

# CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

## *Dati aziendali*

SINTAQ SRL

Viale Bonomi, 4 scala B Cassino FR

P.IVA 02610370609

Tel./fax 0776 302092

[www.sintaq.it](http://www.sintaq.it)

[info@sintaq.it](mailto:info@sintaq.it)

numero verde 800 589228

## **Generalità**

La Direzione di SintaQ Srl ha definito e approvato la seguente Carta della qualità dei servizi formativi e di orientamento in linea con i propri scopi e i propri obiettivi. La Carta della qualità è redatta con il fine di esplicitare e comunicare ai committenti, beneficiari e operatori gli impegni che SintaQ Srl assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

La Carta della qualità viene verificata annualmente dalla Direzione che si impegna altresì ad attuare e sostenere la politica della qualità, a divulgarla e a verificarne periodicamente il grado di comprensione ed attuazione. La redazione e la pubblicazione della Carta della qualità rappresentano una dichiarazione concreta di impegno per instaurare un rapporto trasparente con i beneficiari e i committenti.

Gli impegni di seguito riportati sono riferiti alle attività formative e di orientamento gestite con finanziamenti pubblici e privati.



## Livello strategico

SintaQ Srl ha tra le sue principali finalità quelle di:

- contribuire allo sviluppo professionale delle persone al fine di agevolarne l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro motivandone in particolar modo la propensione alla creazione di nuove iniziative imprenditoriali o all'auto impiego;
- realizzare interventi che partendo da un'attenta analisi del contesto socio-economico e attraverso l'attivazione di reti territoriali e/o settoriali contribuiscano allo sviluppo locale e alla crescita inclusiva;
- perseguire il miglioramento continuo operando in modo sistematico, coinvolgendo tutte le risorse umane interne;
- mantenere la sicurezza ed il confort delle ambienti di lavoro e la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni;
- prevenire le non conformità.

Per tutto ciò SintaQ Srl si impegna a:

- aumentare l'efficacia del proprio intervento sul territorio attraverso analisi tecniche delle offerte da presentare e dei risultati attesi in relazione alle varie tipologie di intervento realizzando un controllo sistematico dei rapporti di rete attivabili localmente;
- promuovere presso tutti i livelli dell'organizzazione la consapevolezza delle aspettative e delle esigenze dei clienti/utenti per migliorare continuamente il grado di soddisfazione delle loro richieste esplicite e implicite;
- monitorare le non conformità e le azioni correttive intraprese per definire processi di prevenzione;
- sviluppare azioni di aggiornamento professionale continua per tutti i livelli dell'organizzazione;
- realizzare azioni di informazione/formazione che permettano a tutti di comprendere la logica del sistema di gestione dell'organizzazione.

Gli obiettivi e gli impegni assunti da SintaQ Srl saranno opportunamente e costantemente diffusi con comunicazioni ai collaboratori anche via e-mail o con avvisi formali affissi in bacheca. Gli obiettivi misurabili verranno di volta in volta stabiliti nell'ambito dei riesami periodici e comunicati a tutto il personale. La gestione della qualità inerente tutti i processi e l'approvazione di eventuali interventi correttivi compete al responsabile del processo di Direzione.



## Livello organizzativo

SintaQ Srl offre i propri servizi a privati, aziende ed enti pubblici. Essi riguardano:

- affiancamento e consulenza alle aziende/enti committenti nell' individuazione del bisogno formativo;
- orientamento ai privati all'inserimento lavorativo e/o alla creazione di una nuova impresa attraverso accoglienza, bilancio delle competenze, patti formativi individuali, tutoraggi, autoplacement;
- azioni di formazione superiore rivolte a soggetti che abbiano già assolto l'obbligo formativo, finalizzate al conseguimento o al perfezionamento di competenze professionali atte a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di giovani diplomati e/o laureati in cerca di occupazione qualificata, o il loro avanzamento professionale attraverso percorsi di specializzazione;
- azioni di formazione continua rivolte a soggetti già occupati, in CIG/CIGS, in mobilità, mobilità in deroga, lavoratori percettori di altre forme di ammortizzatori sociali, disoccupati per favorire la loro occupazione attraverso la soddisfazione dei fabbisogni professionali delle imprese e sostenere lo sviluppo locale e settoriale;
- incontri periodici con associazioni del terzo settore, Servizi Sociali, CPI, per l'ottimizzazione dell'offerta formativa rivolta ai soggetti svantaggiati.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di orientatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Per l'erogazione dei propri servizi SintaQ Srl dispone di una struttura di circa 180 mq. che comprende 1 aula didattica, 1 aula informatica, 1 aula per la consultazione di banche dati, 1 ufficio per i colloqui individuali, 1 ufficio direzione, altri locali per le funzioni di governo, servizi igienici per disabili. Tutte le attrezzature messe a disposizione dei propri clienti/utenti durante l'erogazione dei servizi sono rispettose delle norme che tutelano la salute e la sicurezza (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.). SintaQ Srl ha predisposto 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 per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute. Tutti i locali sono accessibili.



SintaQ s.r.l. si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## **Livello operativo**

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti da SintaQ s.r.l. sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

I fattori di qualità del servizio riferibili all'attività didattica comprendono, ad esempio:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- efficacia delle attività didattiche.

In caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo.

SintaQ Srl provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la Direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;  
definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.



## STANDARD DI QUALITA'

<i>Attività</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Strumenti di verifica</i>
<b>Gestione dell'offerta</b>	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti-beneficiari	N° gg intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	Conformità agli accordi contrattuali	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa e gestionale	N° gg intercorrenti tra la segnalazione della NC e l'attuazione dei correttivi	N. 30 gg tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni correttivo
	Chiarezza e completezza informazione e orientamento ex ante	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della CdQ	Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
<b>Progettazione, analisi dei fabbisogni</b>	Attenzione al contesto di riferimento	N° soggetti coinvolti	Parere positivo dei soggetti coinvolti (almeno 50%)	Verbali degli incontri con i soggetti coinvolti
<b>Risultanze ex post</b>	Soddisfazione degli utenti	Valutazione positiva	Gradimento >60%	Questionari
	Placement	Valutazione positiva	Format regionale con verifica	Questionari



## Livello preventivo

SintaQ Srl effettua periodicamente rilevazioni dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti in relazione agli indicatori precedentemente indicati. L'azione di ascolto si esplica:

- per posta all'indirizzo SintaQ Srl Viale Bonomi 4 03043 Cassino FR;
- per telefono e/ fax al numero 0776.302092
- per e-mail all'indirizzo [info@sintaq.it](mailto:info@sintaq.it)
- allo sportello
- tramite questionario
- numero verde 800.589228

SintaQ Srl si impegna a gestire i reclami pervenuti entro 10 gg.

La presente Carta è stata stilata e validata dalla Direzione cui compete anche la piena gestione della qualità. In caso di variazioni nell'assetto organizzativo e gestionale dell'organizzazione, il documento viene sottoposto a revisione. In ogni caso, esso viene riesaminato dal responsabile di Direzione che presiede anche il processo di gestione della qualità. L'evidenza del riesame è data da apposito timbro con data e firma. Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri clienti/utenti, SintaQ Srl indicherà in tutti i moduli di iscrizione le indicazioni di reperimento della Carta della qualità. Il documento sarà disponibile presso i propri uffici e affisso nei locali della struttura; inoltre la presente Carta della Qualità sarà pubblicata sul sito internet [www.sintaq.it](http://www.sintaq.it) e sarà distribuita ad ogni partecipante alle attività formative.



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

### Attività previste per il Responsabile del processo di **DIREZIONE**

Il Responsabile del processo di Direzione ha ampie possibilità di intervento e decisione in tutte le aree di lavoro e ricopre un ruolo di promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Il Responsabile del processo di Direzione:

- definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio offerto
- pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative; supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- valuta e sviluppa le risorse umane;
- pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promuove e pubblicizza i servizi della struttura
- gestisce la qualità di tutti i processi
- definisce, in collaborazione con i Responsabili di Funzione/Area tipologia, contenuto e partecipanti dei corsi di formazione
- svolge direttamente la formazione al personale aziendale per argomenti di sua competenza
- documenta l'attività di formazione, sia interna che esterna
- conserva in archivi dedicati tutta la documentazione della presente procedura.

### Attività previste per il Responsabile del processo di **GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA**

L'Area Amministrazione e Finanza assicura gli adempimenti relativi a:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- 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 del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni deve rilevare il fabbisogno occupazionale a livello nazionale, territoriale, settoriale e aziendale attingendo da tutte le fonti informative sul sistema socio-economico disponibili (internet, letteratura specialistica, indagini e ricerche condotte direttamente ecc.). Egli deve riuscire ad individuare quante e quali nuove figure professionali, o nuovi compiti per coloro che sono già occupati, il sistema socio-economico locale prevede di assorbire. Deve, inoltre, rilevare il fabbisogno formativo, con riferimento alle risultanze dell'analisi sul fabbisogno occupazionale per definire, anche in relazione all'offerta formativa professionale territoriale, la strategia formativa più coerente con i fabbisogni individuati. In particolare, le aree di attività per il Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni riguardano:

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello nazionale, territoriale, settoriale *e/o* aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo *e/o* orientativo;
- definizione della strategia formativa;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- gestione della qualità inerente il processo

## Attività previste per il Responsabile del processo di **PROGETTAZIONE**

Il Responsabile del processo di Progettazione esegue la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale nonché la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento. Inoltre egli deve:

- collaborare con il Direttore per concordare le varie tipologie di intervento;
- elaborare ogni progetto tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse, dei processi, dei risultati;
- svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche dell'orientamento e della progettazione didattica.



Attività previste per il Responsabile del processo di **EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il Responsabile di erogazione dei servizi gestisce il processo di erogazione del servizio e le risorse che gli vengono affidate sia in fase di progettazione che durante l'esecuzione del progetto. In particolare:

- raccoglie le richieste da parte dei Clienti;
- fornisce informazioni sui servizi ai potenziali Clienti;
- raccoglie le schede di iscrizione;
- provvede all'organizzazione logistica dei corsi
- pianifica le modalità di erogazione dei corsi, assegnando le relative risorse; gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie necessarie per l'erogazione del servizio;
- gestisce, in accordo con la Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza; monitora l'andamento delle attività;
- valuta i risultati delle attività definendo eventuali azioni di miglioramento.

Per le utenze speciali sono previsti contatti periodici con i servizi sociali.

Cassino 20/12/2016	<p style="text-align: center;"><b>SINTAS</b> S.R.L. L'AMMINISTRATORE UNICO</p> 
--------------------	---