



UNIVERSITÀ POPOLARE TRENTINA

**SCUOLA DELLE  
PROFESSIONI  
PER IL TERZIARIO**

AMMINISTRAZIONE - COMMERCIO - MARKETING

# CARTA della QUALITÀ

**ANNO FORMATIVO 2022/2023**

# UNIVERSITÀ POPOLARE TRENTINA SCUOLA DELLE PROFESSIONI PER IL TERZIARIO

Sede: Via Prati, 22 – 38122 TRENTO  
Tel. 0461/987180 – Fax 0461/233877  
Partita IVA 01257420222  
e-mail: [segreteria.sede@cfp-upt.it](mailto:segreteria.sede@cfp-upt.it)

## LE NOSTRE SEDI

### DIREZIONE GENERALE

Via Prati, 20 – 38122 TRENTO

Tel 0461.987180

e-mail: [segreteria.sede@cfp-upt.it](mailto:segreteria.sede@cfp-upt.it)

### Unità Operativa di TRENTO

Via Borsieri, 2 – 38122 TRENTO

Tel. 0461.239997

e-mail: [segreteria.trento@cfp-upt.it](mailto:segreteria.trento@cfp-upt.it)

### Unità Operativa di ROVERETO

Via Pasqui, 10 – 38068 ROVERETO

Tel. 0464.630050

e-mail: [segreteria.rovereto@cfp-upt.it](mailto:segreteria.rovereto@cfp-upt.it)

### Unità Operativa di BORGIO VALSUGANA

Via del Mercato 9/A - 38051 BORGIO VALSUGANA

Tel. 0461.1830221

e-mail: [segreteria.borgio@cfp-upt.it](mailto:segreteria.borgio@cfp-upt.it)

### Unità Operativa di CLES

Via Jole D'Agostin, 2 – 38023 CLES

Tel. 0463.422820

e-mail: [segreteria.cles@cfp-upt.it](mailto:segreteria.cles@cfp-upt.it)

### Unità Operativa di TIONE DI TRENTO

Via Roma, 15 - 38079 TIONE DI TRENTO

Tel. 0465.321889

e-mail: [segreteria.tione@cfp-upt.it](mailto:segreteria.tione@cfp-upt.it)

### Unità Operativa di ARCO

Via Gazzoletti, 10 - 38062 ARCO

Tel. 0464.556585

e-mail: [segreteria.arco@cfp-upt.it](mailto:segreteria.arco@cfp-upt.it)

### Formazione Continua

Via Prati, 22 – 38122 TRENTO

Tel 0461.260323

e-mail: [segreteria.formazione@cfp-upt.it](mailto:segreteria.formazione@cfp-upt.it)

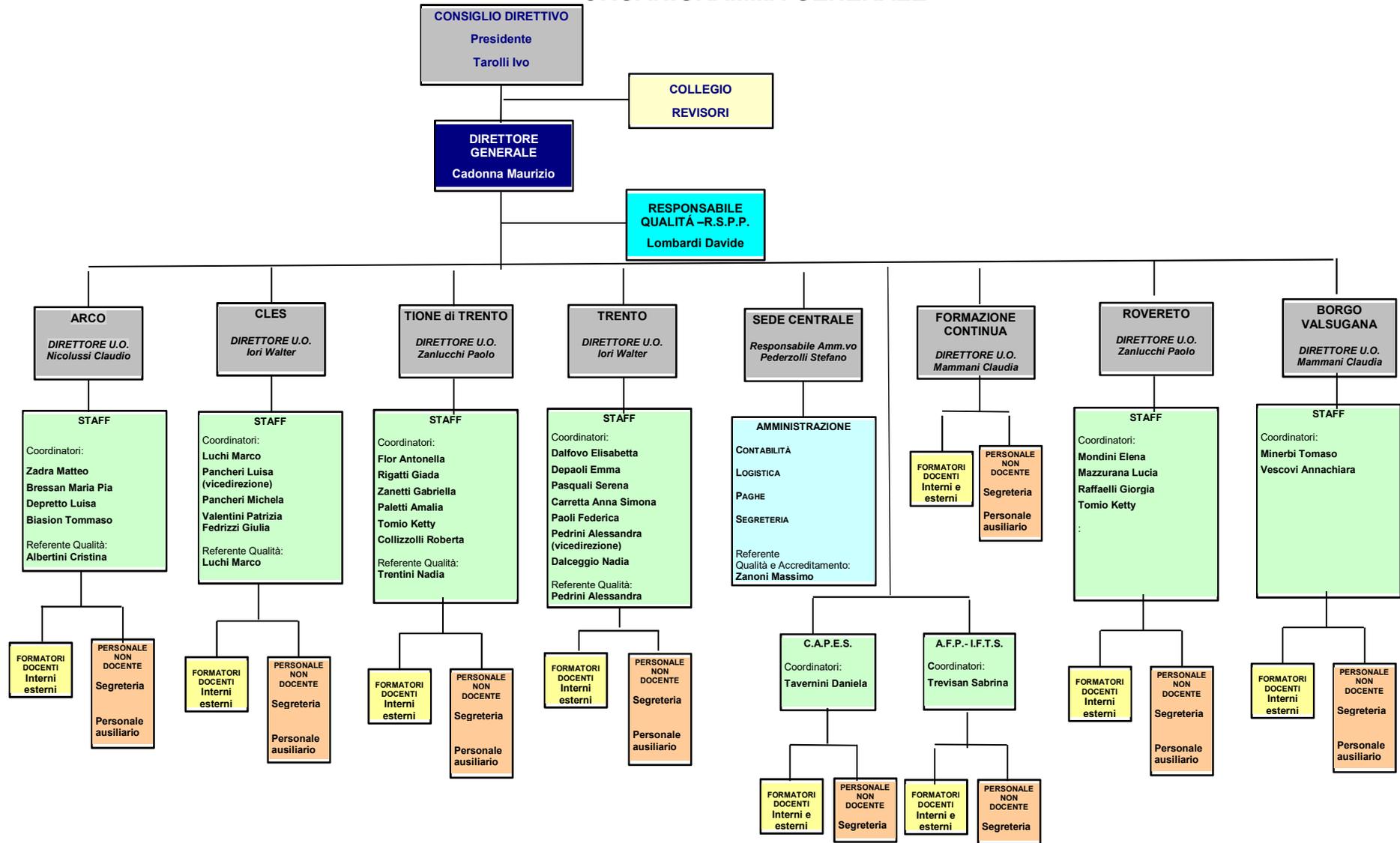
### Alta Formazione- I.F.T.S.

Passaggio Peterlongo, 8 – 38122 TRENTO

Tel. 0461.235168

e-mail: [altaformazione@cfp-upt.it](mailto:altaformazione@cfp-upt.it)

# ORGANIGRAMMA GENERALE



## **CHI SIAMO**

L'Università Popolare Trentina (UPT) è un'istituzione sorta a Trento nell'immediato dopoguerra (1946) per promuovere un'azione di crescita culturale nella popolazione in generale e intervenendo in modo particolare nella formazione professionale dei giovani.

Si è successivamente sviluppata sul territorio provinciale creando il Centro di Formazione Professionale, il quale oggi è un'istituzione formativa paritaria che opera nelle scuole di Trento, Rovereto, Arco, Tione, Cles e Borgo Valsugana, in regime di Contratto di Servizio con la Provincia autonoma di Trento.

UPT si occupa di istruzione e formazione professionale nel settore terziario, quindi commerciale e dei servizi (dalla gestione all'amministrazione contabile, all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione).

Le sue proposte formative sono in continua evoluzione, al passo con le mutevoli esigenze del mondo del lavoro, operando quindi nel presente ma con attenzione al futuro.

Dal settembre 2014 ha assunto la denominazione di «Scuola delle Professioni per il Terziario»

### **RELAZIONI CON IL CONTESTO TERRITORIALE**

- ◆ Associazioni di Categoria (Associazione Artigiani e Piccole Imprese, Assindustria, Ente Bilaterale Artigianato, Ente Bilaterale Turismo, Confcommercio Trentino, Ordini Professionali)
- ◆ Enti di Formazione Professionale
- ◆ Imprese, studi professionali e altre entità economiche
- ◆ Istituti scolastici di I e II grado
- ◆ Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- ◆ Università degli Studi di Trento
- ◆ Cooperative Sociali
- ◆ Servizi Socio Assistenziali

## **PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE**

- **CORSI DI BASE:**
  - Biennio (Primo anno per assolvimento obbligo scolastico e Secondo anno propedeutico orientativo)
  - Terzo anno per il conseguimento dei seguenti attestati di qualifica nel settore terziario:
    - ▶ operatore ai servizi d'impresa (tre anni)
    - ▶ operatore ai servizi di vendita (tre anni)
- **QUARTO ANNO PER IL CONSEGUIMENTO DEL DIPLOMA TECNICO PROVINCIALE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE:**
  - ▶ Tecnico dei Servizi di Vendita
  - ▶ Tecnico dei Servizi Amministrativi e Contabili
- **CAPES - Corso annuale per l'esame di stato**
- **PERCORSO DI QUALIFICA PER ADULTI**
- **BIENNIO DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE:**
  - ▶ Tecnico Superiore per il Marketing e il Commercio Internazionale
- **CORSI ANNUALI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE**
  - ▶ Logistica e trasporti
  - ▶ Gestione contabile fiscale e finanziaria delle PMI
- **Corsi rivolti a persone interessate all'iscrizione al ruolo o all'accesso alla professione secondo specifiche leggi:**
  - ▶ autotrasportatori di merci c/terzi
  - ▶ trasportatore di viaggiatori su strada
  - ▶ rilascio/rinnovo certificato A.D.R.
- **Corsi di formazione continua per la riqualificazione – aggiornamento, prevalentemente in campo informatico e linguistico, indirizzati a:**
  - ▶ lavoratori (apprendisti, dipendenti, titolari d'impresa)
  - ▶ disoccupati
  - ▶ famiglie degli allievi, ex-allievi ed allievi scuole medie

## INIZIATIVE FORMATIVE attivate nell'ultimo BIENNIO

TIPOLOGIA	DENOMINAZIONE intervento formativo	A.F. 2020/2021			A.F. 2021/2022		
		iniziative	iscritti	formati	iniziative	iscritti	formati
Corsi di BASE	Biennio comune	19	403	293	19	395	329
	Terzo anno di qualifica: - operatore ai servizi d'impresa	6	92	82	7	100	87
	Terzo anno di qualifica: - operatore ai servizi di vendita	8	151	105	8	140	129
	Quarto anno di diploma: - tecnico dei servizi d'impresa	2	35	30	4	59	52
	Quarto anno di diploma: - tecnico dei servizi di vendita	2	42	36	5	78	65
	Quarto anno di diploma TSI-TCV	3	81	72	Computati sopra		
	Corso serale biennio comune	1	22	14	1	30	18
	Corso serale qualifica operatore ai servizi d'impresa	1	18	14	1	22	11
	Corso serale qualifica operatore ai servizi di vendita	1	15	7	1	12	8
5 <sup>^</sup>	Corso annuale per l'esame di stato	3	56	54	3	61	55
Specifiche LEGGI	Autotrasportatori merci c/terzi	-	-	-	1	21	18
	Autotrasportatori merci c/terzi 1.5t - 3.5 t	2	39	39	1	22	22
	Autotrasportatori merci pericolose	1	12	12	1	12	12
	Aggiornamento/rinnovo A.D.R.	4	51	51	2	25	25
Formazione continua	Corsi dell'Ente Bilaterale Turismo	87	602	454	83	455	305
	Corsi sicurezza per lavoratori	53	53	53	40	40	40
	Corsi per disoccupati	24	264	201	25	307	205
Altre attività - iniziative extracurricolari	Interventi di recupero e / o approfondimenti disciplinari	75	493	493	n.d.	n.d.	n.d.
	Sportello d'ascolto/didattico	3	n.d.	n.d.	5	n.d.	n.d.
	Italiano per stranieri	2	10	10	5	36	36
	Corso preparazione selezione CAPES	7	109	109	7	114	114
Corsi apprendisti	Corsi area trasversale	284	4375	3150	244	3681	2650
Alta Formazione	Tecnico Superiore per il Marketing e il Commercio Internazionale (corso biennale su anno solare)	3 (2021)	70	14	3 (2022)	75	24

## ***POLITICA PER LA QUALITÀ***

UPT si impegna ad applicare, con tutti i mezzi necessari, un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti richiesti dalla normativa UNI EN ISO 9001 di riferimento, al fine di assicurare che il processo di erogazione dei servizi offerti sia costantemente sotto controllo ed effettuato attraverso l'impiego di risorse rispondenti a requisiti e standard qualitativi definiti.

Ogni funzione aziendale pertanto si impegna a soddisfare costantemente le esigenze dei clienti, sia quelle espresse, che quelle implicite che quelle cogenti, nei modi descritti nel Manuale della Qualità.

Nello specifico UPT, nelle figure del Presidente, dei membri del Consiglio Direttivo, del Direttore Generale e dei Direttori di Unità Operativa, si impegna a impostare l'attività dell'Ente in modo da poter focalizzare l'attenzione sull'efficacia delle azioni intraprese e sull'adeguatezza dei risultati conseguiti rispetto alle finalità dell'Ente, che sono quelle del completo soddisfacimento dei beneficiari diretti dei servizi formativi dell'Ente e dei beneficiari indiretti degli stessi.

I beneficiari diretti delle attività dell'Ente sono, come da Statuto:

- giovani provenienti dalle scuole secondarie di secondo grado che intendono assolvere all'obbligo scolastico conseguendo una qualifica professionale e successivamente un diploma professionale nel settore dei servizi amministrativi e commerciali;
- persone in età lavorativa che intendono conseguire una qualifica professionale nel settore dei servizi amministrativi e commerciali attraverso la frequenza di corsi serali;
- giovani in possesso del diploma professionale che intendono sostenere l'Esame di Stato, per poter poi accedere all'Università;
- giovani che intendono frequentare percorsi di Alta Formazione Professionale nell'ambito del marketing e commercio internazionale;
- giovani coinvolti in attività lavorative di apprendistato nel settore terziario ma anche in altri settori;
- persone in stato di disoccupazione diplomate o laureate che intendono inserirsi nel mondo del lavoro attraverso corsi specifici di specializzazione post- diploma e post-laurea;
- persone in stato di disoccupazione che intendono frequentare corsi specifici di riqualificazione professionale;
- persone che già lavorano e vogliono riqualificarsi o aggiornarsi;
- persone che vogliono avviare un'attività di lavoro autonomo;
- soggetti deboli o svantaggiati.

I beneficiari indiretti delle azioni formative dell'Ente sono:

- le famiglie degli allievi;
- le aziende private ed Enti Pubblici;
- il sistema dell'Istruzione e Formazione Professionale Trentina, al quale l'Ente appartiene;
- l'Ente Finanziatore degli interventi formativi (la Provincia Autonoma di Trento);
- il Fondo Sociale Europeo e i suoi programmi di sviluppo per il Trentino.

Gli obiettivi che esplicitano la politica per la qualità che l'UPT si prefigge sono i seguenti:

- il rispetto dei vincoli legali e contrattuali posti dal committente; il rispetto delle norme e regole imposte dall'ente pubblico per la progettazione e gestione delle iniziative formative che ne prevedono il finanziamento;
- l'erogazione di una formazione che risponda ai fabbisogni del contesto a cui si rivolge, in particolar modo ai giovani che intendono conseguire una qualifica professionale e/o una specializzazione, a persone che già lavorano e vogliono riqualificarsi o aggiornarsi, a persone che vogliono avviare un'attività di lavoro autonomo, a persone che lavorano nella pubblica amministrazione, a soggetti deboli o svantaggiati;
- l'erogazione di una formazione che risulti avere un impatto professionale significativo sui corsisti (accrescimento delle conoscenze, specializzazione, miglioramento delle prestazioni, occupazione, miglioramento della posizione professionale);
- l'erogazione di una formazione coerente con gli scopi e le finalità dell'UPT stabiliti nello statuto;
- la soddisfazione delle richieste del sistema cliente e delle sue esigenze sia esplicite che implicite;
- l'erogazione di una formazione che risulti avere un impatto educativo e formativo dei giovani rispondente alle esigenze degli stakeholders, soprattutto le famiglie, contesto territoriale di riferimento;
- la crescita professionale dei dipendenti dell'Ente e la loro motivazione e coinvolgimento rispetto alle attività dell'Ente ed al Sistema di Gestione per la Qualità dello stesso;
- il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale interno e dei fornitori nella ricerca della qualità dei servizi erogati.”