

CARTA DELLA QUALITA' E PROCEDURA DI MESSA A DISPOSIZIONE

Elemento 5.2.1

Ufficio Formazione – Carta della Qualità

Ufficio Formazione dell'Associazione Artigiani e Piccole Imprese
a Trento, in Via Brennero, 182 - tel 0461 803700, fax 0461 824315

Riferimenti:

Elisa Armeni, Responsabile Ufficio Formazione e Referente Tecnico per l'Accreditamento (e-mail: e.armeni@artigiani.tn.it)

Paolo Angelini Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (e-mail: p.angelini@artigiani.tn.it)

Giulia Giovannini - Assistente amministrativa e organizzativa, tutor (e-mail: g.giovannini@artigiani.tn.it)

Erica Bortolini- Assistente organizzativa, tutor (e-mail: e.bortolini@artigiani.tn.it)

Sito dell'Associazione: www.artigiani.tn.it – Numero di iscrizione all'elenco dei soggetti accreditati per la formazione:

13

Informazioni per i beneficiari

Relazioni con il territorio:

L'Ufficio Formazione dell'Associazione Artigiani e Piccole Imprese opera in collaborazione con i responsabili delle 17 sedi comprensoriali, gli imprenditori rappresentanti delle categorie e dei mestieri artigiani ed i delegati territoriali.

L'Associazione è rappresentata presso i Consigli di Amministrazione e Comitati di Gestione dei principali enti che si occupano esclusivamente o prevalentemente di formazione: Comitato di Sorveglianza F.S.E. (P.A.T.), Agenzia del Lavoro (P.A.T.), Commissione Provinciale per l'impiego (P.A.T.), Comitato per la formazione professionale (P.A.T.), Comitato di programmazione della formazione professionale (P.A.T.), Comitato di gestione Cassa e Scuola Edile (Associazione Artigiani – Associazione Industriali – Cgil – Cisl – Uil), Comitato di monitoraggio e sorveglianza sull'apprendistato, Comitato di gestione EBAT (Associazione Artigiani - Cgil - Cisl - Uil), Comitato di gestione CENTROFOR (Associazione Artigiani – Associazione Industriali – Cgil – Cisl – Uil), Consiglio di Amministrazione ENAIP, Consiglio di Amministrazione Centro di Formazione Professionale "Veronesi", Giunta Camerale – CCIAA di Trento, Articolazione Regionale di Fondartigianato – Comitato Paritetico e Nucleo Tecnico di Valutazione. Collaborazioni sono in essere anche con l'Università degli Studi di Trento (Facoltà di Economia, Dipartimento di informatica e studi aziendali / Facoltà di Ingegneria).

Attività svolte ed esiti raggiunti

L'Ufficio Formazione ha sviluppato complessivamente negli ultimi 5 anni oltre 30 iniziative formative rivolte sia all'aggiornamento tecnico-professionale delle aziende artigiane appartenenti a tutte le categorie, che alla formazione manageriale di imprenditori e imprenditrici del territorio, contando a tutt'oggi oltre 800 partecipanti

Tra le più significative ed apprezzate si possono contare: Executive Master per l'imprenditore artigiano: sviluppo dell'imprenditorialità e della managerialità (4 edizioni); Neoimpresa Artigiana: un percorso di sostegno allo sviluppo (5 edizioni); La successione nell'impresa familiare artigiana (5 edizioni); Progetto Energia -. Formazione integrata per l'edilizia sostenibile (13 edizione percorso base – 3 edizioni percorso "Specialista nell'uso efficiente dell'energia") – Costruire edifici in legno: opportunità di mercato, tecniche costruttive, certificazioni – Specialisti nella ristrutturazione delle baite e del patrimonio rurale tra tradizione ed innovazione.

Obiettivo dell'Ufficio Formazione è costruire un progetto articolato di iniziative formative, capace di rispondere alle esigenze delle imprese e al tempo stesso di proporre innovazione nella prospettiva di una *formazione continua*. La formazione in Associazione viene ad assumere rilevante *valenza strategica* per lo sviluppo delle imprese perseguendo l'obiettivo di offrire agli artigiani opportunità di riflessione, di confronto e di crescita per migliorare le proprie competenze imprenditoriali e manageriali nella comprensione e nella gestione dei processi di cambiamento in atto.

Gli impegni assunti verso i partecipanti delle iniziative formative

L'Ufficio Formazione si assume nei confronti dei clienti precisi impegni, a garanzia della qualità e della trasparenza dei propri servizi.

Impegni nell'ambito della politica della qualità

L'Associazione Artigiani e Piccole Imprese promuove una politica della qualità per il miglioramento dei propri servizi.

L'Ufficio Formazione è inoltre specificamente accreditato presso il FSE con l'obiettivo di qualificare i propri servizi in un'ottica di miglioramento continuo in cui assume un ruolo fondamentale la rilevazione della soddisfazione del cliente.

Fattori di qualità e strumenti di verifica

L'Ufficio Formazione si impegna a:

- promuovere le iniziative formative ed i relativi programmi attraverso la rivista dell'Associazione "L'Artigianato" ed altri canali comunicativi (mailing, e-mailing, incontri di direttivo, assemblee) rispettando un termine di tempo di almeno 20 giorni prima dell'avvio del corso (scadenziario e verifiche scostamenti)
- garantire la presentazione dei programmi formativi completi di tutte le note informative, oltre agli obiettivi ed i contenuti del programma formativo: periodo e calendario degli incontri, sede, modalità e condizioni di iscrizione e partecipazione, relatori e referenti del servizio, soggetto/i finanziatore/i) e ogni altra informazione di cui alle disposizioni previste dai soggetti finanziatori (Ufficio FSE della Provincia Autonoma di Trento; Fondartigianato,)
- a garantire tempestività nella risposta alle richieste di informazione rivolte all'Ufficio Formazione da parte degli imprenditori e operatori interessati (registrazione della data della richiesta e della risposta fornita su apposito modulo, verifica dei tempi singoli e medi su base annuale)
- ad offrire un servizio consulenziale di orientamento ai percorsi formativi previsti a calendario agli associati al fine di consentire una maggiore aderenza tra domanda e offerta formativa (protocolli colloqui di orientamento)
- ad informare prontamente ai partecipanti dei corsi qualsiasi variazione di programma (data comunicazioni in rapporto alla variazione)
- consegnare ad ogni partecipante l'attestato di partecipazione al percorso formativo, secondo la tempistica definita dall'ente finanziatore o, nel caso di corsi a pagamento, in concomitanza con l'ultimo incontro formativo.
- a rilevare la soddisfazione del cliente con appositi questionari (risultati elaborati per singolo corso e calcolo delle medie delle iniziative formative su base annuale)

Diritti dei beneficiari

L'Ufficio Formazione attua dispositivi di garanzia per la qualità e la trasparenza del servizio, in coerenza con gli impegni per la qualità assunti, ed in particolare:

- la gestione dei reclami
- la realizzazione di azioni correttive
- indicazione del monitoraggio dell'abbandono con relativo documento attestante la motivazione dello stesso, anche ai fini del calcolo del relativo indicatore quantitativo