

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF



*Dipartimento: Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro,
dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università
Servizio: Servizi per il Lavoro, Garanzia Giovani*



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la I.T.A. SRL assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

PREMESSA

I.T.A. Srl è una società apprezzata per la qualità e la varietà delle proposte formative destinate a privati, professionisti e aziende. I.T.A. è l'acronimo di International Trade Agency ed è stata fondata nel 2012 dall'idea imprenditoriale di offrire consulenza e supporto professionale alle aziende interessate a nuove opportunità di business nei mercati esteri. Per meglio rispondere alle specifiche esigenze delle aziende, nel 2014 la società entra nel mondo della formazione, ampliando il ventaglio delle attività e dei servizi proposti, con corsi individuali svolti direttamente presso le aziende. Nel 2015 I.T.A. Srl si presenta con il nome ITA Formazione, Scuola di Formazione a 360 gradi, con i corsi di Crescita Professionale, di Crescita Personale e di Lingue Straniere, sia per adulti che per ragazzi. Il catalogo dei corsi di ITA Formazione attualmente vanta circa 65 corsi di Crescita Professionale e 16 di Crescita Personale. L'offerta formativa per le Lingue ne include 20: Arabo, Bulgaro, Cinese, Croato, Ebraico, Francese, Inglese, Giapponese, Lituano, Olandese, Polacco, Portoghese, Rumeno, Russo, Serbo, Spagnolo, Tedesco, Turco, Ungherese e Italiano per stranieri. ITA Formazione è accreditata presso Forma.Temp (Fondo per la Formazione e l'Integrazione al Reddito dei Lavoratori in Somministrazione) e presso l'AICA (Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico), quindi, è sede d'esame per la certificazione informatica di Patente Europea del Computer. Per quanto riguarda invece le certificazioni linguistiche, ITA Formazione è sede d'esame TOEFL e Trinity per la certificazione linguistica di lingua inglese.

La I.T.A. SRL è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di: "Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale (EA 37)".

LIVELLO STRATEGICO

La Direzione di I.T.A. SRL ha definito la seguente Politica per la Qualità.

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

I.T.A. SRL considera la qualità del servizio erogato come il fattore primario per il raggiungimento della sua missione. Intende sviluppare risposte puntuali ai bisogni delle persone, specie nell'ambito del lavoro e della formazione, attraverso un continuo e costante miglioramento della qualità erogata e della professionalità dei propri operatori.

Qualsiasi sia il servizio erogato, i servizi forniti da I.T.A. SRL si caratterizzano per le seguenti specifiche:

- la centralità del soggetto fruitore, come protagonista e come co-produttore della formazione, coinvolgendo i committenti nella produzione e nel dispiegamento delle competenze, riconoscendo che la qualità non è solo funzionalità, ma piacere nell'apprendimento. L'orientamento al cliente dipende: dall'attivazione di un sistema di ascolto e di risposta alle attese; dalla conoscenza e valorizzazione del potenziale; dall'attenzione alle differenze individuali; da coinvolgimento / partecipazione sistematica alle attività; dall'attivazione di un sistema di accertamento della soddisfazione;
- l'innovazione nei contenuti e/o nel metodo, dell'azione sottesa al servizio stesso per cui si tende a far evolvere, migliorandoli, gli aspetti didattici e formativi;
- la qualità del servizio stesso, definita come l'attitudine di un servizio formativo a soddisfare i bisogni dei clienti, degli utenti e dei fruitori. Qualità e miglioramento, che si traducono in strategie didattiche, dove la valorizzazione della soggettività dei discenti, la cura per il contesto di apprendimento, l'orientamento alle competenze assumono una loro centralità in ogni servizio formativo offerto.

L'applicazione del Sistema di Gestione Qualità offre ad I.T.A. SRL l'opportunità di migliorare la propria prestazione rispetto:

- al committente attraverso l'analisi dei fabbisogni di formazione e la progettazione di percorsi formativi efficaci, il monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti e la traduzione delle competenze apprese nel percorso in azioni atte a migliorare il processo di assunzione di ruolo.
- al partecipante, attraverso la rilevazione delle aspettative, il rispetto del contratto formativo, e l'attenzione prioritaria alla persona, ai suoi bisogni e alle sue esigenze. I.T.A. SRL assume come obiettivo primario il prendersi cura dei partecipanti sotto l'aspetto formativo.

I.T.A. SRL svolge la propria attività tenendo conto dell'impatto sociale che può avere e dei portatori di interesse coinvolti. Per I.T.A. srl sono portatori di interesse:

- la proprietà, per quanto riguarda la missione e il conseguimento degli obiettivi;
- i lavoratori, relativamente al percorso professionale intrapreso all'interno del proprio progetto personale;
- i fornitori, per i rapporti basati sulla fiducia, correttezza e collaborazione reciproca;
- lo stato Italiano e la comunità europea, per l'impatto sociale ed economico dell'Ente;
- gli enti locali, relativamente alla capacità di dare risposte mirate ed efficaci sui problemi formativi e occupazionali e per l'impatto culturale dell'Ente;
- il sistema bancario, per la capacità di onorare gli impegni presi instaurando rapporti di correttezza e di garanzia.

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

Per I.T.A. SRL un servizio di qualità deve presentare i seguenti caratteri propri e necessari:

- Nasce dall'impegno attivo di tutto il personale nel prendersi cura e rispondere alle aspettative dei clienti e dei portatori di interessi, promuovendo lo sviluppo di rapporti duraturi e basati sulla reciproca fiducia
- È riferito ad una domanda formativa reale che evidenzia le opportunità occupazionali e la necessità di aggiornamento e riqualificazione espresse dalle imprese
- È orientato alla valorizzazione della risorsa umana nella sua interezza
- È finalizzato a promuovere le risorse umane nell'ambito del contesto territoriale di riferimento
- È svolto da risorse umane competenti, consapevoli della deontologia del ruolo e costantemente valorizzate attraverso percorsi di formazione e aggiornamento
- È basato su requisiti di qualità e quindi valutabile direttamente dall'utente
- È basato su un rapporto di reciproca fiducia con i fornitori (inclusi progettisti e docenti esterni ingaggiati su commessa) e sulla capacità di selezionarli e coinvolgerli nella filosofia che l'ente intende perseguire nella realizzazione delle attività formative e di orientamento.

La sicurezza e l'igiene sul lavoro, garantite anche agli utenti del servizio, sono assicurate dal rispetto delle normative vigenti, in particolare del DLgs 81/2008 e delle relative circolari ministeriali.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

I prodotti e i servizi formativi di I.T.A. SRL sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e studenti; essi prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione, orientamento e valutazione dei risultati.

Servizi formativi offerti

I.T.A. SRL assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi:

- Formazione nell'ambito dell'Obbligo Formativo / di Istruzione e Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale, per studenti, al fine di assolvere ai doveri dell'obbligo formativo, conferendogli:
 - Competenze culturali di base,
 - Competenze tecnico-professionali,
 - Recupero ed approfondimento,
 - Eventuale qualifica professionale e/o competenze professionali,
 - Organizzazione stage;
- Formazione continua destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale;

- Affiancamento all'azienda e/o all'ente committente nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- Consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- Assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo;
- Formazione nell'ambito di Formazione Superiore sia per studenti, che per disoccupati/inoccupati:
 - Percorsi di Formazione professionale realizzati ad hoc che forniscano la formazione post-obbligo, post diploma, specifica per l'area professionale di provenienza dello studente;
 - Integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti, avente come fine lo sviluppo di un raccordo tra sistema universitario, professionale e mondo del lavoro, nonché all'alta formazione post universitaria;
 - Organizzazione Stage;
- Servizi e formazione nell'ambito dell'Orientamento:
 - analisi dei fabbisogni delle figure professionali sul territorio locale;
 - analisi e valutazione delle attitudini personali e delle aspirazioni professionali, dei ragazzi di età compresa 13-18 anni;
 - accompagnamento ed indirizzamento verso il mondo del lavoro tramite lo svolgimento di stage;
 - Accompagnamento ed indirizzamento verso ulteriori percorsi formativi;
 - Formazione nell'ambito della ricerca del lavoro.

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di orientamento, formazione e consulenza, I.T.A. Srl si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

L'elenco dei Professionisti valutati come idonei da I.T.A. Srl per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto nell'elenco dei Professionisti. Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

La sede formativa della I.T.A. Srl è dotata delle seguenti attrezzature/strumenti:

- n. 15 Personal Computer con collegamento ad internet;
- n. 4 connessione Wi-Fi;
- n. 1 Stampante a colori di rete multifunzione, fotocopiatrice scanner digitale, fax;

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

- n. 2 Stampanti n/b di rete multifunzione, fotocopiatrice scanner digitale, fax;
- n. 1 Stampante n/b
- n. 1 Server
- n. 3 Telefoni
- n. 2 Lavagna magnetica bianca a fogli mobili
- n. 2 Televisore/Monitor di grandi dimensioni per presentazione slide

Tutti i PC:

- sono conformi alle vigenti normative in materia di sicurezza e marcatura;
- sono sottoposti a periodica verifica dei virus presenti;
- sono sottoposti a periodico back up dei dati al fine di minimizzare le probabilità di perdita di informazioni o dati.

La sede è dotata, inoltre, di:

- Spazio destinato alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici;
- Un'aula didattica
- Un'aula laboratorio (informatica)
- Un ufficio per colloqui individuali e per la consultazione di banche dati con una dotazione minima di 2 pc collegati ad internet.

Tutti gli spazi aziendali identificati sono conformi alle vigenti normative di sicurezza applicabili al settore produttivo di riferimento dell'azienda, nonché commisurati al numero di lavoratori secondo la normativa vigente.

E' stata prestata particolare cura affinché gli spazi e postazioni di lavoro siano correttamente illuminate e confortevoli per coloro che vi operano; ciascuna postazione è dotata di un computer collegato in rete idoneo allo svolgimento dell'attività di formazione e consulenza. Quando richiesto, I.T.A.srl si impegna, nella persona del suo Legale Rappresentante, a consegnare contestualmente alla 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

I.T.A. Srl ha formalizzato e adottato nel sistema qualità aziendale una specifica procedura per la pianificazione dell'attività di monitoraggio, di misurazione ed analisi al fine di dimostrare la conformità dei propri servizi erogati oltre a migliorare l'efficacia e assicurare la conformità del proprio sistema qualità aziendale.

Per quanto riguarda l'attività di formazione, la I.T.A.srl ha individuato degli elementi da presidiare (Fattori di qualità) in relazione alla gestione della qualità sulla base dei bisogni e delle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

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 presidiare. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari, e sono riassunti nella tabella di seguito.

Indicatori

Gli indicatori di carattere qualitativo e quantitativo, per l'analisi e il monitoraggio dei fattori di qualità individuati, sono riportati nella tabella riassuntiva qui di seguito.

Standard di qualità

Gli standard degli specifici obiettivi di qualità "I.T.A. Srl s'impegna a raggiungere, sono riportati nella tabella riassuntiva qui di seguito.

Strumenti di verifica

Le modalità con cui I.T.A. srl, controlla il rispetto degli standard prefissati, a garanzia e tutela di committente e dei beneficiari, sono riportati nella tabella sottostante.

Fattori di qualità e loro indicatori:

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Strumento di verifica
Coinvolgimento dei fornitori	N° di NC in fase di erogazione del servizio	Nessuna NC	Registro Non Conformità
	N° NC da parte del fornitore	3	Registro Non Conformità
Sicurezza (gestione interessi lavoratori/collaboratori)	N° infortuni/anno	Nessun infortunio	Certificato di infortunio sul lavoro
Tempestività	Tempo di risposta richieste utente	24 ore	Mezzo di comunicazione mittente e destinatario
Efficienza gestionale (gestione interessi della proprietà)	Rapporto % tra il n° di richieste pervenute ed il n° delle iscrizioni annuali	30%	Richieste di informazioni Modulo di iscrizione
	Rapporto % tra progetti validati e progetti realizzati	50%	Corsi progettati Corsi avviati
	Incidenza economica dei reclami	5% fatturato	Note di accredito
	Partecipanti al termine / partecipanti all'avvio	90%	Registro presenze
Efficacia delle prestazioni	N° reclami del cliente	5	Registro Non Conformità

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

(gestione interessi clienti)	N° di NC in fase di progettazione corsi	0	Registro Non Conformità
	Valutazione dei questionari di soddisfazione	>8	Questionari di Customer Satisfaction
	Rapporto % tra iscrizioni / n° allievi a fine corso / esiti esami	90%	Test di fine corso
	Numero di utenti soddisfatti al termine del corso / numero utenti complessivi	95%	Registro Non Conformità

LIVELLO PREVENTIVO

Rilevazione di feedback

L'I.T.A. srl., al fine di garantire la qualità dei servizi erogati e raccogliere informazioni utili per attuare processi di miglioramento, mediante la propria segreteria mette a disposizione dei committenti, dei beneficiari delle proprie attività formative, nonché di tutti gli stakeolders del territorio, un punto di raccolta di feedback inerenti alle modalità di espletamento delle proprie attività. Il personale di front office è istruito sulle modalità di rilevazione delle impressioni, osservazioni, suggerimenti provenienti da chiunque voglia avere il piacere di fornirne.

I suggerimenti, le proposte, le richieste di informazione e gli eventuali reclami, saranno rilevati attraverso i seguenti strumenti:

- Help desk (info corsi attivati) telefonico e/o via e-mail;
- Modulo reclami e suggerimenti a disposizione dei corsisti;
- Questionari di soddisfazione.

Le segnalazioni potranno essere anche fatte via mail o inoltrate via posta alla sede di I.T.A. srl, Via Alessandro Volta, 5 Pescara (PE).

I.T.A. srl, si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, anche in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

In particolare, I.T.A. srl da evidenza e risposte ai reclami e suggerimenti sull'apposito modulo entro i tempi previsti e fornisce quotidianamente informazioni sui corsi attraverso l'helpdesk.

Inoltre, il personale della I.T.A. srl. è sensibilizzato a segnalare:

- Le difficoltà nell'applicazione del sistema;
- Le proposte di miglioramento delle modalità con le quali sono attuati i processi;
- Le proposte di modifica delle modalità di erogazione del servizio.

La I.T.A. srl rileva periodicamente anche i feedback dei committenti, secondo quanto previsto nel sistema qualità aziendale. In particolare, I.T.A. srl, sia durante lo svolgimento delle attività

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

che al loro termine, adotta strumenti per rilevare e misurare la soddisfazione dei clienti/committenti.

Il Sistema di Gestione della Qualità di I.T.A. SRL si compone in un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente. In particolare:

- La procedura Azioni correttive e preventive – Gestione delle non conformità e Reclami definiscono le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. Le procedure definiscono inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti a I.T.A. SRL da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di erogazione dei servizi formativi.
- La procedura Audit Interni definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

La I.T.A. SRL inoltre mette a disposizione dei beneficiari/committente i propri recapiti telefonici ed e-mail per la segnalazione dei reclami.

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

L'I.T.A srl gestirà i reclami secondo la seguente procedura:

Fase	Descrizione
1	I reclami saranno raccolti tramite email, telefono, fax o lettera
2	Il RdF registrerà i dati del reclamo nell'apposito modulo.
3	Il RdF, interpellate le eventuali funzioni aziendali interessate, valuta il reclamo, dispone per il suo trattamento e compila il Verbale di Reclamo Cliente. Eventuali comunicazioni scritte inviate al Cliente, vengono allegate al verbale
4	Il Direttore verifica la risoluzione del reclamo, registra l'attività nella parte relativa del Verbale e ne determina la chiusura. L'esito negativo della verifica comporta l'apertura di un nuovo Verbale di Reclamo Cliente;
5	Il Direttore archivia i verbali di reclamo chiusi e provvede a sottoporre al CdA i risultati della loro analisi effettuata durante il Riesame degli obiettivi, insieme all'analisi della customer satisfaction.

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

Procedura Gestione Non Conformità

L'I.T.A. srl adotta altresì la seguente procedura di gestione delle Non Conformità:

Fase	Descrizione
1	La funzione che rileva la NC la segnala e, a seconda dell'anomalia evidenziata, interpella il RdF destinato alla risoluzione e, per conoscenza, DIR. Per ogni NC vanno descritte nel dettaglio la tipologia, la fase operativa e chi l'ha rilevata; se è una NC su un servizio acquistato, tipo e nome del fornitore.
2	Effettuate le valutazioni RdF registra: <ul style="list-style-type: none"> - probabili cause della NC - decisione presa per il trattamento - modalità operative da seguire per la risoluzione; - responsabile della risoluzione; - tempi previsti per la risoluzione
3	L'incaricato al trattamento della NC si adopera per la risoluzione nei tempi previsti. Si possono configurare diverse soluzioni: <ol style="list-style-type: none"> 1. effettuare un trattamento immediato che va anche a sanare la NC (quando non vi sono effetti che si possano ripresentare e si tratta di un caso isolato) 2. aprire una AC apposita, laddove si ravvisi che la NC è critica per il sistema e/o è suscettibile di ripetersi o si è ripetuta più volte nell'arco di un periodo medio/breve.
4	Il Direttore effettua la verifica della risoluzione della NC valutando la documentazione prodotta e/o disponendo controlli sulla NC; l'attività viene registrata e sottoscritta dallo stesso. Qualsiasi prodotto/servizio/fase del servizio "rielaborato" è dichiarato conforme se supera tutti i controlli previsti da procedure e/o pianificazioni
5	Verificata la risoluzione, la firma del Direttore, determina la chiusura della NC. DIR può archiviare i verbali di non conformità chiusi, distinguendoli a seconda che siano relativi a NC interne o esterne e provvede a sottoporre al CdA i risultati della loro analisi, effettuata mediante delle tecniche statistiche durante il Riesame degli obiettivi.

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

Procedura Gestione Azioni Correttive / Preventive

A seguito dell'esame di Non Conformità, reclami, segnalazioni di clienti, Verbali di Riesame Obiettivi, statistiche sulle NC, Il Direttore può ravvisare la necessità di aprire una AZIONE CORRETTIVA (AC) O AZIONE PREVENTIVA (AP), in tal caso le stesse verranno gestite secondo la seguente procedura:

Fase	Descrizione
1	Le AC/AP possono essere richieste da tutto il personale o da esterni: a seguito di NC o per prevenirne l'accadimento. Il Direttore può provvedere mensilmente all'analisi dei suggerimenti e dei documenti relativi alle NC e ai reclami e valuta la necessità di aprire una AC/AP
2	Il personale competente, compila la relativa parte del modulo AC/AP, inserendo: <ul style="list-style-type: none"> - Oggetto della proposta di AC/AP - il riferimento ad eventuali allegati (RNC, reclami o segnalazioni di clienti, Rapporti di VI, Verbali di Riesame, statistiche sulle NC, ecc.), - i destinatari del modulo, i quali devono partecipare all'esame della AC/AP - il luogo e la data dell'eventuale riunione
3	Vengono ricercate le cause originanti, o potenziali tali, la situazione pregiudizievole per la Qualità e vengono verbalizzate sul modulo
4	Viene ricercata la migliore soluzione tecnico-organizzativa realizzabile per prevenire o risolvere le eventuali cause e le azioni da adottare per la loro rimozione o prevenzione. Vengono presi nel modulo AC/AP gli opportuni provvedimenti per aggiornare la documentazione influenzata dalle decisioni (procedure, istruzioni, modulistica, ecc.). Nel modulo AC/AP vengono conferiti gli incarichi e definiti i tempi per l'applicazione dei provvedimenti e per la verifica di attuazione e di efficacia delle disposizioni.
5	Il Responsabile dell'attuazione AC/AP è tenuto ad implementare le azioni così come sono state individuate ed a rispettare le tempistiche attuative.
6	Il responsabile della gestione della qualità (RGQ) verifica il trattamento avvenuto e aggiorna il modulo AC/AP riportando le risultanze della verifica; Nel caso di esito negativo, il RGQ provvede ad aprire un VNC (verifica di non conformità), che può dare origine ad una nuova AC/AP.
7	Alla data prefissata RGQ valuta l'efficacia del trattamento: in caso di esito positivo, il RGQ chiude AC/AP mediante firma sul modulo e lo utilizza come dato nell'effettuazione del Riesame del Sistema Qualità. L'archiviazione di tutta la documentazione è a cura del RGQ

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

La Direzione di I.T.A. srl assicura la pianificazione ed il presidio:

- Delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- Il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Della valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

L'area Amministrazione assicura gli adempimenti relativi:

- Alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Il controllo economico;
- La rendicontazione delle spese;
- La gestione amministrativa del personale;
- La gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni:

Il Responsabile dei processi di analisi e definizione dei fabbisogni, assicura:

- Ricerca e valutazione dei bandi, richieste ed offerte relativamente ai fabbisogni di formazione/orientamento ed opportunità di finanziamento;
- Effettua ricerche a livello locale e nazionale di bisogni formativi e professionali;
- Effettua diagnosi generali dei fabbisogni delle figure e competenze professionali;

Attività previste per il Responsabile della progettazione:

- Esegue la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio per quando concerne la stesura del progetto educativo finalizzato all'adempimento dell'obbligo di istruzione;
- Ricerca ed individua le risorse necessarie al progetto;
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;

Attività previste per il Responsabile del processo di erogazione:

- Mantiene i rapporti con il committente;
- Formalizza e riesamina le offerte;
- Pianifica il processo di erogazione del servizio;
- Gestisce le risorse umane ed infrastrutturali relativo al processo di erogazione;
- La gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- La valutazione dei risultati e l'identificazione delle proposte di miglioramento.

Attività previste per il Responsabile Didattico:

- Il Responsabile Didattico elabora il piano di approntamento delle aule sulla base della

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

pianificazione ricevuta; verificare lo stato della sede, delle aule e delle infrastrutture; coordina le attività di predisposizione delle aule della sede allo svolgimento dei corsi.

- Gestire l'accoglienza dei partecipanti al corso;
- Gestire il ricevimento e la distribuzione del materiale didattico;
- Raccogliere la documentazione prodotta durante i corsi e provvedere all'invio ai destinatari di competenza;
- Propone modifiche alla progettazione dei corsi.

Attività previste per la Segreteria Didattica:

- elabora il piano di approntamento delle aule sulla base della pianificazione ricevuta;
- verifica lo stato della sede, delle aule e delle infrastrutture;
- coordina le attività di predisposizione delle aule della sede allo svolgimento dei corsi;
- Predisporre la documentazione per i singoli corsi;
- Registra la documentazione di iscrizione ai corsi dei partecipanti;
- Archivia la documentazione prodotta durante i corsi;
- Predisporre gli attestati e li consegna al Responsabile Didattico.

Attività previste per la figura d'orientamento

Il referente per l'orientamento coordina il processo e le attività che accompagnano gli studenti, nella definizione del proprio progetto formativo e nella gestione di particolari momenti di transizione. Nello specifico il referente per l'orientamento svolge attività di:

- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza
- Informazione-formazione e consulenza
- Supporto degli studenti nella preparazione di esperienze educative successive, incoraggiandoli ad esplorare opportunità di apprendimento
- Pianificazione e promozione di programmi di sviluppo di carriera ed eventi connessi con l'occupazione (tirocini, workshop ecc.)
- Accompagnamento ed indirizzamento verso il mondo del lavoro

OBBLIGO FORMATIVO

PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO OBBLIGO FORMATIVO / OBBLIGO ISTRUZIONE

Per i soggetti che partecipano all'assoluzione dell'obbligo formativo/istruzione, l'ente garantisce i seguenti servizi:

- Informazione rivolta alle famiglie degli studenti in condizione di obbligo sui contenuti del quadro normativo e le potenzialità formative offerte dalle strutture operanti sul territorio provinciale e regionale e delle offerte e risorse logistiche;
- Azione di coinvolgimento, sostegno e responsabilizzazione finalizzata all'assunzione da parte dei giovani di reale consapevolezza dei propri bisogni, delle proprie potenzialità e

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

attitudini e del proprio orientamento "di vita";

- Costruzione partecipativa alla delineazione, condivisa tra tutor e allievo, di un percorso formativo personalizzato in base agli elementi raccolti;
- Facilitazione dell'inserimento nel canale di formazione prescelto e definizione, in accordo con gli Enti e le Istituzioni preposte, del percorso formativo personalizzato;
- Eventuale azione di affiancamento e/o sostegno per la rimozione delle difficoltà derivanti dall'inserimento e per una più efficace acquisizione delle competenze trasversali.

I partecipanti a tali attività godono dei diritti che garantiscono all'allievo, fino all'assolvimento del previsto obbligo, la possibilità di passare dal sistema formativo a quello scolastico e/o all'apprendistato, previa consultazione degli organi competenti (Centro per l'Impiego, Istituzione Scolastica, Associazione Imprenditoriale, etc.).

Inoltre per gli studenti che assolvono l'obbligo formativo, sarà garantita una idonea attività di orientamento, sia in ingresso che in uscita. L'orientamento in uscita è finalizzato a facilitare il passaggio dal sistema formativo agli altri sistemi (scuola ed apprendistato). Le famiglie verranno convocate con periodicità trimestrale ad incontri con il gruppo docenti al fine di individuare problemi, dare soluzioni e proporre miglioramenti nell'organizzazione didattica delle attività.

Lo stage sarà proporzionale alla durata dell'intervento formativo e non inferiore al 20% del monte ore del corso.

I.T.A. srl, si presuppone di realizzare percorsi formativi per la macrotipologia "Obbligo formativo", e nella sua attuazione intende adempiere i seguenti obiettivi:

1. Diritti connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione

In relazione allo sviluppo del diritto attivo di accesso all'apprendimento, l'I.T.A. srl, si impegna ad applicare la normativa di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68".

La citata normativa prevede, per l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età attraverso diverse modalità di percorso:

- la prosecuzione degli studi nel sistema scolastico;
- la frequenza di corsi di formazione professionale regionali;
- l'alternanza formazione lavoro nell'apprendistato;
- l'apprendimento in percorsi integrati di istruzione e formazione, con i quali si può ottenere contemporaneamente il diploma di istruzione e formazione e una qualifica professionale regionale (tale opportunità presuppone accordi e intese tra sistema scolastico e sistema formativo).

In tale ottica, I.T.A srl, nel rispetto della normativa, prevede:

- una stretta collaborazione tra l'Ente e i Centri per l'impiego presenti sul territorio per organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani per l'assolvimento dell'obbligo formativo al di fuori del sistema scolastico;

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

- il riconoscimento di crediti di istruzione o di formazione che facilitino e permettano il passaggio da un sistema all'altro;
- un sistema di passaggio tra corso di studi istituzionali svolti nelle nostre sedi e il sistema della formazione.

2. Realizzazione di attività d'orientamento

L'orientamento rappresenta uno strumento indispensabile per fronteggiare l'incremento della dispersione e dell'insuccesso scolastico degli alunni. Tale strumento è orientato sulla persona e sui propri bisogni, al fine di prevenire e contrastare il disagio giovanile ed aiutare gli alunni a sviluppare una propria identità e a prendere decisioni personali e lavorative, favorendo l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

L'orientamento formativo è in grado di gestire la transizione tra scuola, la formazione e il lavoro, al fine di sostenere le scelte, lungo il corso della vita e promuovere l'occupabilità, l'inclusione sociale e la crescita di ogni persona nel futuro. Inoltre, favorisce l'inclusione sociale, il dialogo interculturale e l'occupabilità grazie all'articolazione di percorsi scolastici con esperienze di lavoro reali, che avvicinano i giovani al mondo del lavoro.

Attraverso i portali on line l'orientamento formativo consente agli studenti, alle famiglie, agli insegnanti e alle persone in genere di conoscere ed accedere alle risorse digitali per facilitare le scelte future in base a specifici bisogni ed esigenze.

L'ITA srl, al fine di favorire il buon esito del processo formativo si presuppone di costruire una formazione personalizzata per ogni alunno. A tal proposito sono previste attività di accoglienza dei ragazzi e svolgimento del colloquio di orientamento, dove si costruirà il bilancio di competenza. Si definirà, con il consenso partecipato dei ragazzi, il monitoraggio del percorso formativo intrapreso al fine di valutare e regolare gli interventi promossi.

3. Incontri e relazione con le famiglie degli allievi

Il progetto formativo, prevederà almeno due incontri annui con le famiglie degli studenti al fine di presentare la rete d'intervento nel territorio, illustrando le diverse possibilità di scelta esistenti e la struttura di servizi per l'impiego. È necessario consolidare strategie complessive di sistema che coinvolgono tutti gli attori dei vari livelli istituzionali (la scuola, la formazione professionale, l'apprendistato e le parti sociali, le aziende, i servizi pubblici per l'impiego, i servizi sociali ed il terzo settore) e che obbligheranno chi opera a ragionare non più solamente in termini di sviluppo dei singoli funzionali (educativi, formativi, occupazionali), ma in una logica funzionale integrata in cui molteplici e diversi sistemi contribuiscono, ognuno dei quali con le sue specifiche, a realizzare l'obiettivo centrale relativo all'informazione, all'orientamento, al counselling per l'assistenza alla transizione nelle sue più diverse modalità.

4. Realizzazione di un periodo di stage per tutti gli allievi

Sono previsti stage presso aziende utilizzando la nostra banca dati, i Centri per l'Impiego ed utilizzando la struttura degli enti bilaterali che hanno stipulato accordi con le aziende per fare tirocini guidati.

	CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA I.T.A. Srl Via Alessandro Volta 5, Pescara Tel/Fax: 085 4312 499; Email: info@itaformazione.com	SISTEMA QUALITA'
		Rev 0 del 03/02/2020
		COF

5. Realizzazioni di azioni che garantiscano la collegialità delle progettazioni e nella gestione delle attività didattiche

Le attività formative vengono annualmente predisposte collegialmente coinvolgendo i docenti delle istituzioni scolastiche, su proposta del Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni e del Responsabile del processo di direzione. In questa sede si andranno a definire i tempi e modi per l'articolazione del piano formativo. L'attuazione verrà svolta attraverso quanto previsto dagli attuali ordinamenti e programmi scolastici.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Rappresentante della Direzione Qualità e dall'Amministratore Unico che ne autorizza l'emissione con l'apposizione di data e firma.

Diffusione

La I.T.A. SRL assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sui propri siti internet www.itaformazione.com e www.itaaccademiadibellezza.it ;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di I.T.A. srl, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

Timbro e firma

I.T.A. srl - International Trade Agency srl
 Via A.Volta, 5 - 65129 Pescara (PE)
 P.IVA 02030880682 R.E.A. PE - 148048
 info@itamultiservice.com
 www.itamultiservice.com
 Tel. +39 085 4312499

