

## CARTA DELLA QUALITA'

REVISIONE 00



del 20 Luglio 2009

# Livello strategico

La Carta della Qualità di Atrak S.r.l. ha come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza, efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che Atrak S.r.l. utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

## Mission

Atrak nasce nell'Agosto 2003 con l'obiettivo di costituire un centro di eccellenza per la formazione tecnologica nel settore dell' Information e Communication Technology.

Attività primaria di Atrak è la gestione degli asset della formazione (aule didattiche, docenti, laboratori) per le principali società di formazione tecnica tra le quali IBM, GKI, SAP Italia.

Atrak è certificata, dal 2006, ISO 9001:2000 per la progettazione e l'erogazione di servizi di formazione.

Atrak è training provider ufficiale di:

- **Cisco**, con la sponsorizzazione di FAST LANE
- **VMWare**, con la sponsorizzazione di IBM

*Cisco® Certified Trainings are provided in cooperation with FAST LANE. CCDA®, CCDP®, CCIE®, CCIP®, CCNA®, CCNP®, Cisco IOS®, Cisco® Systems, the Cisco® logo, and Networking Academy are registered trademarks or trademarks of Cisco® Systems Inc. and/or affiliates in the U.S. and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Web site are the property of their respective owners.*

## Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità di Atrak S.r.l. vuole essere un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che Atrak S.r.l. si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per Atrak S.r.l., lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca di linee didattiche coerenti con il mutamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- L'aggiornamento continuo dei corsi;
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie;
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete";
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.

Per il conseguimento della propria mission Atrak S.r.l. si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

## Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria mission Atrak S.r.l. ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

### **Informazioni generali sui servizi formativi offerti da Atrak S.r.l.**

Atrak è in grado di gestire un progetto di formazione end-to-end, sollevando il cliente da tutti gli aspetti operativi del processo formativo:

#### **La pianificazione e la gestione delle iscrizioni**

Atrak dispone di un sito web protetto dedicato alla pianificazione delle iniziative dei propri clienti.

Atrak registra le sessioni formative, convoca i candidati, raccoglie le iscrizioni e consente al cliente di verificare in tempo reale il progresso del progetto formativo, con reportistiche standard e dedicate.

#### **La gestione dell'erogazione della formazione**

Atrak è in grado di fornire non solo la docenza, ma anche tutta la gamma dei servizi logistici necessari all'erogazione di un progetto di formazione: stampa, approvvigionamento e distribuzione della documentazione didattica e della cancelleria, set-up e verifica dell'allestimento delle aule, monitoraggio della qualità dei corsi e raccolta di questionari di soddisfazione e test di apprendimento, con analisi finale dei risultati

#### **Aree tecnologiche per la docenza**

Atrak garantisce la qualità dei corsi dei propri clienti sulle seguenti aree tecnologiche:

**Microsoft - CISCO - VMware - Oracle - Linux - Sun Solaris - Citrix - Tecnologie IBM.**

Inoltre per le aree di gestione progetti e servizi IT:

**Project Management (PMI) - Service Management (ITIL)**

### **Le risorse professionali di Atrak S.r.l.**

Atrak S.r.l. si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

Atrak S.r.l. si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, Atrak S.r.l. dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

### **Le risorse logistico-strumentali**

Le risorse logistico-strumentali che utilizza Atrak S.r.l. per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili e dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, vengono utilizzati laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

## LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, Atrak S.r.l. intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella propria Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su giudizi soggettivi e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

→**Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

→**Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati

→**Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore

→**Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

*Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica*

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficienza del processo di delivery	Gross margin	28%	Sistema di pianificazione della formazione
Capacità di creare una rete di alleanze	Numero di nuovi partner	1	Elenco dei partner
Efficacia del processo di delivery	Ricavi	1.000 k€	Sistema contabile
Qualità della docenza	IBM INS PSAT	85%	Survey di fine corso
Qualità della docenza	GKI ALL	>= benchmark	Survey di fine corso

## LIVELLO PREVENTIVO

### Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

Atrak S.r.l. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

Atrak S.r.l. si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione delle attività formative che attraverso i seguenti canali:

→per posta all'indirizzo Atrak Srl – Via Frigia, 27 – 20126 Milano;

→per fax al n° +39 02 25 78 52 31;

→per email all'indirizzo [tiziana.orsini@atrak.it](mailto:tiziana.orsini@atrak.it);

→**direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione Atrak S.r.l. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, Atrak S.r.l. si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato da Atrak S.r.l.. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, pubblicandola sul sito aziendale [www.atrak.it](http://www.atrak.it).

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

Milano, 20 Luglio 2009

La Direzione

Tiziana Orsini

Il Responsabile Qualità

Luca Gambetti