

Livello strategico

La Carta della Qualità della Consultek srl è concepita per essere uno strumento esplicativo e di comunicazione degli impegni assunti dall'organismo nei confronti del sistema committente/beneficiari.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che la Consultek srl utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

Mission

La Consultek srl è una società con sede a Fano in Via della Colonna 13. Ha come mission la progettazione e la realizzazione di interventi di formazione, qualificazione, aggiornamento e sviluppo delle risorse umane in risposta ai bisogni espressi dal territorio, dai privati e dalle imprese.

La didattica della Consultek srl prevede:

- Attività di formazione professionale nell'ambito della formazione continua ed orientamento sia finanziata che privata nell'ambito dei settori: manifatturiero, legno, metalmeccanico, chimico, metalli, nautica, stampaggio, pressofusione, pelle-cuoio, impiantistica, carpenteria, verniciatura, saldatura, elettro-meccanico.
- Pratica attenta e rigorosa in termini di: analisi del fabbisogno, progettazione di interventi formativi ed orientativi, esecuzione delle azioni formative, monitoraggio delle attività e "follow up", coordinamento, valutazione, qualifica dei formatori/facilitatori volta a garantire l'efficienza delle risorse interne, in raccordo con Università, stage aziendali, sistema territoriale di imprese.
- Prove di ammissione all'ingresso degli allievi.
- Un corpo docente proveniente da esperienze professionali di alto livello. La Consultek srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori e professionisti dei settori di riferimento. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.
- Assistenza da parte di tutor qualificati durante tutto il percorso di tirocinio/stage.
- Seminari, dibattiti e confronti su tematiche di rilievo.

Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità della Consultek srl è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione; infatti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che la stessa si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per la Consultek srl lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare, ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro
- L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete"
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.

Per il conseguimento della Mission la Consultek srl si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta da Consultek è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi
- Informazione e accoglienza per l'orientamento
- Ideazione e progettazione formativa;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- Erogazione
- Certificazioni e/o attestazioni
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

I committenti possono essere privati (imprese, associazioni...) che pubblici (P.A., enti locali...); gli utenti/beneficiari dei corsi possono essere soggetti privati, disoccupati o occupati, dipendenti degli enti committenti.

Le risorse logistico-strumentali a disposizione sono:

- aula didattica attrezzata (proiettori, lettori CD o DVD, PC connessi ad internet...)
- un ufficio per colloqui individuali
- linea telefonica, fax, internet e wifi
- sito web
- cloud

- attrezzature extra didattiche (pc, fotocopiatrici, scanner, stampanti ecc.)

Le risorse professionali a disposizione sono:

- la Direzione (legale rappresentante) e i responsabili dei processi
- i collaboratori/dipendenti con cui la Consultek ha rapporti di lavoro
- i professionisti

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi la Consultek srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nell'utente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti ovvero:

- **Fattori di qualità:** elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
- **Indicatori di qualità:** criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità:** corrispondono all'obiettivo di qualità che la Consultek srl si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica:** modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti-beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n.10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione delle NC e la proposizione ed attuazione di azioni correttive	Giorni n.30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex ante	Presenza e diffusione di un bando Adeguate diffusione della Carta della Qualità	Firma del Bando da parte del legale Visione del Bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Risultanze ex post	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore ai 60/100	Questionario di gradimento
	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove di qualifica	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali di qualifica	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso
	Risultanze occupazionali	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Utilizzazione di format regionale con verifica finale	Questionari sulle risultanze occupazionali

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/beneficiari

La Consultek srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Per ogni modalità di verifica prevista sui risultati e sui feedback viene predisposto un modulo di rilevazione dei risultati con la registrazione dei dati rilevati. Tale modulo servirà per la gestione del monitoraggio sulle attività formative attivate e/o

progettate. La Consultek srl si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto con l'apertura e la gestione delle azioni correttive.

Questo assicura il monitoraggio a scopo di miglioramento continuo.

Impegni particolari

Relativamente all'AREA DELLO SVANTAGGIO, la Consultek srl si impegna a strutturare incontri periodici con i relativi servizi di riferimento.

L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

per **posta** all'indirizzo di Via della Colonna 13, 61032 Fano

per **fax** al n° 0721 1702269

per **pec** all'indirizzo: consultek@pec.it

per **email** all'indirizzo: amministrazione@consultek.it

direttamente al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la Consultek comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Condizioni di trasparenza

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Consultek srl si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla stessa. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. Una volta approvata la Carta della Qualità verrà diffusa, inoltre, pubblicandola sul sito web www.consultekgroup.it


La Carta della Qualità viene revisionata e validata annualmente.

Fano, 19/10/2023

Firma



Registro di presa visione della Carta della qualità

Nome e cognome	Firma	Data
ANDREA ZAMPA		19/10/2023