CARTA DELLA QUALITA' DI SIMKI S.R.L.
(Sede formativa di Trento)

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

SIMKI S.r.l. Socio Unico è una società di **formazione** e di **consulenza** che dal 1987 opera nel mercato dei servizi orientati allo **sviluppo ed alla qualificazione delle *risorse umane***, siano esse alla ricerca di un'occupazione o già inserite in contesti organizzativi; la matrice originaria risulta costituita da professionisti di estrazione industriale e da esperti della formazione che hanno deciso sia di rivolgersi ad una committenza privata sia di gestire attività con il sostegno del finanziamento pubblico.
Mentre gli interventi di formazione al lavoro (per soggetti che si devono inserire nel mondo del lavoro) vengono realizzati su tematiche specifiche, i progetti aziendali di formazione sul lavoro (per soggetti già occupati) tengono conto delle specifiche strategie aziendali, valutandone l'impatto sull'organizzazione e sul sistema delle risorse, senza dimenticare la possibilità di accedere ad un finanziamento pubblico.
SIMKI S.r.l. Socio Unico ha la sede legale - operativa a **Trento** e la sede direzionale - amministrativa – operativa a **Milano**; l'organico comprende oltre ai dipendenti una rete di collaboratori fissi ed occasionali, che operano come liberi professionisti sia su base nazionale che locale.

- La sede operativa di Milano è accreditata presso la Regione Lombardia per la formazione superiore e continua e per i servizi di orientamento di base, specialistici e di accompagnamento al lavoro
- La sede operativa di Trento è accreditata presso la Provincia Autonoma di Trento per la formazione superiore e integrata, continua e permanente e rivolta alle fasce deboli

SIMKI S.r.l. Socio Unico ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015; l'attuale oggetto di certificazione comprende:

- progettazione ed erogazione di servizi formativi
- progettazione ed erogazione di servizi di orientamento.

SIMKI S.r.l. Socio Unico si caratterizza per la fornitura delle seguenti tipologie di servizi:

- **Servizi formativi a titolarità interna**

A questo livello la società realizza interventi formativi – a seguito di risposta a bandi di gara - in qualità di ente gestore per conto di amministrazioni pubbliche e in regime di accreditamento.
Si possono richiamare 4 aree di intervento (in coerenza con le tipologie di accreditamento):

- ✓ la formazione professionale per fornire ai partecipanti le competenze tecniche, professionali e/o personali per essere maggiormente competenti dal punto di vista professionali e maggiormente occupabili nel mondo lavorativo;
- ✓ la formazione superiore per favorire l'ingresso nel mercato del lavoro, a beneficio di persone disoccupate o inoccupate - di età superiore a quella dell'obbligo formativo (ora DDIF) – ed avente come obiettivo l'acquisizione di competenze trasversali o relative ad una specifica figura professionale;
- ✓ la formazione continua per l'aggiornamento professionale e la crescita personale e culturale, a beneficio di persone occupate o disoccupate, comunque di età sempre superiore a quella dell'obbligo formativo;
- ✓ la formazione rivolta alle fasce deboli per l'inserimento lavorativo e il reinserimento di gruppi svantaggiati

❖ **Servizi formativi a titolarità esterna**
Sotto questo profilo l'azione formativa – a beneficio di organizzazioni sia private sia pubbliche - si esplica in
✓ Analisi organizzativa e dei fabbisogni, in quanto non vengono fornite azioni "a catalogo" ma attività esclusivamente personalizzate, studiate in funzione delle specifiche esigenze aziendali e delle relative strategie cui attengono.

✓ Gestione del processo di formazione, per un servizio coerente e globale che tocca le varie fasi del processo in essere, dalla progettazione alla programmazione didattica, dalla realizzazione (in termini di erogazione di contenuti attraverso personale qualificato) al monitoraggio in itinere ed ex post.

❖ **Servizi di orientamento**
Sotto questo profilo i servizi fanno riferimento a:
✓ Servizi orientativi di base: comprendono i servizi di accoglienza, informazione orientativa e formazione orientativa.
✓ Servizi orientativi specialistici: comprendono la gamma dei servizi riconducibili alla consulenza orientativa (bilancio di competenze professionali, bilancio attitudinale e di esperienze, counselling, ecc..) e che hanno la funzione di accompagnare e sostenere l'utente nell'approfondimento della conoscenza di sé e delle proprie risorse per la definizione di un progetto formativo e/o professionale personalizzato.
✓ Servizi di accompagnamento e sostegno al lavoro: hanno la funzione di supportare l'utente nella ricerca attiva del lavoro, nel favorire un adattamento produttivo e realizzante nell'ambiente di lavoro e/o promuovere e potenziare le capacità imprenditoriali sostenendo un progetto d'impresa.

❖ **Servizi di consulenza e di assistenza tecnica**
A questo livello è possibile individuare 2 specifiche filiere di intervento, che trascendono l'ambito formativo ma sempre a beneficio di organizzazioni sia private sia pubbliche.
✓ Consulenza su temi organizzativi e gestionali, quale modalità di azioni integrate incentrate sullo sviluppo delle capacità e potenzialità del sistema-cliente, con le sue esigenze, le sue risorse, il suo know-how e la sua missione sul mercato; i contenuti specifici possono riguardare: Sistemi organizzativi e miglioramento continuo; Gestione e sviluppo delle risorse; Sistemi qualità e certificazione, ecc...
✓ Assistenza tecnica per l'accesso a finanziamenti pubblici (in ambito comunitario, nazionale o regionale), quale modalità di azioni che – anche in sede di servizi formativi – parte dalla ricerca della formula più idonea di finanziamento pubblico, contempla l'espletamento delle procedure per la richiesta ed arriva fino alla gestione della pratica amministrativa e di rendicontazione finale.

❖ Lo spettro dei servizi viene completato dalle attività di **selezione del personale** e di **outsourcing**.

COORDINATE DELLA SEDE FORMATIVA DI TRENTO

Via Lunelli 47 - 38121 Trento
Tel. 0461231904
infotrento@SIMKI.it
www.SIMKI.it
Altre sedi: Milano – via Lanzone 36

ORGANIZZAZIONE DELLA SEDE FORMATIVA

- Amministratore Delegato e Responsabile Progettazione, Direzione e Gestione Risorse Umane: **Andrea Volpe**
- Responsabile Gestione Qualità e Accreditamento: **Mauro Montante**
- Coordinamento sede formativa: **Mauro Montante**
- Segreteria didattica, analisi dei fabbisogni formativi ed erogazione dei servizi: **Francesca Altomonte**
- Formazione e tutoraggio: **Mauro Montante**
- Amministrazione e controllo economico amministrativo: **Licia Maugeri**

RELAZIONI CON IL TERRITORIO

In coerenza con le disposizioni previste dalla Provincia Autonoma di Trento per l'accreditamento della sede formativa, sono attualmente attivi - oltre ai normali e consolidati rapporti di partnership con gli attori pubblici e privati del territorio – i seguenti protocolli di collaborazione:

➔ **Sistema socio-economico-produttivo locale**

- CGIL del Trentino

➔ **Sistema scolastico/formativo**

- Istituto Antonio Rosmini, Trento

IL NOSTRO NETWORK

- AIFOS – Associazione Italiana Formatori ed Operatori della Sicurezza sul Lavoro
- AFOL – Agenzia Formazione Orientamento Lavoro
- Agenzia del Lavoro di Trento
- CESVIP Lombardia
- CGIL del Trentino
- Città Metropolitana di Milano
- ENAIP Lombardia
- Lexmedica
- Provincia Autonoma di Trento
- Regione Emilia-Romagna
- Regione Lombardia
- Federazione Trentina della Cooperazione
- Scuola Sacra Famiglia Trento
- SEA Consulenze
- Consorzio dei Comuni Trentini
- Confindustria Trento
- Trentino school of Management

PROGETTI FORMATIVI REALIZZATI PER CONTO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO (ANNI 2009-2021)

Anno 2022

- 3AC: Addetta/o alla segreteria e front office

Anno 2021

- Percorso K6 – Regole di cittadinanza e partecipazione sociale – 3 edizioni

Anno 2020

- Percorso K6 – Regole di cittadinanza e partecipazione sociale – 9 edizioni

Anno 2019

- Percorso K6 – Regole di cittadinanza e partecipazione sociale – 22 edizioni

Anno 2018

- Percorso K6 – Regole di cittadinanza e partecipazione sociale – 6 edizioni
- Dai figli al lavoro: percorso di orientamento per madri disoccupate – 4 edizioni

POLITICA DELLA QUALITA' PER LA SODDISFAZIONE DEL SISTEMA-CLIENTE

La politica per la qualità di SIMKI è orientata a fornire servizi formativi e di orientamento rispondenti sia ai bisogni del mercato del lavoro sia alle esigenze di "occupabilità" dei cittadini, in un'ottica della formazione - tanto più se gestita con fondi pubblici - quale "bene della collettività".

SIMKI assicura che le richieste e le aspettative del Cliente, in termini di qualità e modalità di erogazione del servizio, vengano individuate ed analizzate al fine di ottenere, e in seguito di accrescere, la completa soddisfazione del Cliente e la fiducia dello stesso.

Tale rilievo si declina nell'individuazione di un *Sistema Cliente*, in quanto le tipologie di intervento consentono di contemplare differenti fruitori dei medesimi servizi formativi.
1. allievi
2. ente finanziatore
3. imprese / contesto di riferimento.
Soddisfare le esigenze espresse e non espresse dei diversi tipi di cliente significa tenere presente che queste non sono necessariamente convergenti, seppur sempre compresenti, con diverso grado di rilevanza nelle varie fasi di sviluppo di un servizio formativo.

1. La soddisfazione delle esigenze dei *partecipanti / allievi*, fruitori diretti dei servizi formativi, trova riscontro nella formulazione di progetti coerenti con le esigenze del mercato del lavoro e rispondenti all'evoluzione dei profili professionali, nonché nell'offerta di prodotti / programmi qualificati che prevedono l'impiego di risorse umane e materiali adeguati e scelte metodologiche e di contenuto aggiornate.
2. La risposta alle attese dell'*ente finanziatore*, che indice i bandi di gara su specifici progetti e mette a disposizione le risorse finanziarie per la realizzazione degli stessi, si traduce

nell'osservanza degli adempimenti previsti per l'attuazione delle singole azioni e contenuti nelle linee guida e / o disposizioni impartite dal medesimo.
3. L'erogazione di un servizio qualificato nei confronti delle *imprese del contesto di riferimento*, soggetti che utilizzano direttamente i risultati di formazione ottenuti dai partecipanti, deve caratterizzarsi per un'attenzione particolare alla rispondenza dei profili professionali su cui sono progettate le azioni rispetto all'evoluzione del mercato del lavoro e delle competenze.

Vedasi anche documento ISO 9001:2015: Politica della Qualità 2019

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO

In coerenza con le coordinate culturali richiamate SIMKI attiva un sistema di valutazione dei propri servizi che, se da un lato si configura quale "dovere" nei confronti del sistema-cliente, dall'altro determina un "diritto" ascrivibile allo stesso.
Il risultato dei servizi formativi viene dunque verificato mediante la misurazione del grado di perseguimento di specifici obiettivi quantificati grazie ad indicatori di qualità, individuati in ordine alle diverse tipologie di cliente.

ALLIEVI

La soddisfazione delle esigenze dei partecipanti allievi, fruitori diretti dei servizi formativi, è subordinata all'offerta di prodotti / programmi efficaci, basati sull'impiego di risorse umane e materiali adatti e scelte metodologiche e di contenuto aggiornate, per lo sviluppo di competenze professionali qualificate e spendibili ai fini di un inserimento o di un miglioramento occupazionale.
L'adeguatezza dell'offerta formativa è rappresentata da tre parametri espressi da indicatori verificabili e misurabili:

a. Indice di apprendimento (I.A.)
b. Indice di percezione (I.P.)
c. Indice di risultato (I.R.)

il cui valore è ritenuto accettabile solo se maggiore o uguale al livello stabilito annualmente per ciascuno di essi.

IMPRESE / CONTESTO DI RIFERIMENTO

La soddisfazione delle esigenze delle imprese / del contesto di riferimento è subordinata all'offerta di prodotti / programmi incentrati su profili professionali / aree di competenza rispondenti ai fabbisogni aziendali emergenti e derivati dalla concertazione con il sistema economico locale in termini di coinvolgimento attivo per una ricaduta diretta delle azioni formative sul mercato del lavoro in evoluzione.
L'adeguatezza dell'offerta formativa è rappresentata da tre parametri espressi da indicatori verificabili e misurabili:

a. Indice di rispondenza ai fabbisogni formativi (I.R.F.)
b. Indice di efficienza (I.E.)
c. Indice di coinvolgimento (I.C.)

il cui valore è ritenuto accettabile solo se maggiore o uguale al livello stabilito annualmente per ciascuno di essi.

ENTE FINANZIATORE

La soddisfazione delle esigenze dell'ente finanziatore è subordinata all'offerta di prodotti / programmi realizzati in conformità con quanto approvato dal medesimo in sede di valutazione delle ipotesi progettuali, sia dal punto di vista organizzativo / gestionale sia dal punto di vista economico.

L'adeguatezza dell'offerta formativa è rappresentata da tre parametri espressi da indicatori verificabili e misurabili:

a. Indice di raggiungimento degli obiettivi (I.R.O.)
b. Indice di capacità realizzativa (I.C.R.)
c. Indice di capacità gestionale (I.C.G.)

il cui valore è ritenuto accettabile solo se maggiore o uguale al livello stabilito annualmente per ciascuno di essi.