (vedi procedura P 08);

e provvede:

- a predisporre, per ogni specifico progetto formativo, un relativo patto formativo che riporti formalmente gli impegni della società e gli impegni del partecipante, i reciproci diritti/doveri previsti, che dovrà essere sottoscritto dalla società e da tutte le parti in causa (vedi M 8.6);
- a documentare le motivazioni dell'abbandono rilevate nel corso dell'erogazione dei servizi (vedi M 8.7).