

## CARTA DELLA QUALITÀ 2022

**KANTEA S.R.L.** è un Ente specializzato nell'implementazione delle nuove tecnologie nei Settori della Formazione Professionale, Formazione Continua, Consulenza Aziendale, Cultura e Comunicazione Integrata on-line e off-line.

Kantea è certificata UNI EN ISO 9001:2015 settore **EA37-Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua**, su tutto il Territorio Nazionale ed Internazionale.

KANTEA S.R.L. opera sul territorio nazionale ed è **accreditata per formazione superiore e continua nelle Province autonome di Trento e Bolzano, nella Regione della Puglia.**

### **Sede legale e sede formativa in Provincia autonoma di Bolzano:**

Via Andreas Hofer 3/5 – 39100 Bolzano

Tel. +39.0471.975313 – Fax +39.0471.980309 – Email [kantea@kantea.org](mailto:kantea@kantea.org)

### **Sede formativa e operativa in Provincia autonoma di Trento:**

Via Maccani 92D – 38100 Trento – Tel. 0461/416361 – [kantea.tn@kantea.org](mailto:kantea.tn@kantea.org)

### **Sede formativa e operativa nella Regione Puglia:**

via Matteotti 7-9 - 73018 Squinzano (LE) – Tel. 0832/781812 – [kantea.le@kantea.org](mailto:kantea.le@kantea.org)

### **Immagine e Cultura aziendale**

Kantea deve essere “sentita e valutata” all'esterno, in particolare dal committente pubblico (Regioni, Provincie, Ministeri, U.E.) e dal Cliente oggetto del servizio (allievi disoccupati, occupati, in mobilità, in riconversione e aggiornamento) come azienda che opera in regime di qualità attraverso procedure e metodologie efficaci ed efficienti finalizzate al trasferimento del know-how e della sua ingegnerizzazione.

In particolare tutto il personale, interno ed esterno, che opera ed agisce in nome e per conto di Kantea deve “vivere” la cultura della qualità aziendale come proprio atteggiamento professionale, come propria deontologia, come propria competitività, come propria esclusività.

Ogni anno viene effettuato un Riesame del Sistema Qualità per il rinnovo ed il mantenimento della certificazione in conformità alle norme UNI EN ISO 9001: nuovi obiettivi vengono fissati ed analizzati i traguardi raggiunti. Periodicamente vengono apportate alcune modifiche al Sistema per renderlo più duttile all'uso e per tarare meglio i monitoraggi da effettuare.

**All'avvio del corso e del servizio formativo, il coordinatore del corso distribuirà ad ogni soggetto beneficiario la presente Carta della Qualità, nonché una lista di istruzioni ad allievi e docenti con l'indicazione degli orari del corso, dei diritti e doveri dei beneficiari in rapporto al servizio erogato.**

### **Il Sistema Cliente**

Il Sistema Cliente deve essere articolato in funzione degli obiettivi strategici aziendali e delle diverse tipologie di servizi, privilegiando i Clienti consolidati e, possibilmente, integrando e diversificando i servizi di consulenza e formazione offerti con lo stesso livello di qualità di quelli già implementati, patrimonializzando progetti, metodologie, materiali ed esperienze.

L'articolazione del Sistema Cliente deve essere compatibile biunivocamente con l'organizzazione interna e coerente con le specifiche delle diverse tipologie di servizi, in particolare deve tenere conto degli obiettivi già raggiunti e della possibilità di espandere su nuovi mercati esperienze e azioni formative già sperimentate.

Il Sistema Cliente deve essere valutato in ottica di soddisfazione del servizio e di partnership: sovente l'azienda si trova ad erogare servizi in qualità di Ente Attuatore e quindi responsabile del perseguimento degli obiettivi dichiarati in sede di bando o gara: dovrà essere valutata la coerenza e la rispondenza delle azioni implementate in termini di efficacia ed efficienza dei risultati, nonché il contributo dato in termini di occupazione e/o di riconversione, riqualificazione, specializzazione.

Kantea, inoltre, si impegna a monitorare costantemente la soddisfazione dei beneficiari dei suoi servizi tramite questionari somministrati regolarmente.



Anche il monitoraggio degli esiti formativi dei corsi erogati viene sottoposto a costante controllo: al termine di ogni modulo formativo, infatti, gli allievi verranno valutati dai docenti sia sulla base dei risultati di un test, sia sulla base di 4 indicatori stabiliti (Partecipazione; Apprendimento; Applicazione; Iniziativa Personale).

### **I fornitori**

I fornitori rappresentano la chiave del successo della Politica della Qualità Kantea, in particolare per tutte le azioni innovative (come figure professionali, metodologie e contenuti) che rappresentano la competitività strategica dell'azienda.

I progettisti, docenti, i coordinatori, i tutor ed i fornitori di tecnologie HW e SW devono essere a conoscenza del processo di qualità dell'azienda e viverlo come proprio nel momento che erogano un prestazione all'interno di un servizio di formazione e consulenza.

I driver della qualità (professionalità, innovazione, competitività) devono essere monitorati in funzione della valutazione finale, trasferimento di know-how ed apprendimento, Non Conformità ed esiti occupazionali.

### **Modello Organizzativo**

Il personale interno di Kantea, prevalentemente coinvolto in funzioni di Project Manager, progettista, coordinatore e docente, ha la responsabilità dell'implementazione del Sistema Qualità, del suo rispetto da parte dei fornitori esterni, della rilevazione delle Non Conformità, dell'attuazione di misure correttive.

Costante deve essere l'aggiornamento sia in termini professionali che in termini di cultura e know-how della qualità: specifiche attività di aggiornamento dovranno essere pianificate e programmate.

Particolare enfasi dovrà essere posta nello skill del personale interno dell'azienda: sia in termini di professionalità già in servizio continuamente tese al miglioramento, sia in termini di nuove competenze professionali da inserire al fine di sviluppare l'organizzazione interna coerentemente alle specifiche di servizio offerto e/o richiesto.

La struttura organizzativa di Kantea è esemplificata tramite il seguente organigramma:

- dr.ing. Vincenzo Rosso – Responsabile della Direzione e della Progettazione degli interventi formativi, responsabile sistema qualità ed accreditamento;
- dott. Danilo Donati Responsabile economico-amministrativi;
- dott. Luciano Capriolo – Responsabile analisi dei fabbisogni professionali e formativi;
- dott.ssa Cinzia Chilovi – Responsabile del processo di erogazione dei servizi;
- dott. Daniel Gerometta, rag. Evelyn Steiner – segreteria e tutoraggio.

### **L'innovazione**

L'innovazione delle procedure, delle metodologie, dei contenuti e delle modalità di erogazione dei servizi formativi e di consulenza costituiscono una delle chiavi del successo di Kantea.

Particolare enfasi dovrà essere riposta nella individuazione delle tecnologie innovative (HW e SW) più adatte a supportare l'attuazione del servizio in funzione degli obiettivi didattici e/o di consulenza concordati e dichiarati in sede di bando/offerta.

Tale innovazione risulta strettamente legata alla qualificazione del personale interno e dei fornitori.

Tutti gli obiettivi indicati nella Politica di Qualità aziendale Kantea dovranno essere oggetto di formulazione del piano miglioramento qualità in modo verificabile e misurabile, utilizzando indicatori della qualità.

### **Relazioni con il Territorio**

Ai fini del processo di accreditamento, Kantea ha avviato una serie di rapporti con i territori regionali delle Province autonome di Bolzano e Trento, delle Regioni del Veneto, della Toscana e della Puglia e finalizzati a:

- analisi dei fabbisogni formativi del territorio;
- definizione ed approfondimento dei contenuti formativi;
- presidio delle attività di informazione;
- valutazione dell'impatto del servizio formativo;
- individuazione congiunta di azioni volte al miglioramento della qualità del servizio formativo.

In particolare intrattiene rapporti formalizzati con:

- soggetti di rappresentanza economica (in grado di assicurare un monitoraggio costante delle esigenze formative delle aziende e dei lavoratori);
- soggetti di rappresentanza sociale (che garantisce la coerenza delle attività erogate con i bisogni espressi dal territorio);
- soggetti del sistema educativo (in grado di collaborare nella fase di analisi dei fabbisogni formativi ed elaborazione delle valutazioni dei servizi formativi erogati).

### **Principali Attività**

Presso le sedi formative sono assicurate le seguenti attività:

- formazione superiore: post diploma, post laurea e post obbligo formativo, finalizzate alla riqualificazione aggiornamento e qualifica professionale, per l'efficace inserimento nel mondo del lavoro;
- formazione continua e permanente: aggiornamento e riqualificazione dei lavoratori per nuovi sistemi organizzativi e nuove tecnologie produttive e di servizio;
- Orientamento e coaching per le figure professionali di competenza delle attività di Kantea;
- Accompagnamento ed attività di tirocinio/stage.

### **Diritti dei Beneficiari**

All'interno del Manuale Qualità di Kantea sono previste specifiche procedure per la gestione dei reclami del Cliente e per l'attuazione di misure correttive / preventive.

I reclami del Cliente verranno identificati, valutati ed analizzati al fine di fornire una risposta immediata in merito alle Azioni Correttive intraprese.

Le Azioni Correttive o Preventive hanno lo scopo di identificare le cause delle Non Conformità reali potenziali e pianificare provvedimenti correttivi atti ad eliminare o ridurre le cause. Periodicamente vengono prese in esame tutte le informazioni che fornisce il Sistema Qualità Aziendale al fine di individuare ed eliminare le cause di possibili Non Conformità.

Al fine di monitorare regolarmente l'efficacia e l'efficienza dei corsi erogati, inoltre, verrà monitorato costantemente l'abbandono dei corsi e la motivazione dello stesso, anche tramite una documentazione rilasciata dall'utente indicante l'illustrazione delle ragioni che lo hanno portato alla decisione di abbandonare il percorso didattico.

Altri diritti specifici dei beneficiari saranno indicati nelle Istruzioni per gli allievi che verranno distribuite il primo giorno di corso.

### **Archiviazione**

La presente Carta della Qualità è esposta presso la sede legale in via A. Hofer 3/5 a Bolzano e presso le sedi formative ed operative di Trento (via Maccani 92D), e Squinzano (LE) (via Matteotti 7-9).

È inoltre visibile sul sito [www.kantea.org](http://www.kantea.org).

Il documento comprovante la consegna della presente Carta della Qualità e dell'Allegato Istruzioni per gli Allievi viene conservato presso la stessa Segreteria della Sede Formativa ed archiviato per Attività/Commessa.

*Bolzano, 30 novembre 2021*



Dr. Ing. Vincenzo Rosso  
Legale Rappresentante


