

CARTA DELLA QUALITA' E PROCEDURA DI MESSA A DISPOSIZIONE

SAPI SRL – Carta della Qualità

Ivia Brennero 182, 38121 Trento Tn tel. 0461803750 / fax 0461/427826

E-mail: formazione@sapi.artigiani.tn.it

Sito : www.sapi.tn.it

Informazioni per i beneficiari

Relazioni con il territorio:

Sapi è partecipata al 100% dall'Associazione Artigiani. La nostra struttura formativa opera in collaborazione con i responsabili delle 14 sedi territoriali dell'Associazione Artigiani e Piccole Imprese della Provincia di Trento.

Oltre all'imprescindibile collaborazione con l'Associazione Artigiani, sono state attivate relazioni con altri soggetti istituzionali, sociali, economici e scolastici operanti sul territorio provinciale. In particolare:

- ENAIP TRENTO Istruzione professionale

Attività svolte ed esiti raggiunti

Le attività formative realizzate da S.A.P.I. Srl hanno come obiettivo prioritario la formazione, l'addestramento e l'aggiornamento delle competenze di tipo tecnico-professionale di titolari, soci e/o dipendenti di aziende artigiane e piccole imprese.

Sapi S.r.l. ha ottenuto nel mese di aprile 2017 l'accreditamento specifico relativo alla formazione, rilasciato dalla Provincia Autonoma di Trento – Servizio Europa – Ufficio Fondo Sociale Europeo con Determina n.44 di data 12 aprile 2017.

Gli impegni assunti verso i beneficiari delle iniziative formative

Sapi 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

Sapi promuove una politica della qualità per il miglioramento dei propri servizi.

Fattori di qualità e strumenti di verifica

Sapi 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, news letter) 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
- ad informare prontamente ai partecipanti dei corsi qualsiasi variazione di programma
- ad emettere e consegnare ad ogni partecipante, entro 30 giorni dalla conclusione dell'iniziativa, l'attestato di partecipazione al percorso formativo
- a rilevare a campione la soddisfazione del cliente con appositi questionari

Diritti dei beneficiari

Sapi 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

Messa a disposizione della Carta della Qualità

Obiettivo è quello di:

- informare i beneficiari delle caratteristiche del Servizio Formativo
- informare i beneficiari delle aree di attività del Servizio Formativo
- informare i beneficiari dell'offerta formativa del Servizio Formazione
- comunicare gli impegni che il Servizio Formazione assume nei confronti del beneficiario
- informare della qualità e della trasparenza del servizio
- informare il beneficiario dei diritti in rapporto al servizio erogato.

Responsabilità e compiti

Il responsabile dei processi di cui alla presente procedura, Ferrari Andrea, svolge i seguenti compiti:

- Supervisione delle procedure complessive del Servizio Formazione e gestione di modifiche e aggiornamenti
- Gestione procedura relativa alle comunicazioni delle caratteristiche della struttura di Sapi e dell'offerta formativa (coordinate fisiche e giuridiche, modello organizzativo e principali responsabilità di funzione, esiti raggiunti)
- Gestione procedura relativa alla Carta della Qualità (presenza, utilizzo e messa a disposizione della CdQ)

Principali beneficiari

- Titolari e dipendenti di imprese artigiane e non, operanti nel territorio regionale

Messa a disposizione della Carta

Sapi mette a disposizione la Carta della qualità sulla formazione ai beneficiari in base ai seguenti criteri e modalità:

1. accessibilità permanente della Carta della Qualità

- Presso gli uffici di SAPI (cartaceo)
- Pubblicazione sul nostro sito www.sapi.tn.it

2. accessibilità tramite promozione di iniziative formative e proprie pubblicazioni

- In avvio di ciascun percorso formativo, dedicando apposito spazio all'illustrazione del documento