



**Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,  
Istruzione e Politiche Sociali  
Servizio Politiche della Transnazionalità, della  
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo**



## “CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

### **HITECO srl**

**Sede legale e stabilimento**

Via Montemarcone, 74. 66041 Zona industriale ATESSA (Ch) –

Tel +39 0872 897407 r.a. – Fax +39 0872 895203

**www.hiteco.it**

Sede operativa dell’OdF

Tel 0872 – 897407 / 0872-857440

Fax 0872 - 895203

Mail: [formazione@hiteco.it](mailto:formazione@hiteco.it)

Via Saletti - Atessa (CH)

Dal 1987 Hiteco è una importante realtà localizzata in Abruzzo, attiva nell'Information Technology. Con professionisti qualificati, Hiteco offre soluzioni e servizi all'avanguardia sia alle Imprese, sia agli Enti pubblici. Attraverso una consolidata e qualificata rete di relazioni e partnership ha sedi operative in Abruzzo, Campania, Lombardia, Lazio, Piemonte.

L'Azienda è conforme al sistema di Qualità **UNI EN ISO 9001:2000** per progettazione, sviluppo, servizi di consulenza e formazione in soluzioni ICT. La certificazione significa garanzia di qualità e affidabilità per il Cliente. E' un'Azienda associata al Sistema Confindustria . Hiteco vanta inoltre oltre 30 certificazioni suddivise fra le aree hardware, software e piattaforme di sviluppo.

### **SERVIZI OFFERTI dall'azienda Hiteco srl**

La globalizzazione dell'economia richiede strategie mirate alla revisione dei processi che coinvolgono l'intera Organizzazione. I nostri servizi consulenziali aiutano i clienti a migliorare l'efficienza operativa ed organizzativa, riducono i costi ed ottimizzano le risorse. Hiteco è in grado di fornire consulenza in ogni settore applicativo. Opera in **stretta collaborazione con i nostri clienti** per:

- Identificare i processi del core business e le aree di miglioramento
- Allineare organizzazione, processi e sistemi con gli obiettivi del cliente
- Aiutare la Direzione Generale a definire la strategia di sviluppo e a valutarne l'impatto sull'organizzazione
- Incrementare le performance e rafforzare l'orientamento dell'organizzazione
- Analizzare costi/benefici di strategie IT alternative
- Assistere i responsabili operativi nelle loro scelte tecnologiche e selezionare le soluzioni che permetteranno di raggiungere gli obiettivi strategici

- Realizzare ed ottimizzare l'architettura che meglio si adatta alla cultura ed agli obiettivi dell'organizzazione
- Progettare nuove infrastrutture e soluzioni personalizzate che permettono di soddisfare tutte le esigenze del cliente
- Assistere il cliente per tutta la durata del progetto, affinché il cambiamento sia un fattore di progresso.

I nostri consulenti agiscono sugli aspetti strategici e gestionali, portando soluzioni all'avanguardia per il loro sviluppo tecnologico ed accompagnando la direzione e l'utenza nelle fasi di pianificazione e progettazione

Facendo leva su una **approfondita conoscenza di mercati** verticali e soluzioni, consolidata attraverso **molteplici anni di esperienza** sul campo, siamo in grado di offrire:

- Esperienze specifiche di domini applicativi ed innovazione
- Competenza di processi, mirata al miglioramento, alla re-ingegnerizzazione secondo gli standard industriali e le "best practices"
- Governance di progetti e processi per garantire elevata qualità, rispetto dei tempi di consegna e del budget, in accordo con i service-level agreements
- Conoscenze tecnologiche ed applicative su quanto di meglio offre il mercato, architetture allo stato dell'arte, partnership con aziende leader.

I nostri esperti agiscono sugli aspetti strategici e gestionali e forniscono il supporto necessario a disegnare sistemi che assicurano **efficienza operativa** e raggiungimento delle **performace desiderate** in **tempi prefissati**, con modelli perfettamente rispondenti alle esigenze del cliente, adattabili a qualsiasi struttura organizzativa in funzione del contesto in cui si opera.

## L'ORGANISMO di Formazione

Accreditato secondo il modello regionale precedente in data 03 Agosto 2009

L'azienda con il suo organismo di formazione è ubicata in un edificio di nuova costruzione di proprietà della società in cui sono ubicati gli uffici della Direzione, del management e della produzione di software, mentre un'intera ala è dedicata alle attività formative, presso cui opera l'Organismo di Formazione.

Hiteco intende candidarsi come soggetto che organizza ed eroga servizi formativi e di qualità, in quanto:

- dispone di competenze professionali sulla base di standard nazionali e regionali per le funzioni di governo, di processo e di prodotto
- può contare su consistenti relazioni con il sistema socioeconomico territoriale
- si è organizzato mediante un sistema di feedback organico e sistematico.

La tipologia di sede operativa proposta è un modello flessibile e adeguato alle più diverse scelte organizzative. Attivo da anni nella formazione continua, nel campo dell'alta tecnologia, ma anche nella formazione per disoccupati giovani ed adulti, collabora con enti ed imprese nel territorio regionale e nazionale con importanti realtà pubbliche e private come regioni e province.

L'organizzazione che l'ente ha costruito, consente un range di soluzioni ampio e diversificato, che copre le esigenze e le opzioni gestionali più diverse. Per l'analisi dei fabbisogni può servirsi sia di un sistema di rilevazione proprio, che della rete del sistema associativo di **Confindustria** a cui aderisce.

Ha a sua disposizione un proprio personale a tempo indeterminato, con connotazioni fortemente specialistiche e con utilizzazioni nelle diverse funzioni (l'analista dei fabbisogni formativi, il progettista, l'esperto di monitoraggio e valutazione, l'esperto del controllo qualità, i docenti, il tutor).

Il modello di sede formativa assunto nell'elaborazione del sistema di accreditamento è definibile come "la sede operativa che opera per lo sviluppo delle risorse umane

- erogando direttamente servizi formativi
- erogando, direttamente o avvalendosi di una sede accreditata per l'orientamento, servizi orientativi
- erogando, direttamente o avvalendosi di una struttura specialistica, servizi connessi all'inserimento lavorativo".

## Missione - obiettivi

Hiteco Area FORMAZIONE si propone di mettere al centro dell'attenzione delle attività da esso svolte le esigenze e le aspettative del Cliente-utente e delle parti interessate al processo formativo, per produrre un innalzamento del livello di conoscenze, competenze, abilità che permettono l'ingresso nel mondo del lavoro, il mantenimento del posto di lavoro, il perfezionamento della propria professione, l'aggiornamento professionale lungo tutto l'arco della vita, l'innalzamento della cultura in senso generale, il miglioramento dell'ambiente e del contesto di riferimento.

Tutte le esigenze e le aspettative sono identificate attraverso specifiche chiare, al fine di dare ad esse una risposta equilibrata. Esse sono tradotte in requisiti prestazionali e sono comunicate e diffuse attraverso la struttura documentale.

La struttura organizzativa è stata finalizzata in tutte le attività a comprendere le esigenze dell'Utente, a tradurle in specifiche all'interno dell'organizzazione, a definire obiettivi da raggiungere per soddisfare le aspettative del Cliente, a mettere in atto un processo sistemico di misurazione, attraverso indicatori di prestazione, volto ad attivare le azioni correttive più idonee a fronte di risultati non in linea con quanto stabilito.

La filosofia di HITECO AREA FORMAZIONE è orientata al rispetto della persona umana e delle regole del vivere civile, al pragmatismo, alla misurazione dei risultati ottenuti ed alla seria considerazione delle esigenze aziendali. Realizza percorsi formativi mirati alle esigenze professionali di aziende, di enti e di singole persone, sia giovani che adulti. L'analisi e la progettazione dei corsi sono elaborate da risorse interne ed esperti esterni che riservano la massima attenzione alle richieste presentate al fine di ottenere i migliori risultati ed una corretta identificazione dell'obiettivo formativo ed un'accurata analisi dei fabbisogni didattici dei singoli soggetti coinvolti, una individuazione e progettazione delle più idonee metodologie per l'erogazione formativa. Le attività formative aziendali organizzate da HITECO Formazione offrono il vantaggio di disporre di un aiuto concreto ed efficace per aggiornare e promuovere lo sviluppo, in modo integrato, del personale in formazione, con differenti funzioni e responsabilità

## Obiettivi

- ❖ ricercare la piena soddisfazione del Cliente-utente, anche quando queste esigenze si esprimono in maniera articolata, fornendo prodotti conformi agli standards contrattuali;
- ❖ ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dell'Organizzazione di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo;
- ❖ Perseguire il miglioramento continuo nei servizi forniti e nei processi attivati, misurando continuamente le performance raggiunte;
- ❖ Puntare ad un continuo aggiornamento, formazione, qualificazione del personale per poter proporre sempre tematiche innovative ai propri clienti;
- ❖ Gestire i progetti di consulenza e/o formazione in una logica di servizio totale, garantendo il raggiungimento di tutti gli obiettivi e la piena
- ❖ soddisfazione del Cliente;
- ❖ Coinvolgere i partner esterni e intrattenere con essi un rapporto continuativo finalizzato ad una crescita comune;
- ❖ utilizzare le risorse al fine di produrre quanto richiesto nel rispetto delle Norme vigenti in materia di ambiente, sicurezza e prevenzione.

**Livello organizzativo****Informazioni generali sui servizi formativi offerti**

L'attività formativa svolta da HITECO Area Formazione è così articolata:

- ❖ Analisi dei fabbisogni formativi;
- ❖ Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- ❖ Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- ❖ Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- ❖ Erogazione;
- ❖ Certificazioni e/o attestazioni;
- ❖ Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

**Formazione superiore** che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del D lgs. 276/2003;

**Formazione continua** che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.

**I SERVIZI**

I **servizi formativi** comprendono due macromodalità formative:

- corsuale
- individualizzata

La formazione corsuale è un intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali da parte di un gruppo omogeneo di utenti, mediante sistemi di formazione in presenza, alternati a stage aziendali, sulla base di una progettazione e pianificazione predefinite.

La formazione corsuale nella sua articolazione più complessa (ad es. nelle tipologie di formazione al lavoro) si articola in tre momenti:

- accoglienza con azioni finalizzate alla conoscenza delle proprie potenzialità, alla rimotivazione, alla socializzazione e all'integrazione del gruppo-corso, alla conoscenza del contesto e del progetto formativo, alla definizione e condivisione del "contratto formativo", anche in applicazione della normativa vigente relativa alla "carta dei servizi"
- formazione propriamente detta con azioni di acquisizione di competenze professionali secondo una predefinita sequenza di moduli formativi realizzati in aula, laboratorio e stage
- formazione per l'inserimento con azioni finalizzate all'acquisizione di competenze metodologiche per attivare strategie personali di entrata nel mondo del lavoro o come lavoratore dipendente o come lavoratore autonomo

I **servizi connessi all'inserimento lavorativo** riguardano gli interventi di assistenza

- nella ricerca di un'occupazione, nell'autopromozione e nell'entrata nella vita attiva
- nella definizione di un business plan e nell'attivazione d'impresa.

La formazione individualizzata è un intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali, mediante

- la partecipazione "individuale" a formazione corsuale con la utilizzazione di "bonus" finanziari e/o la fruizione di congedi lavorativi
- il tutoring sul lavoro ad individui o piccoli gruppi da parte di esperti

- la utilizzazione di FAD con materiale cartaceo e/o multimediale.

## I PROCESSI

Per produrre tali servizi la sede formativa attiverà processi che in un'ottica di qualità :

- precedono (diagnosi, progettazione, promozione, ricerca)
- accompagnano (monitoraggio)
- seguono (valutazione)

- la realizzazione (erogazione) dei servizi stessi.

Il sistema che questo Odf intende adottare segue quanto stabilito dalla delibera della Giunta Regione n° **363 del 20.07.2009**, la normativa nazionale ( decreto ministeriale 166/2001). E' già precedentemente accreditata con il modello previgente ( delibere della Giunta Regionale n° 430 e successive modifiche ed integrazioni) .

I **PROCESSI** che definiscono un percorso formativo nei seguenti fattori:

- A. ANALISI DEI FABBISOGNI
- B. PROGETTAZIONE
- C. EROGAZIONE
- D. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE
- E. PROMOZIONE
- F. QUALITA' E RICERCA
- G. DIREZIONE
- H. AMMINISTRAZIONE

### Aree operative

Ciascuno dei processi precedentemente elencati si articola in aree operative intese come un insieme di attività omogenee con le quali si realizza un output informativo complesso o la fornitura di una prestazione compiuta. Per realizzare tali aree operative occorrono uno o più compiti (sistema strutturato ed integrato di operazioni con le quali si realizzano risultati significativi in termini di prodotto e riconoscibili in termini di lavoro) resi possibili dalla disponibilità di competenze professionali (insieme coordinato di conoscenze, abilità operative e comportamenti).

In riferimento alle direttive regionali - delibera **363 del 20.07.2009** - e al decreto ministeriale 166/2001

Processi	Servizi		
	Formazione	Orientamento	Inserimento lavorativo
<b>A. ANALISI FABBISOGNI</b>	AF1 - Rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello territoriale	AO1 - Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale e di target di orientamento	AI1 - Diagnosi dei bisogni di individuali di assistenza all'inserimento lavorativo
	AF2 - Rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello aziendale		
	AF3 - Rilevazione del fabbisogno formativo		
	AF4 - Definizione della strategia formativa		

Processi	Servizi		
	Formazione	Orientamento	Inserimento lavorativo
<b>B. PROGETTAZIONE</b>	BF1 - Progettazione di massima di un'azione corsuale	BO1 - Pianificazione dei programmi e dei servizi di informazione e orientamento	AI1 - Diagnosi dei bisogni di individuali di assistenza all'inserimento lavorativo
	BF2 - Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale	BO2 - Progettazione di interventi di orientamento individuali e/o di gruppo	BI2 - Progettazione di interventi di assistenza all'inserimento lavorativo
<b>B. PROGETTAZIONE</b>	BF3 - Progettazione di un intervento individualizzato	BO3 - Progettazione e produzione di strumenti per l'orientamento	BI3 - Progettazione di interventi di sostegno alla job creation
	BF4 - Progettazione e produzione di strumenti per l'apprendimento e lo sviluppo		BI4 - Progettazione e produzione di banche dati e/o altri strumenti per l'incontro domanda/offerta

--	--

Processi	Servizi		
<b>C.EROGAZIONE</b>	Formazione	Orientamento	Inserimento lavorativo
	CF1 - Insegnamento e realizzazione stage	CO1 - Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza	CI1 – Consulenza e/o tutoring all'inserimento lavorativo
	CF2 – Animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo	CO2 – Informazione orientativa	CI2 - Sostegno all'incontro domanda/offerta
	CF3 – Assistenza e supervisione allo sviluppo prof.le e/o manageriale (consulenza, coaching...)	CO3 – Formazione orientativa	CI3 – Assistenza informativa e consulenza alla job creation
	CF4 – Realizzazione di interventi di learning organization	CO4 - Consulenza orientativa	
		CO5 - Gestione dei bilanci di competenze e Counseling orientativo	

Processi	Servizi		
<b>MONITORAGGIO E VALUTAZIONE</b>	Formazione	Orientamento	Inserimento lavorativo
	DF1 - Monitoraggio delle azioni e dei programmi di	DO1 - Monitoraggio delle azioni e dei programmi di orientamento	DI1 - Monitoraggio delle azioni e dei programmi di inserimento
	DF2 - Valutazione dei risultati)	DO2 - Valutazione dei risultati dei servizi orientativi	DI2 - Valutazione dei risultati e dell'impatto sul mercato del lavoro

Processi	Servizi		
<b>E . PROMOZIONE</b>	Formazione	Orientamento	Inserimento lavorativo
	EF1 - Gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali	EO1 - Gestione relazioni locali con l'impresa, i servizi per l'impiego, gli organismi e attori locali EO2 - Promozione e commercializzazione dei servizi orientativi della struttura	EI1 - Gestione relazioni locali con le imprese, i servizi per l'impiego, le istituzioni e gli attori locali
	EF2 – Promozione e commercializzazione dei servizi formativi della		EI2 - Promozione e commercializzazione dei servizi di inserimento lavorativo della struttura

	EF3 – Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale		

Processi	Servizi		
F. QUALITA' E RICERCA	Formazione	Orientamento	Inserimento lavorativo
	FF1 - Gestione sistema qualità e identificazione delle azioni di miglioramento	FO1 - Gestione sistema qualità e identificazione delle azioni di miglioramento	FI1 - Gestione sistema qualità e identificazione delle azioni di miglioramento
	FF2 - Ricerca e sviluppo dei servizi formativi	FO2 - Ricerca e sviluppo dei servizi orientativi	FI2 - Ricerca e sviluppo dei servizi di inserimento

Processi di Governo	Servizi
G. DIREZIONE	G1 - Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio G2 - Reperimento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative G3 - Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio G4 - Coordinamento delle risorse umane, economiche, organizzative, informative G5 - Selezione e gestione dei contratti con i fornitori G6 - Gestione degli accordi con la committenza  G7 - Gestione e sviluppo delle risorse umane

H. AMMINISTRAZIONE	H1 - Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi H2 - Controllo economico H3 - Rendicontazione delle spese H4 - Gestione amministrativa del personale
--------------------	---

Ai fini dell'accreditamento della sede formativa, la normativa nazionale e regionale prevede la disponibilità di competenze professionali impegnate in attività relative alle funzioni di direzione, erogazione servizi formativi, amministrazione, analisi fabbisogni, progettazione, valutazione, orientamento, docenza, tutoring

Tali funzioni sono riconducibili a tre macrotipologie:

- di governo: direzione amministrazione, coordinamento

- di processo: analisi fabbisogni, progettazione, valutazione
- di prodotto : docenza, orientamento, accompagnamento al lavoro

L'HITECO sarà dotato di tutte queste funzioni e attività che saranno svolte, alcune all'interno dell'Ente, altre ( docenza) oltre che interne, con rapporto di collaborazione, altre ancora ( orientamento) in partnership con enti ed istituzioni accreditate per la funzione, in particolare con i Centri per l'Impiego.

## MAPPA DELLE AREE OPERATIVE

### DI "HITECO AREA FORMAZIONE"

#### CLASSIFICATE PER FUNZIONI

#### Servizi formativi

La **direzione** opera in tutti i processi nei servizi di :

- Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Reperimento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, economiche, organizzative, informative
- Selezione e gestione dei contratti con i fornitori
- Gestione degli accordi con la committenza
- Gestione e sviluppo delle risorse umane
- Gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali
- Gestione sistema qualità e identificazione delle azioni di miglioramento

Si arriva alla definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

L'**amministrazione** opera in tutte le aree operative ed in particolare nei servizi di:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personal

La **gestione contabile** e degli adempimenti amministrativo-fiscali consisterà nelle seguenti attività:

- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

**L'erogazione dei servizi formativi** opera nelle aree operative di tutti i processi ed in particolare nei servizi di:

- Coordinamento delle risorse umane, economiche
- Organizzative Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi di formazione
- Rendicontazione delle spese

**Responsabile erogazione servizi formativi** opera nelle azioni di :

- Pianificazione del processo di erogazione
- Azioni di raccordo con la rete partnariale per le specifiche attività  
Coordinamento delle azioni per il superamento dell'emarginazione  
Coordinamento dell'interazione con il sistema di istruzione e con i servizi territoriali e per l'impiego
- Coordinamento di progetti complessi

**Responsabile dell'analisi dei fabbisogni**

- Reperimento dati e successiva analisi
  - Analisi dei fabbisogni dei lavoratori
  - Analisi dei fabbisogni delle imprese
  - Analisi del contesto produttivo

La raccolta e l'analisi dei dati ottenuti permetterà di ottenere una diagnosi generale da un quadro nazionale dei fabbisogni di figure e competenze professionali

- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese

- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

**Responsabile della Progettazione**

- Progettazione di sistema
- Progettazione delle azioni formative
- Progettazione congiunta con gli attori del contesto territoriale (enti, imprese, associazioni, scuole)

Sarà effettuata sia la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsale, che la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

**Valutatore ed esperto di monitoraggio** opera nelle azioni di:

- Valutazione di sistema  
Valutazione delle azioni formative
- monitoraggio

**Promotore dei servizi**

Promozione e commercializzazione dei servizi di formazione, di orientamento, di accompagnamento al lavoro

**Formatore** opera nelle seguenti azioni di:

- Formazione iniziale
- Formazione in integrazione con istruzione e/o lavoro
- Formazione superiore
- Formazione in progetti di superamento del disagio e dell'emarginazione sociale

**Tutor**

- Animazione e facilitazione degli apprendimenti individuali e/o di gruppo
- Assistenza per soggetti in condizione di svantaggio
- Formazione in alternanza
- Accompagnamento all'inserimento lavorativo
- Collaborazione con i centri per l'impiego, le agenzie per il lavoro, le associazioni di categoria, i servizi sociali

### AZIONI DI ASSISTENZA ED ACCOMPAGNAMENTO PER UTENTI IN CONDIZIONE DI SVANTAGGIO

Saranno avviate attività in collaborazione con i servizi pubblici per l'impiego e i servizi sociali, ed in particolare:

- Col servizio SILUS "servizio inserimento utenza svantaggiata" della provincia di Chieti, con l'orientatore e l'assistente sociale
- Il servizio sociale del Comune e dell'Ente d'Ambito che attua il Piano di Zona dei servizi socio-assistenziali, con cui sono previsti incontri e contatti periodici almeno a cadenza mensile
- I servizi di assistenza delle associazioni di volontariato
- Il privato sociale
- Le associazioni di scopo

**Per attività formative** in presenza di soggetti con disabilità fisica e psichica, si farà ricorso ad **un insegnante di sostegno**.

Saranno attivate le procedure di verifica della qualità dei servizi erogati, del grado di soddisfazione degli utenti, tra l'altro previsti dal sistema di certificazione della Qualità di cui è dotato il sistema HITECO.

### SPORTELLO DI ASSISTENZA ED ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Gli utenti saranno ulteriormente seguiti nel percorso di inserimento lavorativo istituendo uno sportello di:

- a. **accompagnamento al lavoro** mediante uno specialista esperto che, in accordo con il Centro per l'impiego accompagnerà l'utente nel conoscere le tecniche di ricerca attiva del lavoro;
- b. partecipazione a procedure di preselezione per un colloquio di lavoro
- c. Redazione di una lettera di autocandidatura o un curriculum professionale e relativa spedizione ad aziende ed agenzie per il lavoro
- d. Bilancio competenze in uscita

L'Hiteco si impegna a far conoscere la carta dei servizi formativi agli utenti, sia all'atto dell'iscrizione che attraverso l'area Formazione attivata del sito web, contenente le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, la certificazione della qualifica, delle competenze e dei crediti acquisite.

I dati raccolti e le analisi effettuate saranno utilizzati dall'Ente per ripensare alle scelte progettuali in fase di successiva progettazione formativa.

Le indagini sui qualificati saranno integrate e completate da rilevazioni parallele su "gruppi di controllo" omogenei che non abbiano usufruito delle stesse misure e da stime riguardanti i "fattori concorrenti" che nell'ambito territoriale di riferimento possono influenzare le condizioni e le possibilità di inserimento lavorativo.

Sarà attivato un servizio di monitoraggio per la rilevazione e l'analisi dei dati provenienti dalle attività allo scopo di verificare:

- il grado di soddisfazione degli utenti in relazione alle attività, a sue varie fasi, didattica d'aula, stage, formazione a distanza, alla docenza e ai materiali didattici utilizzati

### PROCEDURE PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

Gli indicatori di gradimento e di Qualità sono quelli previsti dal sistema **UNI EN ISO 9001:2000** alle cui procedure HITECO si deve attenere.

Sono previste azioni di valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Saranno messi in atto dei dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari, con previsione di modalità e strumenti di rilevazione del feedback per gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia per l'utente.

### CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata; La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito di HITECO Area FORMAZIONE la versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Abruzzo e della provincia di Chieti. La Carta della Qualità verrà anche consegnata all'inizio della collaborazione professionale, e in occasione di nuove versioni, al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

L'Hiteco si impegna a far conoscere la carta dei servizi formativi agli utenti, sia all'atto dell'iscrizione che attraverso l'area Formazione attivata del sito web, contenente le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, la certificazione della qualifica, delle competenze e dei crediti acquisite.

#### Data di aggiornamento del documento

Montemarcone di Atesa, 04.11.2009

Il legale rappresentante