



CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Livello strategico

Politica della qualità:

G inFORMAZIONE Srl si impegna a svolgere le attività formative e l'organizzazione delle stesse tenendo conto dei principi di qualità, efficienza, efficacia e trasparenza, adottando metodi standardizzati, iter procedurali collaudati, che diano risultati sempre positivi. Si terrà conto, nell'ampliamento dell'offerta formativa dei bisogni e delle aspettative del mercato, delle nuove normative introdotte, soprattutto delle esigenze del committente in coerenza con le strategie dell'organizzazione;

Affinchè l'impegno venga portato avanti a tutti i livelli dell'organizzazione, si attiveranno procedure standardizzate e condivise, che eviteranno ostacoli e blocchi durante l'organizzazione e realizzazione delle attività.

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

aree di attività:

le attività formative proposte da G inFORMAZIONE Srl sono rivolte ad un pubblico molto ampio: Imprese, Amministrazioni Pubbliche, Privati, toccando, così, vari settori.

Il catalogo completo delle attività sarà presente sul sito web www.ginformazione.it e costantemente aggiornato.

dotazione di risorse professionali:

l'organigramma di G inFORMAZIONE Srl è composto da diverse unità di operatori; l'azienda inoltre ha sottoscritto partenariati e protocolli di intesa con altre aziende ed enti del terzo settore, per integrare le attività e migliorare l'offerta formativa

dotazione di risorse logistico-strumentali:

nella sede principale sono presenti un'aula didattica, un'aula studio, una sala docenti, uno spazio per l'accoglienza. All'interno dei locali sono allestiti punti di accesso digitale per lo



svolgimento dei corsi, o per il semplice collegamento internet. Alcuni protocolli di intesa con scuole pubbliche (licei, istituti tecnici, istituti alberghieri, istituti comprensivi), garantiscono l'accesso e l'utilizzo di laboratori tecnologici e/o informatici di maggiore capienza, qualora si rendesse necessario per l'erogazione dell'offerta formativa

G inFORMAZIONE Srl si impegna a fornire, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva. Il materiale non contenente dati sensibili sarà sempre a disposizione dell'utenza e scaricabile dal sito web

Livello operativo

Fattori di qualità

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

Standardizzazione della modulistica utilizzata

Celerità nell'esecuzione delle procedure

Trasparenza, efficacia ed efficienza

Flessibilità degli orari di apertura degli uffici

Disponibilità verso l'utenza nell'adattare orari per consulenze e servizi

Gli standard didattici comprendono:

Soddisfazione dei partecipanti nell'organizzazione

Chiarezza e completezza dell'attività di formazione e orientamento;

Svolgimento di almeno un seminario di informazione e orientamento;



Assistenza e ricevimento: si garantisce ai corsisti l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per appuntamento con il tutor

Descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	2 giorni lavorativi definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	3 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	90% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Previsione di modalità e strumenti di rilevazione del feedback, gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente:

Sportello di segreteria

Cassetta dei reclami

Facile reperibilità del modulo di reclamo



Condizioni di trasparenza

validazione da parte della Direzione (data e firma)

validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità (data e firma)

modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)

modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

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

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi:

gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali, controllo economico

rendicontazione delle spese

gestione amministrativa del personale

gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento



Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni:

diagnosi generale (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

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione:

progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale

progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi:

pianificazione del processo di erogazione;

gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;

gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

monitoraggio delle azioni o dei programmi;

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