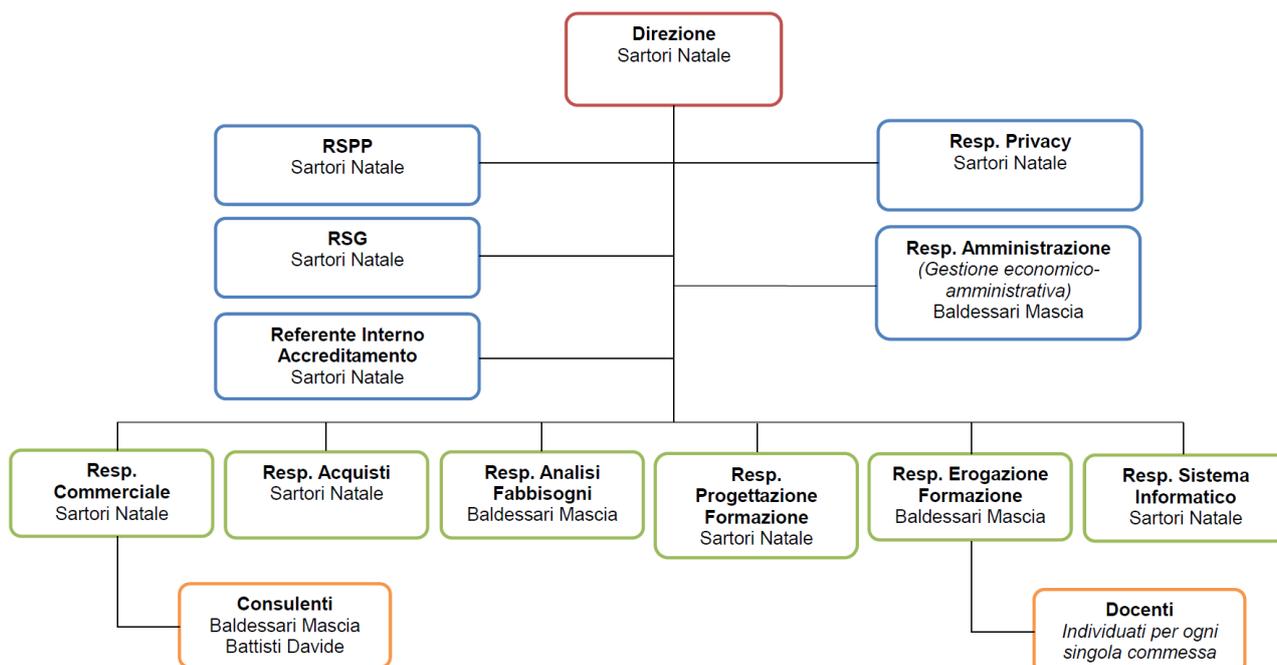


# CARTA DELLA QUALITÀ

La presente **Carta della Qualità** di ORIENTAS S.r.l. ha come obiettivo quello di esplicitare ai Clienti, agli Utenti ed a tutte le altre parti interessate le caratteristiche dei servizi di formazione offerti e gli impegni da noi assunti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi in termini **strategici** (Politica della Qualità), **organizzativi** (predisposizione ed erogazione dell'offerta, organizzazione ed erogazione degli eventi formativi), **operativi** (obiettivi e standard specifici) e **preventivi** (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

Il presente documento è uno strumento di trasparenza e di presentazione che ha come scopo principale quello di comunicare alle parti interessate importanti informazioni relative agli standard di servizio offerti ed agli impegni assunti nei confronti dei beneficiari. Inoltre, essa permette un maggior coinvolgimento di tutti i dipendenti e collaboratori e l'adozione di una filosofia aziendale indirizzata al miglioramento continuo ed alla qualità dei servizi formativi.

## ORGANIGRAMMA AZIENDALE



## LE NOSTRE SEDI

### Sede Legale

Via Lagolo, 16 (LASINO)  
38076 MADRUZZO (TN)

### Sede Operativa ed aula didattica

Via Gramsci, 21  
38123 TRENTO  
Tel. 338 8107450  
info@orientas.it – orientas@pec.it  
www.orientas.it

## OFFERTA FORMATIVA

ORIENTAS S.r.l. esegue attività di progettazione ed erogazione di formazione relativamente ai seguenti ambiti:

- **Formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro:** all'interno di tale ambito rientra tutta la formazione obbligatoria prevista dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i., dagli Accordi Stato-Regioni e dall'ulteriore normativa applicabile. In tale categoria rientrano ad esempio la formazione base dei lavoratori, la formazione antincendio e di primo soccorso, la formazione dei preposti e dei dirigenti, la formazione per l'utilizzo di attrezzature di lavoro, la formazione degli addetti al carrello elevatore, agli apparecchi di sollevamento cose e persone, ecc.;
- **Formazione rivolta alle imprese relativa ad altri adempimenti di legge:** all'interno di tale ambito rientra la formazione su adempimenti di legge – oltre a quelli della sicurezza sui luoghi di lavoro - quali la normativa in materia di Privacy (GDPR 679/2016 e s.m.i.), normativa in materia di gestione dei rifiuti, ecc.
- **Formazione relativa ai sistemi di gestione:** all'interno di tale ambito rientrano i percorsi formativi rivolti principalmente a imprenditori e dipendenti di imprese ed organizzazioni volti a fornire conoscenze e competenze sull'implementazione e manutenzione/evoluzione dei sistemi di gestione più diffusi (es. Sistemi Gestione Qualità, Sistemi di Gestione Ambientale, Sistemi di gestione Etica, Modello organizzativo 231, Sistemi di Gestione dell'Energia, Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro).
- **Sviluppo delle competenze professionali:** all'interno di tale ambito rientrano i percorsi formativi – principalmente a carattere interaziendale – volti allo sviluppo delle capacità e competenze professionali dei lavoratori (di qualsiasi posizione aziendale) al fine di migliorare le modalità di esecuzione della propria mansione e l'utilizzo di nuovi strumenti e tecnologie.

La formazione viene erogata da docenti con esperienza ed elevata professionalità con il supporto di strumenti all'avanguardia. Inoltre, ove il corso lo permetta, le lezioni teoriche vengono integrate da dimostrazioni ed esercitazioni pratiche.

Per ciascun corso viene stabilito un limite massimo di partecipanti, dimensionato a seconda del singolo corso e delle eventuali indicazioni di legge (es. Accordo Stato-Regioni sulla formazione dei lavoratori e sulla formazione relativa alle attrezzature). La contenuta dimensione delle classi permette di garantire un maggior livello di apprendimento dei contenuti da parte di ogni singolo partecipante.

## OBIETTIVI STRATEGICI

La *Mission* di ORIENTAS S.r.l. – relativamente all'attività di formazione - è quella di **offrire servizi di formazione altamente qualificati e personalizzati alle esigenze dei beneficiari sia diretti che indiretti.**

Gli obiettivi strategici che ORIENTAS S.r.l. si è posta sono i seguenti:

- Offrire servizi formativi personalizzati, calati nella realtà aziendale e del mondo del lavoro, attraverso l'attenta analisi delle esigenze specifiche e ponendo particolare attenzione alla necessità di tradurre i contenuti del corso nell'applicazione pratica degli stessi.
- Offrire servizi formativi di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane aziendali, ognuno per gli aspetti di competenza, con l'intento finale di tendere al miglioramento continuo.
- Offrire servizi formativi di qualità attraverso l'attenta selezione di collaboratori e professionisti di comprovata esperienza e competenza e l'utilizzo di strumenti didattici idonei, efficienti ed efficaci.
- Migliorare continuamente i servizi formativi offerti attraverso la rilevazione della soddisfazione dei beneficiari (diretti ed indiretti) ed il costante monitoraggio dei processi.

## **RISORSE PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

ORIENTAS S.r.l. si avvale, per la gestione dei servizi di formazione, sia di personale interno che di collaboratori e professionisti esterni, i quali collaborano con la struttura in maniera occasionale (es. su singoli interventi formativi) o stabile e sono in possesso delle conoscenze e competenze specialistiche che determinano la significatività del corso.

Le attività di progettazione, organizzazione, gestione, coordinamento, direzione e segreteria vengono gestite da personale interno o esterno, adeguatamente qualificato secondo le procedure previste dal sistema di accreditamento degli Enti di formazione della Provincia Autonoma di Trento.

L'attività formativa viene svolta da docenti – interni o esterni – e viene monitorata da ORIENTAS S.r.l. sia in itinere che alla conclusione del corso, anche attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione ai beneficiari diretti ed indiretti.

ORIENTAS S.r.l. assicura l'impiego di adeguate risorse strumentali che garantiscano il confort dei partecipanti e favoriscano l'apprendimento e l'acquisizione delle abilità pratiche.

A tal fine, vengono utilizzate aule idonee, dotate di un arredamento confortevole e con adeguate condizioni ambientali (es. luminosità, microclima, ecc.). Inoltre, vengono utilizzate attrezzature (videoproiettori, personal computer, smartphone, tablet, ecc.) allo scopo di facilitare la comprensione e l'apprendimento.

## **MODALITÀ DI GARANZIA DEI BENEFICIARI DEI SERVIZI FORMATIVI**

ORIENTAS S.r.l. ha adottato le seguenti modalità a garanzia dei beneficiari dei servizi formativi:

- *rilevazione della customer satisfaction* attraverso la somministrazione di specifici questionari ai beneficiari sia diretti che indiretti. Tutti i questionari compilati vengono analizzati al fine di individuare specifiche criticità ed intervenire su di esse;
- *puntuale gestione dei reclami e delle segnalazioni* espresse dai beneficiari sia diretti che indiretti, le quali vengono immediatamente prese in carico dal Responsabile Sistema di Gestione, registrate e gestite nella maniera più opportuna al fine della loro efficace risoluzione;
- *individuazione di azioni correttive* che possano prevenire il ripetersi di problemi e reclami già verificatisi;
- *monitoraggio degli indicatori di processo* al fine di valutare il mantenimento degli standard di servizio ed il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati;
- *trasparenza e comunicazione* con i beneficiari sia diretti che indiretti;
- *flessibilità organizzativa e gestionale* al fine di rendere ciascun intervento formativo il più vicino possibile alle esigenze pratiche (orari, sede di svolgimento, ecc.) e formative (contenuti, ecc.) dei beneficiari sia diretti che indiretti.