

## POLITICA PER LA QUALITA'

30/06/2018

La Geco Pesaro S.r.l. continua un percorso, iniziato come Geco srl, che la vede concretamente impegnata in un miglioramento continuo volto ad incontrare una sempre maggiore soddisfazione del cliente attraverso la regolamentazione ed ottimizzazione del servizio erogato.

Uno dei principali criteri adottati per l'attuazione del Sistema per la Gestione della Qualità, è quello di consolidare una serie di processi atti a definire e controllare le attività procedurali al fine di accertare l'efficacia del sistema qualità con un beneficio organizzativo nei confronti della clientela.

## MISSION

GECO PESARO srl intende avvalersi dell'Accreditamento delle strutture formative rilasciato dalla Regione Marche allo scopo di:

- promuovere e sviluppare la formazione professionale long life learning, nel rispetto della normativa regionale, nazionale e comunitaria, al fine di favorire la crescita personale e professionale delle risorse umane, l'occupazione e il progresso scientifico e tecnologico;
- programmare e gestire corsi di formazione finalizzati alla qualificazione, alla riqualificazione di lavoratori, di dirigenti e quadri;
- realizzare servizi nel campo della consulenza organizzativa e direzionale;
- realizzare iniziative e programmi d'innovazione tecnologica di processo e di prodotto e di trasferimento di know-how;

I servizi che GECO PESARO srl offre, nel campo della formazione e dell'aggiornamento professionale, sono:

- Progettazione e promozione dell'offerta formativa
- Erogazione della formazione e valutazione dell'efficacia

## OBIETTIVI

Come espressione lo scopo di questa politica, è quello di diffondere obiettivi generali relativi a:

- orientamento all'incremento della clientela nel contesto pubblico;
- ottenimento dell'accREDITAMENTO da parte della Regione Marche delle strutture formative per la tenuta dei corsi di formazione;
- ottimizzazione della gestione amministrativa all'interno della società;
- diffusione dell'immagine della società Geco PESARO srl per acquisizione dei nuovi clienti e consolidamento di quelli attuali;
- sviluppare le interazioni tra i professionisti esterni per le attività svolte in comune che interessano lo stesso cliente.

Per l'attività formativa, Geco PESARO srl si propone i seguenti obiettivi:

- ottimizzare i processi e le attività di formazione, mediante azioni supportate dai dati provenienti dal monitoraggio continuo;
- prevenire eventuali non conformità;
- predisporre azioni preventive in funzione del miglioramento continuo dei servizi erogati;
- sviluppo di processi di apprendimento/formazione in relazione alle richieste/aspettative dei beneficiari, senza discriminazione, sia sul piano individuale che organizzativo, con un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti al fine di integrare apprendimento formale, non formale ed informale;
- miglioramento continuo della qualità dei processi organizzativi interni e delle risorse professionali che operano in GECO PESARO srl
- creare di protocolli di rete con altre agenzie educative e formative;
- realizzare un'organizzazione ed una elevata capacità di risposta alle diverse tipologie di beneficiari.

## IMPEGNI PER LA QUALITÀ E DI GARANZIA DEI BENEFICIARI

GECO PESARO srl assume verso il proprio cliente e le risorse professionali che a qualunque titolo per essa operano i seguenti impegni per la qualità:

- relativamente alla macro tipologia "obbligo formativo", con attenzione ai diritti connessi al passaggio fra sistemi, realizzazione di attività di orientamento, in relazione alle Politiche della Regione Marche, di due incontri annui di relazione con le famiglie degli allievi e della relazione di un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo;
- monitoraggio in continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dai diversi progetti formativi, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- revisione annuale della propria politica per la qualità, al fine di allineare gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- diffusione della Carta della Qualità, come stabilito dal Manuale Accredimento, al fine di far conoscere a tutti i soggetti interessati la modalità di esercizio dei propri diritti;
- sviluppo continuo delle proprie risorse professionali, attraverso il piano annuale di formazione /addestramento e della selezione/qualificazione dei fornitori, facendo ricorso anche a futuri operatori della rete dei servizi.

Il sistema delle garanzie verso i beneficiari prevede:

- la trasparenza delle caratteristiche dell'offerta formativa e dei risultati conseguiti, attraverso la diffusione degli indicatori del sistema qualità interno;
- per l'offerta formativa rivolta ad eventuali categorie socialmente svantaggiate, la GECO PESARO srl può organizzare incontri periodici, con i servizi sociali pubblici e privati per elaborare preposte e progetti volti alla tutela di queste categorie.

In caso di insoddisfazione/reclamo, rispetto ai servizi erogati, ai sensi della Carta della Qualità, il cliente/beneficiario ha il diritto di richiedere una risposta formale da parte di GECO PESARO srl. GECO PESARO srl registra le motivazioni secondo le modalità descritte nel proprio sistema accreditamento. L'esercizio da parte del beneficiario di eventuali diritti di rivalsa è definito, dalle leggi vigenti, in conformità alla presente Carta della Qualità.

Gli obiettivi sopra indicati costituiscono l'impegno che la Direzione si propone di attuare attraverso il coinvolgimento di tutte le figure della società, garantendo un riscontro di tali obiettivi attraverso uno specifico piano strutturale.

## CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA FORMATIVA

L'offerta formativa di GECO PESARO srl. è rivolta a:

- alla persona, come elemento centrale delle organizzazioni lavorative, in risposta al bisogno di apprendimento lungo tutto l'arco della carriera lavorativa;
- alle imprese, con particolare attenzione alla loro crescita a quella delle proprie risorse umane.

## MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità è consegnata a cura del Responsabile del servizio accreditamento attraverso le seguenti modalità:

- ad ogni membro e personale stabile operante in GECO PESARO srl (incluse le risorse professionali con ruoli di docenza e tutorship, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione): la Carta è consegnata dal Presidente in presenza del Responsabile del servizio accreditamento, nell'ambito di incontri annuali in cui sono presentati lo stato dell'arte e le strategie aziendali, gli obiettivi e gli impegni assunti;
- collaboratori esterni (quali p.e. docenti, tutor con rapporti brevi ed occasionali, ...): la Carta è consegnata in allegato al contratto/lettera di incarico, ad ogni rapporto professionale;
- potenziali clienti: la Carta è diffusa tramite sito Internet ai potenziali clienti pubblici e/o privati;

- beneficiari dei servizi formativi: la Carta è diffusa tramite sito Internet ed appesa in bacheca, viene anche consegnata all'avvio dell'attività formativa;
- ai futuri operatori dei servizi di rete, la Carta è consegnata in occasione degli incontri previsti dal dispositivo, e comunque ad ogni sua variazione.

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

La Carta della Qualità edizione 2015 assume quali indicatori e standard dei servizi quelli previsti in sede di dispositivo nazionale di accreditamento, con riferimento alle soglie minime recepite da DAFORM: GECO PESARO srl ha individuato una serie di indicatori da monitorare ai fini di garantire gli standard di qualità. Almeno annualmente viene verificata la loro effettiva applicabilità tecnica. Tali indicatori concernono i seguenti processi: Costruzione dell'offerta, Progettazione, Erogazione, Gestione del cliente:

- **Fattori di qualità** - rappresentano gli elementi fondamentali da monitorare in relazione alla gestione della qualità; individuati in base alle aspettative del cliente/beneficiari.
- **Indicatori di qualità** - riguardano i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare i fattori di qualità individuati.
- **Standard di qualità** - corrispondono agli obiettivi di qualità che GECO PESARO srl si impegna a raggiungere e mantenere per ciascun indicatore.
- **Strumenti di verifica** - rappresentano le modalità attraverso cui periodicamente e in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela della soddisfazione del cliente.

## MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI

### a) Il processo "Costruzione dell'offerta"

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• coerenza dell'offerta ai bisogni dell'azienda committente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di modalità di verifica e validazione della progettazione da parte dell'azienda committente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80% di verifiche positive/validazioni rispetto alla totalità dei progetti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• procedura di verifica/validazione e relativi documenti di registrazione</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• tempestività di risposta alla richiesta dell'azienda committente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n° gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• giorni lavorativi definiti come tempo target di risposta al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• piano della progettazione</li> </ul>

**b) Il processo "Progettazione"**

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>coerenza del progetto micro rispetto richiesta di formazione</li> <li>tempo di elaborazione del progetto micro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>presenza di modalità di verifica della progettazione micro</li> <li>n° gg. intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione micro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>70 % di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti</li> <li>15 gg. lavorativi max definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>procedura di verifica della progettazione</li> <li>piano della progettazione</li> </ul>

**c) Il processo "Erogazione"**

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>rispondenza del servizio erogato rispetto al progetto micro</li> <li>flessibilità organizzativa/gestionale (apportare modifiche al progetto formativo in itinere)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti</li> <li>n° gg. intercorrenti tra la segnalazione di "reclami/non conformità e la proposizione/ attuazione di azioni correttive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% di "risposte" positive rispetto alla totalità delle verifiche</li> <li>Entro una giornata lavorativa è previsto di dare risposta al reclamo e risolvere la problematica sollevata in tempi coerenti con l'entità del contesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>scheda di registrazione delle non conformità</li> <li>scheda azioni correttive/preventive</li> </ul>

**d) Il processo "Gestione del cliente"**

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>soddisfazione dei partecipanti</li> <li>fidelizzazione dei clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>presenza di modalità di rilevazione della <i>customer satisfaction</i></li> <li>n° azioni/ore di formazione per cliente interno/esterno per anno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% di rilevazioni positive rispetto al totale</li> <li>2 azioni di formazione per interno/esterno rappresentano il target di "fidelizzazione"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>questionario <i>customer satisfaction</i></li> <li>database clienti</li> </ul>

Il Direttore di GECO PESARO SRL



Responsabile Sistema Qualità e Accreditamento

