

Revisione*Rev. 3*
*Del 24/06/2023*Redazione e
Verifica
Direzione di
Settore
FormazioneApprovazione
Direzione
Generale **Copia Controllata**
N° 3Natura della modifica : **Aggiornamento**

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

TRENTINO WILD SRL

SEDE LEGALE

Via Gole 412, 38025

Dimaro Folgarida TN

P.iva 02278030222

SEDE OPERATIVA

Località Contre, 2

38022 Caldes – TN –

Partita Iva 02278030222**Numero Telefono / Fax** 0463.973278 / 0463.631046**Sito internet** www.trentinowild.it**Indirizzo mail / PEC** info@trentinowild.it / trentinowild@pec.it



INDICE

Premessa	1
1. Livello strategico	2
1.1 Politica della Qualità	5
2. Livello organizzativo	6
2.1 Servizi formativi offerti.....	6
2.2 Promozione dei servizi	8
2.3 Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio	8
2.4 Dotazione risorse professionali e modello organizzativo.....	9
2.5 Fattori di qualità delle risorse professionali	10
2.6 Dotazione di risorse logistico-strumentali	11
3. Livello operativo.....	11
3.1 Fattori di qualità:.....	11
3.2 Standard di qualità e strumenti di verifica:.....	12
4. Livello preventivo.....	13
4.1 Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari.....	13
4.2 Diritti che il beneficiario puo' esercitare.....	13
4.3 Impegni assunti verso il beneficiario	14
5. Condizioni di trasparenza	15
5.1 Validazione.....	15
5.2 Diffusione	5
6. Attività dei responsabili dei processi	6
6.1 Responsabile del processo di Direzione.....	16
6.2 Responsabile dei processi economici-amministrativi	16
6.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni e del processo di progettazione	17
6.4 Responsabile del processo di erogazione dei servizi e coordinamento	17

Premessa

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il Centro di Formazione Trentino Wild assume nei confronti del sistema committente/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).

Il Responsabile Gestione Qualità ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che nel Centro di Formazione Trentino Wild ci sia adeguata conoscenza e applicazione nonché miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Centro di Formazione Trentino Wild, è ente certificato UNI EN ISO 9001 - Ed.2015 in conformità alle normative Europee, per progettazione, sviluppo e tenuta corsi; nonché per l'erogazione di servizi legati al mondo dell'outdoor, del turismo e del terzo settore.

La **“mission”** della sua struttura è formare ma soprattutto trasmettere l'importanza dei concetti di informazione e formazione continua (professionale, superiore, orientamento), punti cardine di fondamentale importanza se collocati all'interno del panorama professionale e normativo dei nostri tempi; con una particolare attenzione al tema della prevenzione, sia esso strettamente legato al luogo di lavoro e quindi orientato alle professioni, che collocato nella quotidianità di tutti i giorni, attraverso interventi di sensibilizzazione e informazione verso platee più ampie, siano esse pubbliche che private. Per far ciò il Centro di Formazione Trentino Wild contribuisce allo sviluppo del sistema locale analizzando le esigenze del singolo e proponendo soluzioni innovative per la soddisfazione delle stesse.

Inoltre incoraggia i propri operatori all'aggiornamento continuo e ad un atteggiamento di collaborazione nei confronti del proprio sistema cliente (allievo).

Il Centro di Formazione Trentino Wild partecipa a gare bandite da Enti Pubblici e Privati, per la realizzazione di Corsi e Progetti Formativi, per consulenze e per l'erogazione di formazione nel settore dell'autoprotezione e soccorso nel settore fluviale ed alluvionale; ramo formativo di cui il Centro di Formazione Trentino Wild risulta essere leader.

1. Livello strategico

Il Centro di Formazione Trentino Wild ritiene che, in considerazione della continua e rapida evoluzione dei servizi, delle richieste ed esigenze sempre più complesse del mercato, il fattore strategico per competere ed avere successo, sia la soddisfazione del cliente (allievo) e l'attenzione alla qualità dei servizi erogati.

Il Centro di Formazione Trentino Wild ritiene che la fornitura di servizi formativi finalizzati verso percorsi di formazione continua nella logica della prevenzione, della informazione e prevenzione al rischio, anche attraverso metodologie innovative, sia un elemento strategico nel panorama formativo. Tale strategia opera garantendo un'attenzione costante alle esigenze formative ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale e professionale.

Pertanto è indispensabile che ogni collaboratore del Centro di Formazione si impegni al massimo per soddisfare le aspettative degli utenti; altresì il Centro stesso si impegna a garantire l'alta professionalità dei docenti, con percorsi di aggiornamento interni ed esterni all'azienda.

La struttura è stata organizzata al fine di perseguire e mantenere l'alto livello di qualità con un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.) e sullo sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni nella logica del miglioramento continuo e per una sempre più efficace capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

Per sostenere la Politica della Qualità, il Centro di Formazione Trentino Wild ha divulgato, tali obiettivi, a tutti i livelli, in modo da assicurare che i requisiti dell'Utente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'Utente stesso, considerato come committente, collaboratore interno, collaboratore esterno e partecipante ai percorsi formativi.

Perché tutto ciò avvenga sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari:

- Dotarsi di un Sistema Qualità Certificato da Ente Indipendente ed in conformità ai requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2015;

- Realizzare attività di monitoraggio in funzione di un miglioramento continuo della soddisfazione del cliente sia esso esterno che interno;
- Assicurare una efficace ed ottimale gestione del Sistema Qualità in modo da individuare tutte le opportunità di miglioramento possibili;
- Realizzare un monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- Garantire una efficace gestione dei reclami e dei suggerimenti del Cliente/committente/allievo;
- Revisionare e aggiustare periodicamente la politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- Adottare sistemi di trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, con indicazione esplicita degli impegni che la Centro di Formazione Trentino Wild assume;
- Permettere il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili a diretta titolarità del Centro di Formazione Trentino Wild agendo in coerenza con la normativa vigente;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti al processo di progettazione, offerte al cliente e gestione delle attività formative da loro scaturite;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo del Servizio fornito;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti ai processi gestionali delle risorse umane (interne ed esterne) ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature

Il tutto sempre in una logica del pieno soddisfacimento delle necessità del cliente/allievo/committente.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi, l'impegno del Centro di Formazione Trentino Wild sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle seguenti responsabilità:

- Massimizzazione della politica della qualità su tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia;
- Rendere disponibili, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessarie a

raggiungere gli obiettivi;

- Verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità;
- Fare in modo che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolandolo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;
- Riesaminare collegialmente la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte;
- Controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso il monitoraggio e l'analisi di opportuni indicatori.
- Implementare l'offerta formativa con nuove proposte di formazione e aggiornamento, andando a coinvolgere aree professionali/lavorative coerenti con i temi di cui il Centro di Formazione Trentino Wild è leader e altamente qualificato (sicurezza nel settore acquatico, fluviale ed alluvionale)

1.1 Politica della Qualità

Il Centro di Formazione Trentino Wild da sempre ha avuto l'obiettivo della soddisfazione dei propri Clienti, in termini di qualità dei prodotti forniti e dei servizi connessi.

L'Azienda si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- la garanzia che tutti i servizi formativi erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze, sistematici e ripetibili al fine di accreditarsi presso l'Amministrazione Pubblica (Regione Trentino – Provincia di Trento) per proporre e realizzare interventi di formazione accreditati;
- il controllo accurato delle fasi di progettazione ed erogazione dei servizi offerti, espresso anche attraverso una continua attenzione a quelle che sono le novità in termini di normative e di tecnologie, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e/o potenziali, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni;
- l'innovazione tecnologica e lo sviluppo tecnico delle proprie risorse;
- la cura della crescita professionale per tutto il personale aziendale;
- il miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di eccellenza sempre più elevati;
- lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi che possano meglio soddisfare le esigenze del cliente e possano garantire un rispetto sempre puntuale delle prescrizioni normative in atto e delle procedure amministrative e gestionali;
- l'efficacia ed efficienza del proprio sistema di gestione aziendale, anche attraverso una riduzione dei costi legati a prodotti e processi;
- uno sviluppo commerciale teso alla ricerca di quote di mercato crescenti e la conseguente maggiore presenza sulle diverse aree di mercato, curando anche l'immagine aziendale.

Il Centro di Formazione Trentino Wild è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità, una formazione e sensibilizzazione capillare all'interno dello staff aziendale e dei collaboratori esterni. Infatti l'azienda ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscono la principale risorsa a disposizione, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento, formativo, progettuale e pratico.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità in azienda, a tutti i suoi livelli.

2. Livello organizzativo

I prodotti e i servizi formativi della Centro di Formazione Trentino Wild sono destinati agli enti (pubblici e privati), alle aziende ed ai privati cittadini, prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

2.1 Servizi formativi offerti

Le attività formative presentate nella prima stesura della presente Carta dei Servizi, rientrano in un primo step progettuale, con lo scopo di dare il via alle proposte aziendali, in modo graduale e contemplato; questo approccio permetterà la garanzia di concentrazione delle risorse in pochi ma validi percorsi, che fungeranno da trampolino di lancio per una più ampia offerta formativa, da integrare in itinere. A livello macro, i corsi di formazione che si vogliono erogare riguardano

Corsi di formazione sicurezza sui luoghi di lavoro, ai sensi del D.Lgs 81/08 e dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011, corsi di formazione continua, corsi specifici

- Corsi per datori di lavoro per RSPP
- Corsi per dirigenti
- Corsi per preposti
- Corsi per lavoratori
- Corsi per addetti al pronto soccorso
- Corsi per addetti antincendio
- Corsi per igiene degli alimenti ed HACCP

- Corsi stress lavoro correlato

- Corsi per lavori in fune
- Corsi per lavori in spazi confinati
- Corsi DPI di 3° categoria
- Corsi Privacy e trattamento dati
- Corsi accreditati ECM
- Corsi di BLS-D
- Corsi di autosoccorso e di formazione per i luoghi di lavoro a contatto con l'acqua, per personale lavorativo, di soccorso ed emergenza, pubblico e privato
- Corsi per guide rafting professionali-commerciali, per la navigazione di fiumi e la gestione della sicurezza con l'utilizzo di natanti a pagaia ed a motore
- Corsi di formazione al salvamento fluviale ed alluvionale
- Corsi per operatori di parco avventura
- Corsi per alimentaristi HACCP

Nel piano di sviluppo aziendale non si esclude la possibilità di implementare nel tempo l'offerta formativa, con corsi per l'utilizzo di attrezzature dal lavoro, ai sensi dell'art. 73 del D.Lgs 81/08 e dell'accordo Stato-Regioni 21/12/2011, a titolo esemplificativo

- Corso per l'utilizzo di carrelli elevatori
- Corso per utilizzo di motosega
- Corso per l'utilizzo di piattaforme di lavoro elevabili
- Corso per l'utilizzo di trattori agricoli e forestali

2.2 Promozione dei servizi

Di ogni servizio e/o attività offerta viene data preventiva comunicazione ai potenziali beneficiari, con la descrizione delle caratteristiche principali del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale e, nel caso sia previsto, il punteggio ottenuto in esito ad una valutazione positiva.

E' anche prevista la comunicazione delle iniziative mirate per singole aziende e/o categorie merceologiche e/o professionali, tramite invio mail con proposta di formazione oppure con contatto telefonico, in modo da iniziare sin da subito un contatto personale con il cliente

I servizi e/o attività vengono pubblicizzati con depliant, manifesti e sito internet (www.trentinowild.it) e se necessario su stampa locale, territoriale e nazionale.

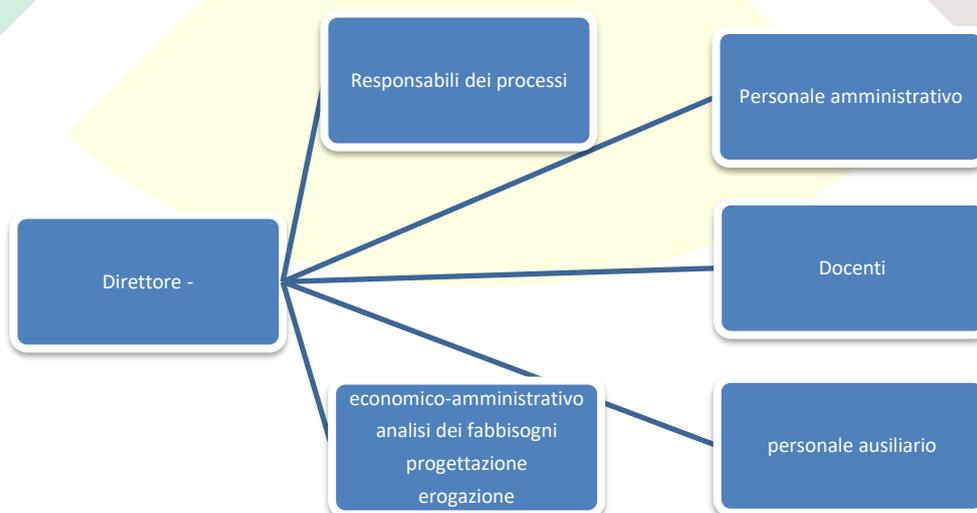
2.3 Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza il Centro di Formazione Trentino Wild si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e/o di esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

Il Centro di Formazione Trentino Wild, inoltre, promuove il suo inserimento in una vasta rete di collegamenti regionali e nazionali, che coinvolge le persone, le aziende, gli Enti Pubblici e le Associazioni di Categoria. Il Centro, stipula qualora necessario, convenzioni per collaborazioni fattive con soggetti pubblici e privati o per la costituzioni di raggruppamenti e tavoli di lavoro, che non siano in conflitto con le sue finalità statutarie. Si rende promotore di iniziative divulgative e di manifestazioni di qualsiasi tipo avviate direttamente o in collaborazione con soggetti terzi, anche di natura meramente no-profit, nel rispetto della mission aziendale.

2.4 Dotazione di risorse professionali e modello organizzativo

N.	TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
1	<i>Direttore</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
4	<i>Responsabili dei processi</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
6	<i>Docenti</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio Anni di attività	Esperti del settore	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
1	<i>Personale amm.vo</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
2	<i>Personale ausiliario</i>	Competenze Esperienze professionali pregresse	Anni di servizio	Licenza media o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae



2.5 Fattori di qualità delle risorse professionali

TIPOLOGIA	FATTORI DI QUALITÀ
Direttore	<p>La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti</p>
Docente	<p>Il docente realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti. Egli gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa; concorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission del Centro di Formazione; alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità; - collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dalla Direzione e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative; - assicura ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione;
Responsabili del processo	<p>Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe della direzione, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dalla direzione. Presidia, su delega del Direttore e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.</p>
Personale amministrativo	<p>Assicura la gestione e l'amministrazione dei corsi, la risposta alle richieste di informazione la realizzazione di preventivi, la predisposizione – in collaborazione con i responsabili dei processi – del materiale informativo e della documentazione necessaria per lo svolgimento di tutte le fasi dei processi, secondo le direttive del Direttore ed in sinergia con gli strumenti procedurali e di qualità dell'Azienda. Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei</p>
Personale ausiliario	<p>Fornisce supporto pratico soprattutto nella fase di erogazione di corsi, predispone l'aula, si occupa di supportare nell'accoglienza e gestione del cliente, predispone eventuali attrezzature e materiali ai fini didattici e si rende flessibile, per raggiungere il fine di rispetto di alta qualità che l'azienda persegue. Nell'ambito delle indicazioni della Direzione, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; la sua manutenzione, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alle commissioni esterne assegnate</p>

2.6 Dotazione di risorse logistico-strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi il Centro di Formazione Trentino Wild assicura la disponibilità di aula didattica informatizzata attrezzata con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet ecc.) e lavagna multimediale LIM .

Quando richiesto, la Centro di Formazione Trentino Wild si impegna 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.

3. Livello operativo

3.1 Fattori di qualità:

- Costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale
- Costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica, già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni
- Predisposizione e verifica del materiale didattico e non, consegnato ai beneficiari
- Costante monitoraggio della soddisfazione del cliente/committente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative
- Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisposizione di attività di miglioramento

3.2 Standard di qualità e strumenti di verifica:

ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione	Rispetto target contrattuale	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni	< 10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenza/tutoring	Partecipanti Abbastanza/Molto	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico rispetto al totale	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	N° giorni tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	/	Audit interni
Assistenza ex-post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o Beneficiari	N° giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni

4. Livello preventivo

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari

Il Sistema di Gestione della Qualità del Centro di Formazione Trentino Wild prevede 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 definisce 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. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.
- La procedura Verifiche in-itinere interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche in itinere interne. Le verifiche in itinere 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.

4.2 Diritti che il beneficiario può esercitare

Il beneficiario dei corsi di formazione ha diritto di rivolgersi alla direzione nel caso riscontrasse eventuali criticità nell'erogazione del servizio formativo o nel caso si manifestassero delle esigenze o dei problemi specifici. La direzione provvederà a cercare di risolvere gli eventuali problemi, le criticità riscontrate verranno registrate in un'apposita scheda cui eventualmente può venir allegata una breve relazione, al fine poi di procedere ad eventuali azioni correttive.

Il partecipante al corso può esercitare il diritto di ritirarsi da eventuali corsi già prenotati con almeno 5 giorni lavorativi di preavviso.

4.3 Impegni assunti verso il beneficiario

Il Centro di Formazione Trentino Wild si impegna a garantire la qualità dell'offerta formativa erogata fornendo un contesto metodologico ed organizzativo favorevole al raggiungimento degli obiettivi dichiarati mettendo a disposizione risorse di elevata professionalità e supporti didattici adeguati, indicando gli ambiti di responsabilità reciproca per il raggiungimento degli obiettivi prefissati in ciascun modulo.

Il Centro di Formazione Trentino Wild in qualità di gestore dei corsi, si impegna a garantire la qualità dell'offerta formativa proposta mettendo a disposizione risorse di elevata professionalità e supporti didattici adeguati. Il Centro di Formazione Trentino Wild si assume i seguenti impegni rispetto ai partecipanti:

- Fornitura di corsi di formazione che rispettano gli standard di qualità, procedure e professionalità che il Centro ha adottato e che vengono regolarmente sottoposti a valutazione e monitoraggio interni nonché da periodiche ispezioni da enti esterni
- Fornitura di dispense e materiale didattico, nei corsi previsti, anche attraverso supporti on line;
- Costante valutazione dei percorsi formativi attraverso test di gradimento circa l'organizzazione, contenuti, coordinamento del corso e qualità dell'insegnamento;
- Valutazione ad ogni fine corso con test di verifica per il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi;
- Predisposizione delle dovute documentazioni per il corretto espletamento dei corsi, in tutte le sue fasi
- Rispetto completo della normativa vigente nel settore del trattamento dati e Privacy

E' impegno del Centro di Formazione Trentino Wild e dei suoi collaboratori garantire un livello qualitativo di eccellenza delle Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità (in fase di conseguimento della certificazione)

5. Condizioni di trasparenza

5.1 Validazione

La Carta di Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

5.2 Diffusione

La Centro di Formazione Trentino Wild assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.trentinowild.it e se necessario su siti partner
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consultazione in apposita teca nelle aule;
- consegna di copia ai committenti che ne fanno richiesta.

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità del Centro di Formazione Trentino Wild, 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.

6 Attività dei responsabili dei processi

6.1 Responsabile del processo di Direzione

La Direzione 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 Pubblica Amministrazione e con la Utente/Committenza;
- della valutazione costante e sviluppo delle risorse umane sia interne che esterne.
- individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi ai fini del miglioramento del servizio;
- seleziona il personale e ne valuta annualmente le prestazioni;
- definisce il budget ed esegue il controllo di gestione

6.2 Responsabile dei processi economici-amministrativi

- Gestisce le attività contabili e amministrative del Centro di Formazione Trentino Wild (con la collaborazione dei dipendenti amministrativi);
- E' responsabile degli approvvigionamenti, dalla formulazione dell'offerta all'ordine;
- Gestisce la contabilità generale, clienti, fornitori ed analitica (con la collaborazione dei dipendenti amministrativi)
- Cura la preventivazione, la gestione in itinere e la rendicontazione di tutti i progetti;
- Supporta la direzione e i clienti nella gestione amministrativa dei progetti;
- Predisponde le lettere di incarico e i contratti per i consulenti;
- Predisponde le proposte di delibera per il Consiglio di Amministrazione;
- Assiste la Presidenza sulle tematiche relative alla privacy e alla sicurezza sul lavoro;

6.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni e del processo di progettazione

- Ricerca e valuta bandi, richieste, offerte relativamente a fabbisogni di formazione/orientamento;
- Effettua ricerche a livello locale e nazionale di bisogni formativi e professionali;
- Effettua diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali.
- Esegue la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio (in collaborazione con personale esperto) di attività formative e di orientamento;
- Esegue la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione
- Ricerca e individua le risorse necessarie al progetto;
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;
- Mantiene i rapporti con il committente;
- Formalizza e riesamina le offerte;
- Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità.

6.4 Responsabile del processo di erogazione dei servizi e coordinamento

- Pianifica il processo di erogazione;
- Mantiene i rapporti con il personale impegnato sulle attività;
- Mantiene i rapporti con i partecipanti ai corsi e con la committenza;
- Effettua il monitoraggio;
- Gestisce le risorse umane interne ed esterne, tecnologiche e finanziarie del processo;
- Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità.
- Valuta i risultati del monitoraggio per identificare problematiche e opportunità di miglioramento.

Data, 24/06/2023

La Direzione