



## **CARTA DELLA QUALITÀ**

Toolk Academy Srl nasce nel 2015, grazie alla vision di Luigi Gobbi, di sostenere la cultura della formazione riqualificare e migliorare le competenze tecnico-professionale a favore delle imprese e dei giovani, con particolare attenzione all'aggiornamento continuo ed al life long learning.

Con la Carta della Qualità Toolk Academy intende mettere al centro dell'attenzione le attività formative svolte e le esigenze/aspettative dell'utenza e di tutte le parti interessate, esplicitando in maniera chiara ai committenti, ai beneficiari e a tutti gli operatori coinvolti gli impegni che l'ente formativo si assume per garantire gli standard di qualità e di trasparenza del prodotto/servizio offerto.

La redazione e la pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresentano un passo determinante: si tratta di una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con i committente/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti diritti ed oneri.

Essa attiene specificatamente alle modalità attuate da Toolk Academy per la progettazione, gestione ed erogazione delle attività di formazione, aggiornamento professionale e coinvolge direttamente tutti i dipendenti, i collaboratori ed i beneficiari che, indipendentemente dal rapporto di lavoro in essere, contribuiscono all'erogazione del prodotto/servizio.

La Carta della Qualità è stata definita ed approvata dalla Direzione Generale di Toolk Academy, che si impegna a rivedere ogni anno gli obiettivi e i risultati ottenuti per apportare modifiche in vista di una massimizzazione della qualità e di una sempre migliore efficacia della procedura. Il Responsabile del Sistema Qualità ha la responsabilità e l'autorità per assicurare il rispetto della Carta della Qualità e verificare che ve ne sia adeguata conoscenza all'interno dell'ente di formazione ed all'esterno di esso.

**A livello strategico** la mission di Toolk Academy si sostanzia nel cogliere e soddisfare le esigenze di formazione e di orientamento espresse dai cittadini e di rispondere alla domanda delle imprese in termini di figure professionali specifiche.

Nello specifico, gli obiettivi di Toolk Academy consistono in:

- progettazione e realizzazione di interventi formativi volti a favorire la promozione culturale e sociale, la valorizzazione professionale, l'orientamento e la consulenza sulle tematiche del mercato del lavoro e l'inserimento lavorativo di giovani ed adulti
- attività di analisi del fabbisogno di figure professionali, di valutazione del potenziale, della formazione e addestramento professionale, dell'orientamento al lavoro e di ogni altra area connessa e di supporto informativo alla formazione professionale.

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Direzione di Toolk Academy si impegna a:

- coinvolgere le proprie risorse umane condividendo progetti ed obiettivi;
- formare il personale interno individuando specifici percorsi di sviluppo e di aggiornamento;
- impiegare fornitori qualificati, selezionati sulla base di qualifiche ed esperienze professionali, instaurando con loro una proficua collaborazione e valutandone la loro capacità didattica e continua formazione;
- fornire una risposta adeguata alle richieste dei committente (enti pubblici e privati);
- monitorare la soddisfazione dei clienti attraverso strumenti di verifica;



- individuare soluzioni per il miglioramento continuo delle performance;
- formare il personale interno individuando specifici percorsi di sviluppo e di aggiornamento;
- prestare la massima attenzione al miglioramento dei processi nell'intento di dare priorità alla prevenzione dei problemi rispetto alla loro soluzione;
- valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti apportati grazie a strumenti di feedback;
- organizzare efficacemente tutti i processi dal punto di vista logistico ed organizzativo;
- assicurare la trasparenza e la celerità in riferimento alle procedure amministrative;
- adottare rapporti di scambio con istituzioni pubbliche e private, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;
- investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- la definizione e il mantenimento di un Sistema Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), dove tutta la struttura aziendale e la Direzione Generale si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;

**A livello organizzativo** le attività di Toolk Academy afferiscono alle seguenti tipologie di servizi primari:

- *servizi di formazione superiore*, che comprendono la formazione post-obbligo, la formazione in capo alla Istruzione e Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari, finalizzati a fornire competenze di base, trasversali e tecniche professionali per l'inserimento lavorativo;
- *servizi di formazione continua*, destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, ovvero che abbiano esigenza di rafforzare le proprie competenze professionali per mantenere il proprio posto di lavoro, nonché ad apprendisti di cui all'art. 49 del D.Lgs. 276/2003;
- *servizi di formazione privata*, che consistono nell'erogazione di percorsi di formazione diretti alle aziende ed ai professionisti, al personale della Pubblica Amministrazione, di base, avanzati e di specializzazione per un'ampia gamma di ambiti in relazione ai fabbisogni professionali di aziende private e di enti pubblici;

Nell'erogazione dei propri servizi, la Toolk Academy si ispira ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia.

Toolk Academy investe molto sul contributo di figure chiave che consentano di elevare il livello di qualità dell'area formazione ed è orientata alla crescita delle risorse umane che rappresentano il tassello più importante nella realizzazione di un servizio qualitativamente ad hoc.

Per questo, Toolk Academy si avvale di una Direzione Generale, di un coordinatore della formazione, di un Responsabile amministrativo/segreteria, responsabili dell'intero progetto, dalla sua ideazione alla sua realizzazione concreta e dei risultati ottenuti al termine del percorso formativo. Tali figure si

	<b>R.10</b>
---	-------------

avvalgono della collaborazione di tutto lo staff di Toolk Academy e rispondono dell'andamento dell'attività formativa, delle problematiche incontrate e delle soluzioni adottate.

I tutor e gli assistenti d'aula assumono il ruolo di intermediatori tra i partecipanti e i docenti garantendo che l'intervento formativo si svolga come da progetto. Svolgono un ruolo attivo in alcune attività come esercitazioni, lavori di gruppo e monitorizzano il clima d'aula durante il percorso formativo.

I docenti sono esperti qualificati con competenze certificate da titoli di studio e curriculum professionale. Ogni docente viene sottoposto a valutazione rispetto all'intervento e alla performance nell'attività fornita a Toolk Academy. La valutazione del docente viene registrata dagli allievi seguendo un'apposita griglia di valutazione. La Toolk Academy stipula un contratto professionale con i docenti esterni ed interni che precisi gli standard professionale e i requisiti di qualità attesi dall'intervento di docenza.

I corsi si svolgono presso le aule ed i laboratori specialistici di Toolk Academy, tutte dotate di adeguata strumentazione didattica per la realizzazione della specifica attività formativa (videoproiettore, lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, personal computer, macchine utensili strumentali per i laboratori).

I corsi per i quali è previsto il rilascio di una qualifica, di una specializzazione o abilitazione devono concludersi con un esame finale. Per gli altri corsi verrà rilasciato un attestato di frequenza. Al momento dell'iscrizione, Toolk Academy si impegna ad informare tutti i potenziali beneficiari interessati al corso delle modalità di accesso, iscrizione, selezione e valutazione finale.

**A livello operativo**, per raggiungere gli obiettivi previsti dalla politica della qualità, Toolk Academy prevede un sistema di monitoraggio che si estende lungo tutto il processo di formazione, secondo uno schema che può essere così sintetizzato e che consente di evidenziare i fattori di qualità del servizio offerto:

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste/reclami di committenti/beneficiari	N. giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta.	10 giorni quale target di risposta tenendo in considerazione la natura della richiesta pervenuta.	Rilevazione a campione dei tempi di risposta.
Flessibilità organizzativa/gestionale	N. giorni intercorrenti tra scostamenti/non conformità e la proposizione/attuazione adeguate azioni correttive.	Mediamente 15 giorni e comunque tenendo in considerazione la natura della non conformità.	Rilevazione dei tempi medi di intervento per ogni azione correttiva.
Soddisfazione dei partecipanti (utenti, tutor, docenti, aziende)	% di partecipanti che si dichiarano soddisfatti.	Percentuale partecipanti $\geq 60\%$ .	Questionari di rilevazione del grado di soddisfazione dei partecipanti.

**A livello preventivo**, Toolk Academy, completa la gestione della politica della qualità, impegnandosi a raccogliere feedback e, in presenza di eventuali reclami, a fornire risposta tempestiva in merito alla non conformità rilevate da committenti e beneficiari e ad eliminarne le cause all'origine.

	<b>R.10</b>
---	-------------

In merito alle **condizioni di trasparenza**, la Direzione si impegna a validare la Carta della Qualità e a diffonderla ai componenti del sistema committente/beneficiari, affinché vengano resi noti gli impegni assunti ed i diritti garantiti relativamente al servizio reso.

In particolare, **la messa a disposizione della Carta della Qualità** avviene con le seguenti modalità:

- la Carta della Qualità viene affissa nei locali della struttura accreditata, ben visibile ai dipendenti, allo staff di collaboratori e ai partecipanti ai corsi. È inoltre disponibile al sito [www.toolkacademy.it](http://www.toolkacademy.it).
- La Carta della Qualità viene consegnata a ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione (all. R. 10.2).
- La Carta della Qualità viene inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Marche e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.
- La Carta della Qualità viene consegnata al personale stabile della struttura, al personale docente e non docente, previa firma del modulo di ricevimento della stessa (come da All. R. 10.1)

Il Responsabile della procedura è il Responsabile della Qualità, che definisce i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità, i tempi della procedura e ne coordina le varie fasi di monitoraggio, raccogliendo ed elaborando la documentazione prodotta.

### **Procedura di archiviazione della documentazione**

Gli strumenti di rilevazione utilizzati sono conservati nell'archivio che ospita la documentazione dei corsi. Ogni documento è codificato in modo da essere facilmente rintracciabile.

Data

13/04/2017

ALLEGATI:

R. 10.1 Ricevuta documenti diffusi al personale

R. 10.2 Ricevuta documenti diffusi ai partecipanti

	<b>R.10</b>
---	-------------

**R. 10.1 - RICEVUTA DOCUMENTI DIFFUSI AL PERSONALE**

I sottoscritti dichiarano di avere ricevuto il seguente materiale

R. 10 CARTA DELLA QUALITA'

R. 13 COMUNICAZIONE DI STRATEGIA, POLITICHE DI SVILUPPO ORGANIZZATIVO  
E PROFESSIONALE

R.. 14 PIANO DI SVILUPPO RISORSE PROFESSIONALI

R.. 15 POLITICA DELLA QUALITA'

R. 16 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

R. 19 PROCEDURE GESTIONE PROCESSI INTERNI

R. 21 PROCEDURE GESTIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE SERVIZIO  
FORMATIVO

N.	Nominativo	DATA	Firma per ricevuta
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

	<b>R.10</b>
---	-------------

**R. 10.2 - RICEVUTA DOCUMENTI DIFFUSI AI PARTECIPANTI**

ORGANISMO GESTORE: **TOOLK ACADEMY SRL**

DENOMINAZIONE CORSO: \_\_\_\_\_

SCHEDA \_\_\_\_\_

SEDE: \_\_\_\_\_

I sottoscritti dichiarano di avere ricevuto il seguente materiale

**R. 10 CARTA DELLA QUALITA'**

N.	Nominativo	DATA	Firma per ricevuta
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			