

R10

CARTA DELLA QUALITÀ

DOCUMENTO: R10		Edizione n°	Data:
Copia n° 1	Destinatario: SERVIZIO FORMAZIONE PROFESSIONALE REGIONE MARCHE		
Redazione: RESPONSABILE QUALITÀ	Verifica: RESPONSABILE QUALITÀ	Approvazione: (Rappresentante legale)	

Firmato digitalmente da Galli Maurizio

EDIZ.	DATA	OGGETTO

LISTA DI DISTRIBUZIONE DOCUMENTO

LEGALE RAPPRESENTANTE		Galli Maurizio	
RESPONSABILE QUALITÀ / RESPONSABILE FORMAZIONE		Tombolesi Floriano	
RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE		Galli Maurizio	
RESPONSABILE INFORMATICA		Galli Maurizio	
UFFICIO TECNICO		Galli Maurizio	
UFFICIO PROTOCOLLO		Galli Maurizio	

Firmato digitalmente da Galli Maurizio

1. OBIETTIVO

La presente Carta della Qualità, ha la finalità di definire e comunicare al sistema committenti/beneficiari, gli impegni che la SIMA SERVIZI SRL si assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta della Qualità si applica a tutti i servizi formativi erogati.

3. POLITICA DELLA QUALITÀ(1)

SIMA SERVIZI SRL ha formalizzato una propria Politica della Qualità che funge da linea guida per lo sviluppo del Sistema di garanzia della qualità nell'area della formazione.

Per mezzo della politica per la qualità sono definiti i criteri fondamentali ai quali attenersi nell'espletamento di ogni attività che concerne il servizio formativo reso al sistema committenti/beneficiari.

I servizi di formazione che sono forniti da SIMA SERVIZI SRL attengono a tre differenti tipologie: obbligo formativo, formazione superiore e formazione continua.

Le politiche per la qualità sviluppate hanno lo scopo prioritario di garantire ai Clienti la conformità ed affidabilità dei servizi formativi erogati, attraverso:

- la personalizzazione dei percorsi formativi in relazione alle esigenze del contesto socio-economico locale;
- il coinvolgimento di tutto il personale nelle azioni di sviluppo organizzativo predisposte;
- l'integrazione dei partecipanti alle attività formative;
- il monitoraggio dei risultati formativi;
- il riesame periodico degli indicatori di qualità della formazione per attuare azioni correttive ed ottenere un costante miglioramento dei risultati.

4. SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

SIMA SERVIZI SRL offre una serie di corsi di formazione occupandosi della loro progettazione, realizzazione e coordinamento.

Corsi che sono diretti alle seguenti tipologie d'utenti:

- giovani in obbligo formativo;
- occupati;
- inoccupati e disoccupati;
- lavoratori in mobilità e cassaintegrati;
- apprendisti.

Le macrotipologie formative di riferimento sono:

- l'obbligo formativo;
- la formazione superiore;

Firmato digitalmente da Galli Maurizio

- la formazione continua.

Le aree di intervento SIMA SERVIZI SRL sono:

- 1) trasporto e smaltimento rifiuti pericolosi;
- 2) disidratazione fanghi;
- 3) bonifiche ambientali;
- 4) spurghi civili e industriali;
- 5) noleggio cassoni;
- 6) analisi chimiche

Il personale docente può essere interno ed esterno rispetto alla struttura dei dipendenti della SIMA SERVIZI SRL e nel caso sia personale esterno a garanzia della qualità dei servizi erogati è opportunamente selezionato utilizzando le seguenti modalità:

- titolo di studio;
- esperienze professionali;
- livello di gradimento nei questionari di valutazione dei corsi

Inoltre la SIMA SERVIZI SRL dispone delle seguenti attrezzature:

- n 3 computer;
- n 3 stampanti;
- n 1 videoproiettore;
- n 1 lavagna luminosa;
- n 2 fotocopiatrici.
- n 1 cisterna didattica per prove spazi confinati

5. OBBLIGO FORMATIVO

L'obbligo formativo fa riferimento all'obbligo di frequenza di attività formative fino al compimento del diciottesimo anno di età. Tale obbligo può essere assolto mediante percorsi differenti che prevedono anche l'integrazione tra istruzione e formazione. Le tipologie previste si possono attuare:

- a) all'interno del sistema di istruzione scolastica;
- b) all'interno del sistema della formazione professionale, di competenza regionale;
- c) attraverso l'esercizio dell'apprendistato.

Firmato digitalmente da Galli Maurizio

L'obbligo formativo si intende assolto sia con il conseguimento di un diploma di scuola certificato relativamente a qualsiasi segmento della formazione scolastica, professionale e dell'apprendistato che costituiscono crediti per il passaggio da un sistema all'altro.(5)

La SIMA SERVIZI SRL realizza attività di orientamento all'istruzione e al lavoro coerentemente con le politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali.(6)

La SIMA SERVIZI SRL relativamente alla fattispecie dell'obbligo formativo, realizza due incontri annui con gli allievi interessati e con le loro famiglie.(7)

La SIMA SERVIZI SRL assicura un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo per tutti gli allievi dell'obbligo formativo(8)

6. IMPEGNI PARTICOLARI (4)

Relativamente all'area dello svantaggio, SIMA SERVIZI SRL si impegna a strutturare incontri periodici con i servizi di assistenza e rappresentanza afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato nell'ambito DAFORM al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

7. FATTORI DELLA QUALITA'(2)

La valutazione della qualità del servizio di formazione offerto è fatta monitorando alcuni fattori che sono indicativi del livello di qualità, come :

- la soddisfazione e il gradimento dei partecipanti;
- la soddisfazione delle aziende/organizzazioni mandanti;
- il miglioramento nelle conoscenze e/o nelle abilità acquisite dai partecipanti ai corsi;
- la valutazione dei docenti/consulenti.

Per ciascuno degli elementi sopra indicati sono stati individuati appropriati indicatori e strumenti di rilevazione, riportati nel seguente prospetto:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Grado di soddisfazione dei partecipanti	Punteggi assegnati nei questionari di valutazione finale	Risposte con giudizi almeno "sufficienti" maggiore del 50% del totale	Questionario di valutazione finale per partecipanti

Firmato digitalmente da Galli Maurizio

Grado di soddisfazione delle aziende/organizzazioni mandanti	Punteggi assegnati nei questionari di gradimento per aziende	Risposte con giudizi almeno "sufficienti" maggiore del 50% del totale	Questionario di customer satisfaction per aziende
Grado di apprendimento dei partecipanti ai corsi di formazione	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso, in itinere e in uscita	Risposte esatte maggiori del 75% nel questionario di fine corso e scostamento positivo nelle risposte esatte fra i questionari di fine corso, in itinere ed iniziali	- Questionario conoscenze pre-corso - Questionario di apprendimento in itinere - Questionario di apprendimento finale
Valutazione dei docenti/consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di valutazione finale	Risposte con giudizi almeno "sufficienti" maggiore del 50% del totale	Questionario di valutazione finale per partecipanti

8. DISPOSITIVI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ

La SIMA SERVIZI SRL a garanzia della qualità dei servizi, e allo scopo di migliorare continuamente le attività formative offerte, procede periodicamente a raccogliere e valutare tutte le informazioni utili provenienti dagli utenti dei servizi erogati. Tali informazioni sono rilevate attraverso i seguenti strumenti:

- questionari di gradimento;
- segnalazioni di non conformità;
- note di reporting stilate dai docenti;

I reclami degli utenti sono gestiti come gravi non conformità. Il Responsabile Qualità si attiva immediatamente per un efficace trattamento della non conformità. Inoltre pianifica e attua adeguate azioni correttive per rimuovere in profondità le cause che hanno generato il

Firmato digitalmente da Galli Maurizio

reclamo. Il Responsabile Qualità monitora l'efficacia delle azioni correttive implementate ad intervalli di tempo predefiniti.

Per ciò che riguarda la garanzia dell'utente in termini di tutela della privacy, ci si attiene a quanto prescritto dalla normativa nazionale.

9. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Al Responsabile della Qualità spetta la responsabilità di provvedere all'aggiornamento della Carta della Qualità, e vi deve provvedere biennialmente e/o tutte le volte che si verifichino delle modifiche che richiedono la revisione di alcuni elementi significativi.

La valutazione della necessità di aggiornamento e la revisione della Carta viene effettuata dal Responsabile della Qualità assieme Legale rappresentantee tali modifiche devono essere convalidate da quest'ultimo.

10. MODALITA' DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO(3)

La responsabilità della comunicazione e diffusione è di competenza del Responsabile Qualità, il quale per la circolazione della Carta della Qualità si attiene alle seguenti modalità:

- divulgazione dei contenuti, attraverso la pubblicazione della Carta della Qualità nel sito Internet della SIMA SERVIZI SRL;
- deposito della Carta presso la segreteria e duplicazione in formato cartaceo a quanti ne fanno richiesta;
- distribuzione di una copia ai committenti e ai destinatari delle attività formative.

La revisione della Carta è di norma biennale e sottoposta all'attenzione del consiglio di amministrazione

Firmato digitalmente da Galli Maurizio

La carta della qualità è validata per mezzo di data e firma da parte del legale rappresentante.

Diffusa secondo le modalità già evidenziate, viene consegnata ai partecipanti in occasione di corsi organizzati dall'istituzione scolastica.(10*)

* IDENTIFICATIVO ITEMS

- 1 - informazioni generali sui servizi formativi offerti
- 2 - standard di qualità garantiti a tutela dei beneficiari
- 3 - modalità di diffusione al pubblico della carta
- 4 - messa in evidenza di incontri periodici con i servizi
- 5 - messa in evidenza dei diritti connessi al passaggio fra sistemi
- 6 - messa in evidenza delle attività di orientamento
- 7 - messa in evidenza delle relazioni con le famiglie degli allievi
- 8 - messa in evidenza della realizzazione di u periodo di stage proporzionale
- 9 - data di aggiornamento, firma, attestazione delle modalità di messa a disposizione
- 10 - impegno ed attestazione delle modalità di messa a disposizione della carta

Data

10/09/2019

Il Legale Rappresentante

Maurizio Galli

Firmato digitalmente da Galli Maurizio