

GM FORMAZIONE s.r.l.

CARTA DELLA QUALITA'

Il presente documento viene elaborato al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti, gli impegni che GM Formazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi: in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi. Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative e di orientamento gestite con finanziamenti pubblici e privati.

1 POLITICA DELLA QUALITA'

Le attività della GM Formazione Srl, ente di formazione accreditato dalla Regione Lazio da 10 anni, sono espresse al meglio nella mission aziendale:

creare un ponte virtuale tra domanda e offerta formativa, esaminando le richieste del mercato e il fabbisogno di risorse umane del territorio, formando professionisti dotati di un bagaglio adeguato di conoscenze.

La società, costituita a luglio 2008 dalla cessione del ramo d'azienda della GM Servizi Srl, si rivolge a privati, enti e imprese operando nel lifelong learning per la formazione continua e superiore e si prefigge di contribuire al miglioramento della competitività del sistema economico regionale realizzando corsi finanziati in numerosi settori dell'ICT e per la gestione del personale.

GM Formazione Srl è certificata UNI EN ISO 9001 per le attività di:

«Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale superiore e continua».

Dal 2009, infatti, opera con sistema di gestione per la qualità, pianificando, controllando e misurando in modo continuativo lo svolgimento di tutte le fasi di lavoro: dall'analisi del mercato e del contesto di riferimento, alla progettazione dei corsi, all'erogazione, alle valutazioni e analisi finali. Il tutto finalizzato a individuare e potenziare gli aspetti più deboli della gestione, rafforzare gli elementi positivi che caratterizzano l'organizzazione per migliorare la propria immagine e riconoscere le opportunità che si presentano sul mercato.

L'approccio per processi e l'approccio basato sul rischio rappresentano la struttura di fondo della gestione di GM Formazione Srl che punta:

- alla soddisfazione dei Clienti, dei corsisti e delle altre parti interessate in modo continuativo;
- al miglioramento dei servizi offerti, dell'efficienza dell'impresa e del sistema di gestione per la qualità nel complesso;
- al rispetto delle leggi vigenti, delle disposizioni di accreditamento, delle norme applicabili e degli impegni sottoscritti;
- all'acquisizione di competenze ed esperienze professionali sempre nuove.

Con la Politica per la Qualità la direzione della GM Formazione Srl intende rendere noto il proprio costante impegno per migliorare le attività svolte, la qualità dei servizi offerti e l'efficienza ed efficacia del proprio sistema di gestione.

Questo documento rappresenta, inoltre, la guida strategica con la GM Formazione Srl delinea e periodicamente riesamina i propri obiettivi strategici.

La Politica per la Qualità viene riesaminata annualmente per accertare la sua continua idoneità all'organizzazione, è condivisa con i soci e messa a disposizione di tutti gli interessati.

2 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI OFFERTI

GM Formazione Srl, attenta ai bisogni e alle aspirazioni di chi vuole migliorare le proprie competenze e i propri saperi, progetta ed eroga interventi formativi che includono una vasta gamma di corsi articolabili in diverse macroaree: *Informatica, Conduzione Aziendale, Comunicazione, Sicurezza Aziendale, Marketing, Impatto e Protezione Ambientale, Servizi socio-educativi, Cura della Persona.*

GM Formazione realizza percorsi formativi aderenti alle aree della FORMAZIONE CONTINUA e della FORMAZIONE SUPERIORE. L'Ente lavora in stretta sinergia con le Istituzioni pubbliche, in particolar modo con la Regione Lazio, e trova nella cittadinanza residente a Roma e nel Lazio il suo bacino di utenza finale.

Nell'erogazione dei propri servizi l'azienda si ispira a principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia. GM Formazione ha l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

Le risorse professionali interne sono quelle definite nell'organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori esterni, quali esperti e docenti, coerentemente alle specifiche competenze richieste dai singoli corsi. Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti partecipanti ai corsi.

La struttura comprende aule ad uso didattico, attrezzate con la seguente dotazione minima standard: lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, videoproiettore, postazioni informatiche connesse in rete, software applicativi di ultima generazione, monitor, stampante, connessione alla rete Internet, locali per le attività di Orientamento, Laboratori per l'erogazione di corsi di Estetica e massaggio.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attivo un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e l'attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

Contestualmente alla presente Carta della Qualità, GM Formazione si impegna a consegnare, su richiesta della committenza e/o dei beneficiari delle sue commesse, tutta la documentazione utile alla conoscenza e alla comprensione delle caratteristiche dei servizi offerti, unitamente al Patto Formativo che si intende, di volta in volta, instaurare con l'utenza. La massima diffusione, fra i committenti e beneficiari delle commesse della GM Formazione, della presente Carta della Qualità e della "Carta degli Impegni e dei Diritti", allegata alla presente (ALLEGATO 1), è comunque garantita dalla messa a disposizione delle stesse tramite affissione in aula e pubblicazione sul Sito www.gmformazione.it.

3 GESTIONE PER LA QUALITA'

GM Formazione Srl misura il raggiungimento dei propri Obiettivi attraverso specifici indicatori di monitoraggio delle performance conseguite. I principali riguardano:

n.	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
1	Flessibilità organizzativa	Tempi di trattamento di: non conformità, reclami, Azioni Correttive e Miglioramenti emersi e rilevati nel periodo di riferimento.	Ove possibile, le NC, i Reclami, le AC devono essere aperte, registrate e trattate entro 3 giorni dalla data di rilevazione	Rapporto di Non conformità/Reclami (MOD.ELE) e Azione Correttiva/Miglioramento (MOD.ELE)
2	Tempestività di risposta alle richieste pervenute durante l'erogazione	N° di giorni intercorrenti fra ricevimento richiesta e risoluzione della stessa.	Ove non sia possibile un intervento del tutor immediato, il tempo max di risposta deve essere < di 10 giorni.	Registro richieste aula (MOD.RRA)
3	Livello di soddisfazione dei partecipanti	% di docenti che hanno ricevuto una valutazione almeno pari a 3 - "Abbastanza" (MOD. QFC2)	Almeno il 70% dei docenti di ogni corso	Questionario di fine corso (MOD.QFC2) / Questionario di soddisfazione dell' Utenza (Quest. Reg. Lazio) e scheda valut. Corso (MOD. SVC2)
4		% di partecipanti che ha valutato il suo livello di soddisfazione complessiva almeno pari a 3 - "Abbastanza" (MOD. QFC2 e Scheda Regione Lazio)	Almeno il 75% degli intervistati	
5	Livello di soddisfazione del cliente/committente	% di clienti/committenti che ha valutato il suo livello di soddisfazione complessiva almeno pari a "3"	Almeno il 75% dei clienti/committenti intervistati	Questionario di customer satisfaction (MOD.QCS)
6	Efficacia delle attività formative	N° utenti al termine/ N° utenti autorizzati	Standard minimo $\geq 0,7$	Documentazione Accreditamento (Requisito D 5.1)
7	Efficienza delle attività formative finanziate	Costo totale rendicontato / Utenti rendicontati)/ Costo totale approvato / Utenti previsti nel progetto	Standard minimo $\leq 1,3$	Documentazione Accreditamento (Requisito D 7.1)
8	Interrelazioni con il Territorio	N° nuove partnership con enti locali di formazione-orientamento e aziende del territorio	Almeno 1 per ogni anno di attività	Convenzioni stipulate, ATS stipulate

4 DISPOSITIVI DI GARANZIA A TUTELA DEI COMMITTENTI E DEI BENEFICIARI

4.1 Strumenti di rilevazione del feedback

GM Formazione Srl raccoglie i feedback derivanti dalle attività di formazione con modalità diversificate, in base alle esigenze e alle preferenze degli utenti:

- a) precedentemente e successivamente gli interventi erogati, è possibile raggiungere GM Formazione utilizzando i canali e i contatti messi a disposizione: posta, telefono, fax, posta elettronica, ricevimento in sede;
- b) durante lo svolgimento dei corsi inoltre, è previsto per gli allievi il confronto quotidiano con il tutor didattico, attento a raccogliere ogni tipo di comunicazione o segnalazione, che viene riportata sul Registro richieste aula (MOD.RRA);
- c) al termine del servizio viene somministrato un questionario anonimo per la Valutazione della Soddisfazione dei partecipanti, comprendente anche una richiesta di valutazione dell'operato dei docenti utilizzati (*Questionario di fine corso* (MOD.QFC) o, in alternativa, una Scheda di Valutazione della Soddisfazione Utente redatta dalla Regione Lazio;
- d) al cliente/committente, infine, viene trasmesso, a commessa ultimata, un Questionario di customer satisfaction (MOD.QCS).

In tutte queste modalità è dunque possibile per l'utenza comunicare ogni tipo di informazione: suggerimenti, richieste, criticità, reclami.

4.2 Gestione dei reclami e azioni correttive

GM Formazione Srl considera come una Non conformità i Reclami ricevuti. Si tratta di manifestazioni di insoddisfazione o lamentele ricevute da:

- il personale aziendale (interno ed esterno);
- il cliente;
- i beneficiari dei servizi offerti;
- le altre parti interessate.

Sono registrati dal Responsabile Qualità sul *MOD.ELE-EI_NC-AC-Miglioramenti_2018*, nella sezione dedicata ai "Reclami", e prontamente trattati.

Infatti, è ferma intenzione di GM FORMAZIONE venire a conoscenza, valutare e risolvere nel migliore dei modi possibili ogni controversia dovesse venire a crearsi, puntando al raggiungimento di una risoluzione cordiale in grado di soddisfare entrambe le parti.

Particolare attenzione è dedicata alle segnalazioni riportate dal cliente e dai beneficiari dei servizi, che possono indicare eventuali carenze nel Sistema di Gestione per la Qualità dimostratosi nella circostanza di rilevazione non idoneo a prevenirle e, dunque, rappresentare vere e proprie Non conformità. Per questo motivo, la loro analisi serve a valutare l'opportunità di intraprendere interventi correttivi che incidano sul sistema stesso.

Le Azioni Correttive sono registrate sul modulo *MOD.ELE-EI_NC-AC-Miglioramenti_2018* dal Responsabile Qualità che:

- analizza le Non conformità e promuovere, ove opportuno, le necessarie Azioni Correttive, seguendo l'iter definito nella procedura PO 02;
- indaga sulle cause che hanno generato le Non conformità che potrebbero essere risolte attraverso le Azioni Correttive;
- ricerca soluzioni idonee a rimuovere tali cause, coinvolgendo direttamente il personale interno e, eventualmente, le risorse esterne interessate;
- monitora l'efficacia delle azioni intraprese, tenendo la Direzione al corrente dei risultati raggiunti;
- si assicura che la Non Conformità rilevata non torni a presentarsi.

4.3 Clausole di garanzia: Patto Formativo e Carta degli Impegni e dei Diritti

GM Formazione Srl, al fine di definire in modo trasparente e condiviso i diritti e i doveri presenti nel rapporto fra la GM Formazione srl e gli utenti e di far conoscere ai discenti le modalità attraverso cui è possibile trovare chiarimenti ed aiuto, utilizza due differenti strumenti.

Patto Formativo

Nell'ambito di ogni specifico progetto formativo relativo a corsi di Qualifica e comunque di durata superiore a 300 ore, predispone un contratto (Patto Formativo), da stipulare con gli utenti, finalizzato a definire quanto in premessa.

Esso offre agli utenti la possibilità di visionare il programma del corso e illustra loro gli obiettivi di competenza che saranno conseguiti al termine del percorso didattico. Inoltre, definisce gli impegni da rispettare per consentire un percorso formativo efficace ed esplicita le responsabilità che docenti, allievi e responsabile del Centro, una volta condivise, decidono di assumere. Infine, chiarisce il percorso che l'allievo deve seguire, nel caso in cui dovesse trovarsi in situazioni di difficoltà, per trovare una soluzione rapida ed efficace al proprio problema.

Carta degli impegni e dei Diritti

La GM Formazione, per la definizione e la diffusione di quanto in premessa, si è dotata di una "Carta degli impegni e dei Diritti" (ALLEGATO 1) che è messa a disposizione dell'utenza per la consultazione tramite affissione in aula e pubblicazione sul Sito Aziendale. Inoltre, se del caso, essa è distribuita in formato cartaceo unitamente al programma ed al calendario delle lezioni.

In essa sono esplicitate, in riferimento allo svolgimento delle attività formative, le responsabilità che saranno assunte da docenti, allievi e dai Responsabili del Centro, con il fine di garantire trasparenza e univocità di intenti durante lo svolgimento delle attività e, quindi, assicurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel processo formativo, creare un clima comunicativo efficace ed efficiente e chiarire ruoli, compiti, funzioni e comportamenti rispondenti agli stessi.

5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Il responsabile del processo di direzione è colui che si occupa della definizione generale delle strategie aziendali, entro le quali si insinuano le azioni specifiche dei responsabili dei vari ambiti analitici. La direzione si fa dunque carico di elaborare piani d'azione che siano di riferimento per tutti i collaboratori, riguardo l'organizzazione aziendale, il settore commerciale e gli obiettivi di standard da raggiungere. La direzione ha inoltre la responsabilità di coordinare le risorse, attraverso la gestione e lo sviluppo professionale delle risorse umane, e attraverso l'allocazione e la distribuzione delle risorse economiche e finanziarie. Il responsabile della direzione si fa carico anche di curare le relazioni con i committenti, ma anche con le altre imprese, con le istituzioni e i servizi per l'impiego. Ancora, agisce come supervisore ultimo della qualità dei servizi offerti e della qualità di tutti i processi in atto, interessandosi in maniera contestuale alle attività di promozione e pubblicizzazione.

Colui invece, che è responsabile delle attività economiche e amministrative, si occupa da una parte della gestione contabile e fiscale dell'azienda, ivi compresa l'amministrazione dei finanziamenti pubblici a disposizione, nondimeno dell'amministrazione del personale interno all'organizzazione.

Per quanto riguarda l'analisi e la definizione dei fabbisogni, il responsabile dell'esecuzione di tale processo opera su due fronti: sia analizzando i bisogni di figure e competenze che emergono dal mercato del lavoro, a livello tanto nazionale quanto locale, sia studiando i bisogni formativi e di orientamento del bacino di utenti definito come target. Con questi dati poi, il responsabile si occupa anche di definire la strategia formativa, promuovere accordi con la committenza e supervisionare la qualità di questo insieme di attività.

All'interno della strategia formativa definita dal responsabile della definizione dei fabbisogni, è il responsabile della progettazione, a sua volta, a progettare nel dettaglio i corsi di formazione collettivi e i percorsi formativi individuali, che a questo punto diventano operativi.

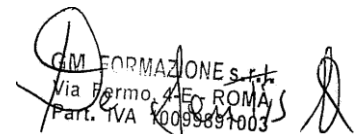
Rimane infine il processo di erogazione dei servizi, il cui responsabile si preoccupa di tutte le attività inerenti l'erogazione, dalla pianificazione e monitoraggio del processo, al coordinamento di tutte le risorse che vi sono impiegate, alla valutazione dei risultati per assicurare la qualità e progettare eventuali miglioramenti.

La presente Carta della Qualità è diffusa al pubblico attraverso affissione nella bacheca degli avvisi e pubblicazione sul sito internet dell'azienda. Essa sarà distribuita a tutti coloro che ne facessero richiesta.

L'aggiornamento della Carta della Qualità è di competenza del "Responsabile del processo di direzione", che vi provvede con cadenza circa annuale.

Roma, 20/12/2018

Il Responsabile di Processo



GM FORMAZIONE S.r.l.
Via Fermo, 4e - ROMA
Part. IVA 10099891003

ALLEGATO 1

Carta degli Impegni e dei Diritti

La presente “Carta degli Impegni e dei Diritti” vuole mettere a fuoco una serie di regole di comportamento nell’interazione tra Ente di Formazione, Formatori e Allievi, in riferimento allo svolgimento delle attività formative nel Centro di Formazione della GM Formazione srl, sito in Via Fermo 4e 00182 Roma, Esse sono finalizzate a rendere espliciti i comportamenti che Ente di Formazione, Formatori e Allievi si impegnano a concretizzare, come presupposto indispensabile per un esito positivo ed efficace dell’intero processo di apprendimento, sulla base del principio di assunzione di responsabilità sia individuale che collettiva.

Obiettivo della Carta, cui sarà possibile fare riferimento durante lo svolgimento delle attività, è quello, infatti, di garantire trasparenza e univocità di intenti durante lo svolgimento delle attività formative, con il fine di:

- _ Assicurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel processo formativo
- _ Creare un clima comunicativo efficace ed efficiente
- _ Chiarire ruoli, compiti, funzioni e comportamenti rispondenti agli stessi.

Impegni dell’Ente di Formazione:

- _ Garantire la presenza di docenti, locali, strutture e attrezzature idonee.
- _ Raccogliere le esigenze espresse dagli allievi e individuare puntuali risposte.
- _ Specificare le modalità organizzative del corso (stage, esami, ecc.).
- _ Specificare e garantire il materiale didattico individuale previsto dal progetto.
- _ Specificare e garantire il calendario delle lezioni tenendo conto delle esigenze didattiche

Impegni dei Formatori:

- _ Essere chiari sugli obiettivi formativi e nelle spiegazioni.
- _ Rispettare il calendario concordato con l’ente di formazione ed essere puntuali.
- _ Cogliere ed interpretare le esigenze dei corsisti.
- _ Firmare i registri.

Impegni dei Corsisti:

- _ Acquisire le competenze delineate.
- _ Partecipare al lavoro in classe ascoltando, ponendo domande, segnalando difficoltà, chiedendo, se necessario, spiegazioni e aiuto
- _ Adeguarsi alle forme di lavoro di classe, di gruppo, individuali
- _ Rispettare cose e persone senza danneggiare strutture ed attrezzature.
- _ Lasciare l’aula in ordine.
- _ Firmare il registro di classe all’inizio e alla fine delle lezioni