



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812

Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

CARTA DELLA QUALITA'



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812
Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Livello strategico

La politica della qualità: Mission, Obiettivi e Impegni

La mission

La GL 3000 SERVICES s.r.l. offre servizi destinati al sostegno delle attività produttive, al miglioramento organizzativo delle aziende, allo start-up di impresa, allo sviluppo dell’economia sociale e allo sviluppo territoriale attraverso interventi di consulenza organizzativa, espletamento di servizi di informazione commerciale, analisi di mercato, di ricerca e di progettazione ed erogazione di corsi di formazione delle risorse umane.

La GL 3000 SERVICES s.r.l. svolge, quindi, servizi di CONSULENZA e di FORMAZIONE. Per il settore Formazione i bisogni e le aspettative dei beneficiari dei corsi di formazione sono definiti tramite la valutazione dei fabbisogni definiti annualmente.

Per il settore della FORMAZIONE le strategie di sviluppo della GL 3000 SERVICES s.r.l. riguardano la capacità di valutare le necessità formative dei clienti e offrirle a prezzi concorrenziali.

La GL 3000 SERVICES s.r.l. offre SOLUZIONI INTEGRATE alle problematiche aziendali e individuali per mezzo di:

- un metodo di lavoro condiviso
- conoscenze ed informazioni distribuite
- azioni coordinate

che uniscono ed esaltano le professionalità delle risorse operanti per affrontare i problemi del cambiamento, migliorarne la gestione ed accrescere la competitività sul mercato.

La GL 3000 SERVICES s.r.l. ha l’obiettivo di affiancare le imprese, gli enti e gli allievi dei corsi nel processo di sviluppo delle proprie attività, con particolare riferimento a:

- Gestione per la Qualità
- Gestione Ambientale
- Controllo di Gestione
- Progetti per il Miglioramento
- Sicurezza sul Lavoro, Sicurezza Alimentare e HACCP
- Adeguamento al codice della Privacy
- Formazione delle Risorse Umane
- Progetti per Finanziamenti Agevolati
- Informatizzazione dei processi produttivi
- Soluzioni E-Business



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812
Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

La mission della GL 3000 SERVICES è quindi quella di offrire un prodotto-servizio di qualità che sia riconoscibile per poter essere una realtà conosciuta e apprezzata nel territorio di riferimento, come “partner strategici per il miglioramento”.

Gli obiettivi

Gli obiettivi a lungo termine della GL 3000 SERVICES s.r.l. sono:

- il mantenimento e il miglioramento della soddisfazione dei Clienti;
- la tenuta sotto controllo e miglioramento dei processi interni;
- il miglioramento dei fattori economico-finanziari;
- il mantenimento e l'aumento della formazione tecnica del personale e degli operatori e la sensibilizzazione degli stessi verso i concetti della Qualità attraverso adeguata attività formativa specifica.

Gli obiettivi di miglioramento si applicano in tutte le linee di business aziendali, che sono le seguenti:

- Progettazione ed implementazione di sistemi di gestione per la qualità (SDQ)
- Sistemi di controllo di gestione (CDG)
- Informatizzazione di sistemi aziendali (INF)
- Sicurezza sul lavoro e alimentare (SIC)
- Progettazione e gestione di siti Internet (WEB)
- Adeguamento alla Privacy (PRY)
- Progettazione e gestione di corsi di formazione (FOR)
- Progetti di miglioramento (MIG)
- Grandi progetti (BIG)

Gli impegni

Per poter raggiungere questi obiettivi la GL 3000 SERVICES s.r.l. si impegna a:

- definire e migliorare costantemente i processi critici per la realizzazione della strategia
- individuare e mettere in atto adeguate azioni correttive e preventive
- definire, gestire e monitorare una serie di indici della qualità
- mettere sotto osservazione una serie di risultati economico-finanziari nel corso degli anni
- prevedere contatti periodici con i servizi sociali (istituzioni, associazioni,)
- mettere a disposizione le risorse umane necessarie alla realizzazione dei progetti
- mettere a disposizione le risorse strumentali necessarie alla realizzazione dei progetti
- mettere a disposizione le risorse infrastrutturali necessarie alla realizzazione dei progetti
- sensibilizzare le risorse interne alla GL 3000 SERVICES ai concetti della qualità con adeguata attività formativa sulla qualità



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812
Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

- formare adeguatamente, internamente o esternamente, le risorse operative interne con adeguata attività formativa necessaria alla realizzazione dei progetti

La direzione della GL 3000 SERVICES s.r.l. , in base agli obiettivi, si impegna a mettere in atto tutte le iniziative definite e a misurare almeno annualmente gli indicatori individuati.

La politica per la Qualità è documentata ed assicurata la tramite l'affissione in bacheca, la distribuzione del documento alla sua emissione, l'addestramento sulla sua conoscenza e l'indicazione diretta agli interessati tramite riunioni presieduta dalla Direzione.

Livello organizzativo

Aree di attività

La GL 3000 SERVICES s.r.l. opera nei settori della consulenza e della formazione. Il settore della formazione è diviso a sua volta in tre grandi ambiti: formazione finanziata, formazione a pagamento e formazione derivante dal Catalogo Regionale.

Dotazione di risorse professionali

La GL 3000 SERVICES s.r.l. si avvale di una serie di consulenti e docenti dalle diverse provenienze professionali (economiche, ingegneristiche, tecniche, informatiche, formative, ecc.).

Per la gestione dell'attività formativa la GL 3000 SERVICES s.r.l. si avvale delle seguenti figure professionali:

1. Direttore
2. Responsabile della gestione Economica-Amministrativa
3. Responsabile Analisi dei Fabbisogni
4. Responsabile Progettazione
5. Responsabile dell'Erogazione dei Servizi

I nominativi ed i ruoli di ogni figura professionale sono indicati nell'organigramma appositamente esposto nei locali della GL 3000 SERVICES s.r.l.

Per ogni singolo corso vengono individuate la figura del Coordinatore, del o dei Tutor, nonché i docenti. La GL 3000 SERVICES s.r.l. garantisce l'adeguatezza delle competenze professionali dei docenti e di tutto lo staff organizzativo e dirigenziale.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

La GL 3000 SERVICES s.r.l. dispone di due aule una didattica e una informatica. L'aula didattica è composta di quindici sedute ed è dotata di una video proiettore collegato ad un PC, lavagna magnetica e lavagna a fogli mobili. L'aula informatica è composta da 25 sedute (11 PC con schermo LCD 17"), connessione internet, lavagna magnetica e lavagna a fogli mobili. Entrambe le aule sono dotate di riscaldamento e di luce naturale ed inoltre sono conformi alle



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812
Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

norme di sicurezza e all'uso didattico. La GL 3000 SERVICES s.r.l. dispone pure di altri due locali dove svolgere dei colloqui individuali e la consultazione di banche dati. Infine svolge il lavoro di segreteria in un locale ed è dotata di servizi igienici adeguatamente dimensionati. Inoltre gli uffici della GL 3000 SERVICES s.r.l. sono privi di barriere architettoniche.

La GL 3000 SERVICES s.r.l. si impegna a consegnare agli allievi delle attività formative, contestualmente alla presente Carta della qualità, 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.

Fattori di qualità

Descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

1. La GL 3000 SERVICES s.r.l. stabilisce le attività e le responsabilità per assicurare che il servizio di formazione sia completamente rispondente ai requisiti richiesti in riferimento all'analisi dei fabbisogni formativi, alla progettazione ed erogazione delle attività, al monitoraggio e alla valutazione dell'intervento formativo e al tutoring.

Predisposizione dell'offerta formativa

1. La GL 3000 SERVICES s.r.l. esegue periodicamente la rilevazione dei fabbisogni formativi e professionali attraverso la raccolta diretta di informazioni a livello territoriale, la raccolta di informazioni da clienti, la raccolta di informazioni dai frequentanti le attività formative. I risultati delle osservazioni sono raccolti annualmente nel "Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento". Il report entra a fare parte del riesame della direzione per l'elaborazione della pianificazione strategica delle attività aziendali

La GL 3000 SERVICES predispone apposite banche dati su supporto cartaceo e/o informatico per la conservazione della documentazione mano a mano raccolta.

Modalità di progettazione dei corsi

1. La GL 3000 SERVICES redige in proprio progetti formativi per i corsi a pagamento sulle tematiche individuate nel "Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento" e nelle linee strategiche elaborate nell'ambito del riesame della direzione e redige progetti formativi in risposta a bandi nazionali, regionali o provinciali le cui tematiche siano coerenti con il



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812
Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

“Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento” e le linee strategiche elaborate nell’ambito del riesame della direzione. La progettazione viene effettuata secondo i requisiti previsti dal sistema di gestione per la qualità. In ogni progetto (se non diversamente previsto dagli specifici bandi) vengono esplicitati i seguenti contenuti: finalità e motivazioni del corso e obiettivi formativi; destinatari del corso: caratteristiche e numero minimo e massimo dei partecipanti; contenuti del corso con elenco delle materie e rispettive ore; elenco delle competenze necessarie alla realizzazione del corso e, ove sia elemento chiave per la comunicazione o l’approvazione del corso, elenco nominativo dei docenti di riferimento; descrizione delle altre risorse necessarie, materiale didattico, struttura e attrezzature, competenze amministrative e gestionali; preventivo di costo per ogni voce.

Le attività di progettazione sono sottoposte a controllo attraverso la Verifica della progettazione e la Validazione della progettazione secondo quanto predisposto dal sistema di gestione per la qualità.

Erogazione e gestione dei corsi

Al momento dell’avvio del corso il Coordinatore incontra gli allievi e illustra le modalità di svolgimento del corso stesso (presentazione del tutor, dei docenti, orari e modalità di utilizzo delle strutture e delle attrezzature). Durante la realizzazione dell’attività formativa il Coordinatore programma la somministrazione dei test di valutazione dell’apprendimento e di valutazione finale del corso, secondo un calendario definito in base alla durata e alla suddivisione in moduli del corso stesso. Il Coordinatore svolge anche la funzione di supervisione della realizzazione dell’attività formativa, attraverso: la verifica che le attività si svolgano secondo quanto programmato; la supervisione dell’attività dei docenti; la supervisione dell’attività di tutoraggio; la definizione delle azioni correttive la cui necessità venga messa in evidenza dalle valutazioni di apprendimento degli allievi; l’elaborazione e l’analisi dei test di valutazione del corso. Durante lo svolgimento del corso e su richiesta degli allievi e/o del tutor il Coordinatore incontra gli allievi per affrontare le problematiche inerenti la realizzazione dell’attività. E’ compito del docente somministrare un test di apprendimento alla fine di ogni modulo. Dopo averli valutati il docente si incontra con il Coordinatore per discuterne i risultati e definire delle azioni correttive, se necessarie.

Risorse coinvolte

Per ogni corso saranno presenti le seguenti figure professionali, i cui nominativi e riferimenti telefonici e di posta elettronica saranno comunicati agli allievi all’inizio del corso stesso:

Coordinatore: responsabile della programmazione esecutiva delle attività formative, del coordinamento dei docenti, dell’individuazione degli allievi dell’attività formativa; delle relazioni con enti / aziende per l’ospitalità di allievi in stage o tirocinio (qualora previsto). Il Coordinatore cura la supervisione della realizzazione dell’attività formativa, attraverso:

la verifica che le attività si svolgano secondo quanto programmato; la supervisione dell'attività dei docenti; la supervisione dell'attività di tutoraggio; la definizione delle azioni correttive la cui necessità venga messa in evidenza dalle valutazioni di apprendimento degli allievi; l'elaborazione e l'analisi dei test di valutazione del corso.

Tutor: svolge attività di supporto al processo di apprendimento, all'ingresso e all'uscita del percorso formativo, alla gestione delle attività di stage e tirocinio. Compito specifico del tutor è di supportare la gestione del corso attraverso la predisposizione dei registri presenze e la verifica della loro corretta compilazione da parte di allievi e docenti. Inoltre supporta il processo di apprendimento attraverso la consegna del materiale didattico e la gestione di tutte quelle azioni di accompagnamento degli allievi che siano in grado di migliorare la qualità delle modalità di fruizione delle attività. Il tutor accompagna con la presenza costante in aula lo svolgimento del corso e raccoglie in modo sistematico segnalazioni degli allievi e dei docenti, che comunica al coordinatore del corso. Il tutor gestisce le attività di supporto all'ingresso del percorso formativo attraverso l'illustrazione degli aspetti logistici e organizzativi del corso, in collaborazione con il coordinatore. Il tutor gestisce le attività di supporto all'uscita del percorso formativo attraverso il contatto diretto con gli allievi e la rilevazione statistica dei risultati dell'attività formativa (se prevista in fase di progettazione). Il tutor gestisce le attività di supporto delle attività di stage e tirocinio, attraverso la consegna dei registri di stage o tirocinio, l'assistenza alla compilazione e la verifica della corretta compilazione. Gestisce inoltre la documentazione relativa all'assegnazione dei tirocini.

Docenti: sono responsabili dell'attività didattica; operano in stretto coordinamento tra di loro sotto la supervisione del Coordinatore. Sono responsabili dell'elaborazione, somministrazione e valutazione dei test di verifica dell'apprendimento (intermedi e finali).

Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

Monitoraggio degli apprendimenti e procedure compensative

La GL 3000 SERVICES s.r.l. realizza il monitoraggio dell'apprendimento con molteplici obiettivi:

- raccogliere dati sul processo di apprendimento dei contenuti del corso da parte di ciascun corsista e del gruppo d'aula in generale
- raccogliere dati sul livello di impegno / partecipazione degli allievi
- valutare i dati raccolti ed attivare eventuali azioni di supporto da parte dei docenti



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812

Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

Il monitoraggio dell'apprendimento assume pertanto una duplice valenza:

- diagnostica, tesa cioè ad individuare la natura esatta delle difficoltà dell'allievo
- formativa, in quanto i dati conoscitivi emersi dall'azione di monitoraggio costituiscono la base informativa sulla quale predisporre quelle procedure compensative che consentano al discente di raggiungere il traguardo compensativo stabilito.

Le modalità e gli strumenti di attuazione sono i Test di verifica dell'apprendimento (intermedi e finali) elaborati, somministrati e valutati dai docenti nonché gli elaborati prodotti nel corso delle eventuali attività di project work. I Test di verifica dell'apprendimento possono avere la forma di:

1. Test con domande a risposta multipla e/o aperta
2. Colloquio orale
3. Prova pratica e/o esercitazione scritta

Valutazione delle azioni formative

La valutazione delle azioni formative è realizzata attraverso questionari di valutazione dei docenti e dell'attività didattica in generale.

La valutazione viene realizzata sia relativamente ai singoli moduli (in itinere) sia all'intervento complessivo (finale). Il metodo è finalizzato alla rilevazione del grado di soddisfazione dei partecipanti, dei docenti e delle aziende partner, attraverso gli appositi "Moduli di feed-back" predisposti nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

Alla fine di ogni modulo didattico in cui è diviso il corso, il docente consegna ai partecipanti i "Moduli di feed-back". Ai docenti e alle aziende è lo stesso Coordinatore che ne cura la somministrazione.

Gli elementi di valutazione dei moduli di feed-back per i partecipanti sono:

- la qualità percepita delle attività didattiche
- la qualità percepita dei materiali didattici
- la qualità percepita delle modalità di fruizione delle attività
- la percezione del raggiungimento degli obiettivi formativi

I moduli di feedback prevedono inoltre la possibilità di esporre considerazioni libere, che possano aiutare l'azienda erogante a capire le difficoltà incontrate durante i corsi e le esigenze di chi li frequenta.

I risultati dell'attività formativa sono analizzati dal Coordinatore in collaborazione con i docenti, e se necessario vengono definite le necessarie azioni correttive.

Ascolto diretto

Al momento dell'avvio del corso il Coordinatore incontra gli allievi e illustra le modalità di svolgimento del corso stesso (presentazione del tutor, dei docenti, orari e modalità di utilizzo delle strutture e delle attrezzature).

1. Durante lo svolgimento del corso e su richiesta degli allievi e/o del tutor il Coordinatore incontra gli allievi per affrontare le problematiche inerenti la realizzazione dell'attività. Tale attività è finalizzata ad affrontare e risolvere nel più breve tempo

possibile e con un approccio il più possibile informale eventuali difficoltà o non soddisfazioni degli utenti che si dovessero verificare durante il corso.

Standard di qualità

Descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

Strumenti di verifica

Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Capacità di erogare correttamente corsi di formazione	Numero ore utenti rendicontati/numero ore utenti approvati inizialmente	Percentuale almeno pari all'80%	Calcolo a fine corso della percentuale tramite i documenti progetto bando e verbale esami finali
Capacità di erogare correttamente corsi di formazione	Numero utenti al termine/numero utenti inizialmente approvati	Percentuale almeno pari all'70%	Calcolo a fine corso della percentuale tramite i documenti progetto bando e verbale esami finali
Capacità di erogare correttamente corsi di formazione	Costo totale rendicontato su utenti rendicontati/costo totale approvato inizialmente	Percentuale maggiore dell'80% e inferiore al 120%	Calcolo a fine corso della percentuale tramite i documenti del rendiconto
Capacità di erogare correttamente corsi di orientamento	Numero utenti coinvolti/numero utenti inizialmente previsti	Percentuale almeno pari all'80%	Calcolo a fine corso della percentuale tramite i documenti progetto bando e documenti del responsabile Orientatore

Capacità di erogare correttamente corsi di orientamento	Costo totale rendicontato su utenti rendicontati/costo totale approvato inizialmente	Percentuale almeno pari all'90%	Calcolo a fine corso della percentuale tramite i documenti del rendiconto
Capacità di investimenti in innovazione e comunicazione	Risorse economiche investite in comunicazione e innovazione tecnologica/volume d'affari per formazione	Percentuale almeno pari al 5%	Calcolo a fine anno tramite fatture attive per formazione e fatture passive specifiche
Soddisfazione dei partecipanti	Numero utenti che riconsegnano il questionario/numero utenti totali	Percentuale almeno pari all'80%	Calcolo della percentuale tra verbale esami finali e numero questionari riconsegnati
Soddisfazione dei partecipanti	Partecipanti Soddisfatti/partecipanti totali	Percentuale almeno pari all'90%	Valutazione delle risposte e analisi in istogramma
Soddisfazione dei partecipanti	Numero clienti-utenti che reclami/ numero clienti/utenti totali	Percentuale meno del 5%	Rilevazione ad ogni reclamo da cliente/utente
Ricaduta occupazionale	Partecipanti occupati/partecipati totali	Percentuale prevista dalla Regione Abruzzo	Valutazione degli esiti occupazionali per i corsi che danno una qualifica professionale



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812

Convezionato con
SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Previsione di modalità e strumenti di rilevazione del feedback

Al termine dell'attività formativa il Tutor ha il compito di somministrare un questionario di soddisfazione agli allievi . L'attività comprende anche la rilevazione degli apprendimenti degli allievi e il monitoraggio e la valutazione delle attività formative nel loro complesso.

Una volta che gli allievi hanno compilato i questionari, questi verranno raccolti dal Tutor per estrapolare le informazioni contenute ed elaborare i dati riportati. Nello stesso file vengono riportate anche le risposte alle domande aperte sui fabbisogni formativi. Le risposte saranno oggetto di valutazione e di discussione con l'allievo insoddisfatto. Analoga valutazione verrà richiesta al docente d'aula e all'eventuale azienda ospitante lo stage.

E' importante sottolineare che, durante lo svolgimento di tutte le attività formative è disponibile presso la sede della GL 3000 SERVICES s.r.l. uno sportello quale ulteriore strumento per valutare il feedback degli allievi.

Gestione Reclami

1. Qualora un allievo voglia evidenziare delle segnalazioni che possono essere definite reclamo deve rivolgersi al tutor del corso per descriverle per iscritto. Il tutor le prenderà in carico e si relazionerà con RSQ. La stessa ne deve decidere il trattamento verificandone l'attuazione, e registrandone i contenuti nello stesso documento.

La notifica del trattamento individuato all'allievo deve essere effettuata dal tutor, mentre RSQ è responsabile dell'archiviazione di tutta la documentazione relativa ad ogni reclamo.

La gestione dei reclami da clienti è contenuta nella procedura P02 "Non conformità - Reclami – Azioni Correttive e preventive".

Realizzazione di azioni correttive

1. Dove opportuno, con l'ausilio dell'eventuale Responsabile Competente, devono essere individuate le appropriate azioni correttive al fine di evitare il ripetersi delle NC esaminate.

RSQ, qualora lo ritenesse opportuno in riferimento alla gravità del reclamo, apre un'azione correttiva al fine di identificarne le cause e descrivere l'azione correttiva da operare. Anche in questo caso all'allievo sarà notificata la notizia dell'azione correttiva definita dal tutor.



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812

Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

I documenti attinenti i reclami da clienti e le azioni correttive derivanti intraprese sono valutati nel Riesame periodico del Sistema Qualità.

La definizione di azioni correttive è contenuta nella procedura P02 "Non conformità - Reclami – Azioni Correttive e preventive".

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

Il **Direttore** è il responsabile del settore Formazione della GL 3000 SERVICES s.r.l.

Presidia le seguenti Aree di attività:

- Valutare e sviluppare le risorse umane
- pianificare le opportune azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne
- realizzare gli interventi formativi ritenuti necessari
- verificare l'efficacia delle azioni di formazione e addestramento per le risorse professionali interne
- Scegliere e definire per singoli progetti le risorse professionali esterne (*qualifica*) gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificare e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione delle apparecchiature e miglioramento del servizio; promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestire la corretta manutenzione del sistema informatico
- Gestire la corretta manutenzione del sistema ANTIVIRUS
- Gestione dei salvataggi dei dati informatici (back up)
- promuove e sviluppa i servizi erogati dall'ente,
- Assicura la gestione organizzativa e operativa, relativamente al funzionamento della sede e allo svolgimento di attività, programmi e progetti di formazione,
- attua gli obiettivi programmatori dell'ente,
- Sviluppa, cura e gestisce i contatti con il territorio di riferimento.
- Gestisce e pianifica le attività di manutenzione delle attrezzature (hardware) e
- le attività di aggiornamento (software)
- Effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione
- Collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812
Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

Il Responsabile della gestione Economica-Amministrativa presidia le seguenti Aree di attività:

- gestire la contabilità generale e gli adempimenti normativi, amministrativi e fiscali;
- pianificare e mantenere aggiornato il sistema di controllo di gestione dell'attività formativa per il controllo economico;
- effettuare il rendiconto delle spese, con particolare riferimento ai corsi finanziati con risorse pubbliche;
- svolgere la gestione amministrativa le risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- svolgere la gestione amministrativa del personale.
- Curare gli aspetti finanziari, gestire le risorse assegnate, verificare e rispondere all'attuazione di obiettivi e dei risultati conseguiti.
- Mantenere rapporti con l'ente finanziatore, con i professionisti che collaborano alla gestione amministrativa (commercialista, consulente del lavoro, revisore contabile), con le banche, con le assicurazioni;
- Effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione
- Sviluppare, curare e gestire i contatti con il territorio di riferimento.
- Collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

Il Responsabile Analisi dei Fabbisogni svolge attività di lettura, diagnosi e aggiornamento del settore formazione relativamente ad:

- individuare il fabbisogno di figure e competenze professionali (quadro nazionale);
- individuare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale (regione /PA);
- individuare il fabbisogno formativo e/o orientativo a livello dei singoli soggetti in formazione (individuale).
- Analizza la rete istituzionale ed operativa
- Analizza la partecipazione a eventi e convegni
- Raccoglie le informazioni ottenute dai clienti
- Raccoglie le informazioni ottenute dai frequentanti le attività formative
- Svolge l'analisi dei fabbisogni formativi e professionali del territorio
- verifica il raggiungimento dei risultati attesi e monitorando gli esiti occupazionali
- Almeno annualmente registra in un report i dati ottenuti sui fabbisogni formativi
- Effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione
- Collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812

Convezionato con
SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Il **Responsabile della Progettazione** svolge attività di progettazione di massima ed esecutiva delle azioni corsuali, nonché la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento:

- progetta corsi di formazione rispondenti ai fabbisogni evidenziati
- analizza le opportunità offerte da fondi regionali finanziati
- analizza le opportunità offerte da fondi provinciali finanziati
- analizza le opportunità offerte da fondi interprofessionali
- svolgere la progettazione di massima delle azioni corsuali,
- svolgere la progettazione esecutiva delle azioni corsuali,
- svolgere la progettazione di dettaglio delle azioni corsuali,
- progettare percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
- definisce proposte formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, organizza i processi di orientamento attraverso la gestione delle risorse tecniche e professionali destinate ad interventi pianificati su basi territoriali in collaborazione con soggetti pubblici e privati anche in rete
- Effettua la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione
- Collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il **Responsabile dell'Erogazione dei Servizi** si occupa del Coordinamento delle azioni formative. In particolare svolge le attività di:

- pianificare il processo di erogazione delle attività corsuali;
- gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e umane del processo di erogazione;
- Individuare i docenti necessari all'attività corsuale
- coordinare i docenti, il tutor e le altre figure che entrano nel progetto
- definire il calendario didattico;
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza;
- gestire i rapporti con le imprese e gli enti destinatari dei tirocini formativi;
- monitorare le azioni e i programmi,
- valutare i risultati ed identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
- Occuparsi della pubblicizzazione del corso



GL3000
SERVICES^{SRL}

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI FORMAZIONE
Provider ECM del MINISTERO DELLA SALUTE .n.10812
Convezionato con

SCUOLA SUPERIORE per MEDIATORI LINGUISTICI " GREGORIO VII "

- Richiedere autorizzazioni alla delega
- Effettuare la formazione e l'addestramento definiti nel Piano per la propria funzione.
- Sviluppare, curare e gestire i contatti con il territorio di riferimento.
- Collaborare con le altre funzioni aziendali secondo quanto stabilito dalle procedure del sistema qualità.

Condizioni di trasparenza

La presente Carta della Qualità viene pubblicata sul sito della GL 3000 Services s.r.l. diffusa al pubblico tramite affissione in bacheca nei locali della GL 3000 Services s.r.l. e tramite consegna ai destinatari delle attività formative insieme ai documenti che specificano le caratteristiche del corso, le modalità di accesso, lo svolgimento della valutazione finale e il rilascio della documentazione comprovante l'attestato.

La carta di qualità della GL 3000 Services s.r.l. viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

Data, 20 luglio 2011