

## CARTA DELLA QUALITA'



**TRAINING 2000** *S.n.c.*  
Via Piano San Michele, 47 - 61040 MONDAVIO (PU) ITALY  
P.IVA 01397430412

### **TRAINING 2000 – DESCRIZIONE DELLA SOCIETA'**

TRAINING 2000 e' un Ente di Formazione privato che opera principalmente nella Regione Marche con interventi formativi innovativi e consulenza alle imprese.

Dal 1997, promuove e collabora con altre istituzioni per la formazione di adulti occupati e disoccupati, nell' ambito dell' ICT, tecnologie informatiche, CAD-CAM, insegnamento della lingua Inglese - a livello locale; progetti nell'area sociale per gruppi svantaggiati e pari opportunità (mainstreaming) e Turismo - a livello Europeo.

A livello Nazionale stabilisce contatti con i maggiori attori della Regione: Associazioni di piccole imprese, API, Associazioni di categoria e sindacati, Istituzioni Pubbliche, Regione Marche e Provincia di Pesaro Urbino (Centro per l'Impiego e la Formazione), Università degli Studi di Urbino.

In relazione alle attività sopra riportate, TRAINING 2000 analizza i bisogni formativi sul territorio, l'evoluzione tecnologica delle PMI nell'ottica dei nuovi profili occupazionali, quindi lo sviluppo di nuovi curricula, corsi di formazione continua e riqualificazione nell'ambito dei settori produttivi principali della nostra regione: meccanico, mobilio, moda-confezione e abbigliamento, recupero di strutture architettoniche.

In ambito Europeo partecipa a progetti Leonardo da Vinci, Socrates, Youth

- 1996 – 1998 Partner del Progetto Pilota Leonardo da Vinci “Turismatica Multimediale”.
- 1996 – 1998 Coordinatore nazionale del Progetto Pilota Leonardo da Vinci “COATLearn” (Cad and Office Applications for the Tailors' Trade).
- 1998 – 2000 Coordinatore nazionale del progetto Pilota Leonardo da Vinci “Sustain” (Automazione degli Edifici e risparmio energetico)
- dal 1998 - 2000 Coordinatore nazionale del Progetto Pilota Leonardo da Vinci “Sviluppo per le piccole e medie imprese familiari” (SFE 1055).
- 2002 Partner del Progetto Leonardo Mobiltà – Preparation of Consultants for the SME's Services Sector in the Middle Pomeranian Region ( Polonia )
- 2002 Partner e coordinatore Nazionale dei Progetti Socrates - GRUNDTVIG2
  1. Learning to hope together – formazione di familiari con figli disabili - Romania
  2. Study evaluation on adult education needs for disadvantaged people - pari opportunità per la formazione e l'occupabilità della donna in zone rurali - Romania.

- 2002 Partner e coordinatore Nazionale del progetto ricerca “ Sviluppo di Modelli e.learning utilizzati nelle PMI a livello Nazionale Italiano” – Ente promotore : CEDEFOP
- 2002 – 2005 Partner del progetto Grundtvig I – Introducing Appropriate Methodologies for Life Long Learning
- 2002 - 2005 Partner del progetto Grundtvig I - M.A.R.I.O. – Development of New Training Curricula for Disabled People in the Artistic areas (Application of ICT and Distance Learning Methodologies);
- 2003 Partner e coordinatore Nazionale dei Progetti Socrates - GRUNDTVIG2
  1. Learning to Hope together – formazione di familiari con figli disabili - Romania
  2. TRIPARTIT – Social Dialogue – A chance to Realize the Concord in the Society through Adult Education – Romania;
  3. Active involvement in Civic National and European Activities of Aged or Newly retired people
- 2003-2005 Leonardo II – The Observation, surveying and analysis of the dynamics of practice in the use of ICT as a tool for learning in vocational education and training and SMEs.
- 2004 Partner e coordinatore Nazionale dei Progetti Socrates - GRUNDTVIG2
  1. TRIPARTIT – Social Dialogue – A chance to Realize the Concord in the Society through Adult Education – Romania;
  2. PENSIONARE - Active involvement in Civic National and European Activities of Aged or Newly retired people- Romania;
  3. Parents as Partners in Health Promotion – Romania;
  4. Education of Volunteers able to work with people with disabilities – Romania;
  5. GRIP – How to Involve Women in Society – Romania;
- 2003-2005 Leonardo II – EFTAM – English for Training and Mobility
- 2003-2005 Leonardo II – The Training methodology of European cross-cultural business values
- 2003-2005 Leonardo II – EUROINNO – European field of Competency “Building Automation”
- 2004-2006 Leonardo da Vinci II – Work & Learning partners – nel settore supply chain management. Ente Promotore: Germania

## **Informazioni generali sui servizi offerti**

Training 2000 intende fornire nella Regione Marche servizi formativi ad aziende, Enti, e privati per contribuire al miglioramento della competitività del sistema economico provinciale. La nostra Carta della Qualità è rivolta a tutti coloro che sono coinvolti nelle attività di progetto, a coloro che partecipano alla attività formativa: beneficiari, famiglie dei beneficiari, docenti, tutor, personale non docente interno ed esterno.

## **La soddisfazione del cliente**

La soddisfazione del cliente viene perseguita facendo sì che il cliente abbia ottenuto più di quanto si aspettasse, e le proprie aspettative esaudite; che nel caso specifico si ritiene siano influenzate da necessità personali, comunicazione verso i potenziali fruitori del servizio, esperienze dirette e/o indirette e metodologie formative.

Così da poter soddisfare le necessità personali la Training 2000 provvede ad acquisire periodicamente dati sui fabbisogni formativi espressi dal territorio di riferimento, tramite una rete di relazioni con gli operatori istituzionali del mercato del lavoro e dell'istruzione, scuole, associazioni di categoria, Enti amministrativi della Provincia e della Regione.

## **I nostri obiettivi**

I nostri obiettivi sono:

Soddisfazione del Beneficiario secondo gli standard professionali;  
Miglioramento continuo ed efficienza nell'erogazione dei servizi;  
Attenzione ai requisiti sociali dell'ambiente;  
Formazione della ragione e del giudizio secondo le categorie di esperienza, verifica e criticità;  
Favorire la formazione di una mentalità attenta, critica, flessibile e pronta per le imprevedibili innovazioni dell'organizzazione sociale ed economica.

## **Il miglioramento continuo**

La Training 2000 per migliorare continuamente il livello della propria offerta effettua:

- verifiche in itinere e finali sui corsi;
- analisi della soddisfazione del cliente;
- interventi di formazione ed aggiornamento sul personale e sui collaboratori;

L'esito di tali attività viene valutato almeno annualmente nell'ambito del riesame della Direzione dove vengono anche individuati gli obiettivi di miglioramento ed i parametri utilizzati per la loro valutazione.

La politica della qualità viene distribuita a tutti gli interessati e consegnata a tutti i partecipanti dei corsi, ai coordinatori, docenti e tutor.

## **I servizi offerti**

I servizi formativi offerti dalla Training 2000 sono:

- corsi progettati in risposta ad un bando di gara emesso da un ente – corsi finanziati
- Progetti in ambito Europeo come: Leonardo da Vinci, Socrates, Grundtvig I, II, III, IV, Comenius, Minerva, e Youth;

La formazione continua e la formazione superiore nonché l'Apprendistato.

### **Le risorse professionali:**

Attualmente la Training 2000 ha due soci che ricoprono la carica di progettista, coordinatore, docente

Personale amministrativo esterno

Personale con contratto di collaborazione a progetto.

### **Risorse Logistico Strumentali**

Strumenti e macchinari disponibili

1 Fotocopiatrice

4 Computer (2 uffici Amministrativi e 2 portatili)

3 Stampanti

1 Plotter

1 Scanner

1 Video Proiettore

1 Lavagna Luminosa

1 Fax

Collegamento Internet

Tavoli e sedie

### **I fattori di Qualità**

In base ai risultati ottenuti tramite la consulta dei test sottoposti si cerca di costruire l'offerta. Durante ed al termine dell'erogazione si fa un monitoraggio sulla soddisfazione dei clienti.

La Training 2000 per parametrare e monitorare il livello qualitativo dell'offerta, provvede a rilevare eventuali non conformità, attivare azioni correttive e preventive, rilevare ed elaborare periodicamente dati relativi l'attività quali: attività svolte (numero dei corsi attivati, ore di docenza effettuate, numero dei partecipanti ai corsi organizzati), esiti occupazionali degli interventi formativi rivolti ai disoccupati e livello di soddisfazione dei partecipanti ai corsi.

Le evidenze rilevate vengono utilizzate nel riesame della direzione in cui si provvede a definire gli obiettivi della qualità, definire le risorse necessarie per raggiungerli, verificare la loro persecuzione ed attuare eventuali azioni correttive possibilmente nel più breve tempo possibile.

### **I Fattori di Qualità si basano su:**

Aspetti documentabili: l'intera organizzazione è orientata verso il beneficiario.

Il personale viene scelto in maniera accurata.

Gli strumenti di comunicazione ed accoglienza sono mirati, i servizi sono promossi in maniera affidabile e precisa.

Volontà nell'aiutare il cliente (beneficiario) e fornire un servizio tempestivo; in caso di richieste specifiche da parte dei committenti/beneficiari risposte e documenti vengono provveduti entro 1 settimana dalla data della stessa.

Il personale viene coinvolto in maniera attiva nell'approccio con i processi formativi.

Miglioramento continuativo.

Rapporto di mutuo beneficio con i fornitori.

Decisioni vengono basate su dati di fatto, sull'analisi, sulla logica dei dati e sulle informazioni reali (statistiche, banche dati e sondaggi)

Cortesìa, gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità con le persone.  
Credibilità, affidabilità e attendibilità nell'erogazione dei servizi.  
Comunicazione chiara.

## **Garanzia del committente**

### **Standard di Qualità garantiti a tutela dei beneficiari**

La scelta accurata dei fornitori.

Politica della Qualità, struttura organizzativa, responsabilità delle diverse posizioni.

Materiale didattico specifico accuratamente scelto per le materie trattate.

Servizio informazione corsi disponibile tutti i giorni, orari d'ufficio.

Aule con sistemi informatici e multimediali.

Incontri trimestrali con docenti, tutor, coordinatori e personale connesso ai corsi per aggiornarsi alle diverse necessità che si presentano man mano nelle attività, per studiare la politica di attuazione percorsi formativi, per valutare la necessità di corsi di aggiornamento e frequenza seminari, conferenze per il personale operativo.

### **Impegno della direzione**

La Direzione dimostra il suo impegno comunicando a tutti i partecipanti all'attività formativa l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente.

Verifica ogni singolo progetto formativo.

Assicura la disponibilità di risorse.

Tutti i reclami da parte dei clienti vengono registrati e gestiti dal responsabile della qualità. Tramite un rappresentante oppure tramite il coordinatore del corso il cliente può manifestare dubbi, reclami o chiedere chiarimenti tutti i giorni allo sportello della segreteria della Training 2000 in Contrada Piano San Michele n.47/A, dal Lunedì al Venerdì telefonando allo 0721-979988. (dalle ore 8:00 alle ore 13:00)

### **Redazione della Carta della Qualità**

La Carta della Qualità della Training 2000 viene definita dalla Direzione in collaborazione con i responsabili.

Una volta redatta si provvede alla Verifica ed emissione del documento il quale viene affisso alla bacheca della sede operativa e distribuito in maniera cartacea ad ogni dipendente, ai docenti, ai tutor, all'amministrazione, agli studenti ed a tutti coloro che hanno a che fare con l'ente. Si fa inoltre circolare un elenco per firma di presa visione.

Una volta l'anno in occasione del riesame della Direzione la Carta della Qualità viene sottoposta a revisione.

### **Area dello Svantaggio:**

Relativamente ad interventi per persone socialmente ed economicamente svantaggiate l'ente prevede contatti periodici con responsabili di Associazioni e sportelli di enti pubblici e non.

### **Nel caso dell'obbligo formativo - i diritti connessi al passaggio fra sistemi**

- È nostro interesse lavorare nella direzione indicata dalle note tecniche per l'attuazione dell'obbligo formativo e della pubblica istruzione in concerto con il Ministero del Lavoro.
- Garantire il successo formativo ad un target di utenza complessiva di 15-17enni ha costituito l'obiettivo primario da perseguire, secondo l'innovazione normativa contenuta nella legge n. 144/99 completata dall'Accordo Stato-Regioni del 2 marzo 2000 e dal DPR n. 257/2000, che ha stabilito, una volta terminato il ciclo dell'obbligo scolastico, le tre opzioni di percorso per l'assolvimento dell'obbligo formativo (prosecuzione nella scuola secondaria superiore, conseguimento di una qualifica con la Formazione Professionale Regionale, contratto di apprendistato) nonché le modalità di integrazione dei tre canali identificati.
- La Regione Marche attraverso l'accreditamento delle strutture formative certifica la Qualità della formazione erogata e quindi si creerà un sistema di riconoscibilità tra gli enti formativi. Un ragazzo che ha svolto un anno di formazione professionale in un ente accreditato dalla Regione Marche dovrà essere accolto dalla scuola, così come un ragazzo che ha compiuto il 15° e 16° anno all'interno della scuola potrà essere iscritto al secondo anno di formazione professionale o al 2° anno per il riconoscimento dell'apprendistato.

### **Nel caso dell'obbligo formativo - attività di orientamento**

- La nostra struttura al fine di favorire il buon esito del processo formativo propone di costruire una formazione personalizzata per ogni ragazzo: più che un corso, un percorso personalizzato. Sono previste attività di accoglienza dei ragazzi e svolgimento del colloquio di orientamento, dove si costruirà il bilancio di competenza (i saperi ed i buchi neri del non sapere). Si definirà, con il consenso partecipato dei ragazzi, il monitoraggio del percorso formativo intrapreso al fine di valutare e regolare gli interventi promossi.

### **Nel caso dell'obbligo formativo - relazioni con le famiglie degli allievi**

- Metteremo i ragazzi e le loro famiglie nella possibilità di conoscere la rete d'intervento nel territorio, presentando le diverse possibilità di scelta esistenti: continuare nella formazione? Prendere una qualifica nell'apprendistato? Ritornare a scuola?  
Si tratta anche di presentare la struttura di servizi per l'impiego; si prevedono almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi.
- 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 segmenti funzionali (educativi, formativi, occupazionali) ma in una logica funzionale integrata in cui tanti e diversi sistemi contribuiscono, ognuno con le sue specificità, a realizzare l'obiettivo centrale relativo all'informazione, all'orientamento, al counselling per l'assistenza alla transizione nelle sue più diverse accezioni.

### **Nel caso dell'obbligo formativo - realizzazione di un periodo di stage proporzionale della durata dell'intervento formativo**

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.

## **Formazione superiore e Formazione continua**

La tendenza del sistema formativo italiano, in considerazione sia degli orientamenti vigenti e delle riforme in atto, che dei nuovi orientamenti istituzionali in materia, appare sempre caratterizzata da una diversificazione delle offerte di opportunità e di aperture di percorsi in favore di utenze molteplici al fine di soddisfare un'articolata gamma di esigenze, nella logica dell'accesso alla formazione lungo tutto l'arco della vita in funzione delle attitudini e dei bisogni individuali. Tra le novità maggiormente rilevanti possono essere segnalate:

- La definizione di una strategia sull'Istruzione e sulla Formazione Permanente, a livello europeo e nazionale, intesa a migliorare conoscenze, qualifiche e competenze nella transizione ad un'economia e a una società basate sulla conoscenza, tramite la messa a regime di un sistema che concretizzi la prospettiva di lifelong learning.
- Il varo e l'avvio delle esperienze del canale dell'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, come risposta alla domanda espressa e pressante da parte delle imprese di professionalità medio-alte, in una logica di integrazione scuola-università-formazione professionale e di collaborazione con lo stesso sistema imprenditoriale.
- La costruzione di un sistema formativo integrato tra istruzione, università e formazione professionale con snodi di interconnessioni interfunzionali con i servizi pubblici per l'impiego e le altre agenzie operanti nel campo della transizione, formativa e occupazionale.

**La formazione continua e permanente è sempre più esigente sul nostro territorio come in tutta Europa.** Le innovazioni tecnologiche e produttive richiedono aggiornamenti continui della forza lavoro. Oggi per esigenze di tempo – spazio ci si rivolge anche all'e-learning. Con le nuove metodologie formative integriamo più facilmente le esigenze dell'adulto lavoratore, dell'impresa, la ricerca e l'università. Non solo, vengono adottati i trasferimenti di know-how da altri paesi, partecipando a progetti EU internazionali. L'offerta formativa ricopre sia la formazione continua che superiore.

Risulta di estremo interesse per il nostro ente lavorare in sinergia con altri soggetti per la realizzazione di una offerta formativa adeguata.

### **Modalità di diffusione al pubblico del documento**

Il presente documento è reso noto mediante affissione alla bacheca della sede operativa dell'ente ed è disponibile sul sito web: [www.training2000.it](http://www.training2000.it).

Il documento viene inoltre distribuito a tutti gli operatori collegati con il processo formativo ed ai beneficiari delle azioni formative stesse.

### **Data di aggiornamento della carta**

10 Agosto 2004

Data

**Firma della carta da parte della direzione**