

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

FINALITÀ

LA GEOSERVICE HA ELABORATO QUESTA CARTA DELLA QUALITÀ CON LO SCOPO DI FORNIRE INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI.

LA CARTA DELLA QUALITÀ HA INOLTRE LA FINALITÀ DI ESPlicitARE E COMUNICARE AL SISTEMA COMMITTENTE/BENEFICIARI GLI IMPEGNI CHE L'ENTE DI FORMAZIONE ASSUME NEI SUOI CONFRONTI A GARANZIA DELLA QUALITÀ E DELLA TRASPARENZA DEI SERVIZI FORMATIVI, IN TERMINI **STRATEGICI** (POLITICA DELLA QUALITÀ), **ORGANIZZATIVI** (INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI DALL'ORGANISMO), **OPERATIVI** (FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA PER LA VALUTAZIONE DEI FATTORI INDIVIDUATI) E **PREVENTIVI** (DISPOSITIVI DI GARANZIA PER IL SISTEMA COMMITTENTE/BENEFICIARI).

PRINCIPI SU CUI SI BASA LA CULTURA DELLA "QUALITÀ":

- RICONOSCIMENTO PRIORITARIO CHE ASSUME LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE;
- RICERCA CONTINUA DEL MIGLIORAMENTO DELLA "QUALITÀ" DEI PROCESSI FORMATIVI E DEI RELATIVI SERVIZI.

CHI SIAMO

LA **GEOSERVICE** NASCE NEL 1990 DALLA COLLABORAZIONE DI ESPERTI GIS (GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEM) IN POSSESSO DI KNOW-HOW SULLE TEMATICHE DI GESTIONE E PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO E DEGLI STRUMENTI INFORMATICI PER LA REALIZZAZIONE DI SISTEMI INFORMATIVI MODULARI ED INTEGRATI.

GEOSERVICE SI PROPONE COME POOL DI CONSULENTI E SOCIETÀ DI SERVIZI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DEL TERRITORIO. L'OBIETTIVO PRINCIPALE DELLA SOCIETÀ È LA REALIZZAZIONE DI SISTEMI DI SUPPORTO ALLE DECISIONI SU CUI POSSONO TROVARE SOSTEGNO ELABORAZIONI DI POLITICHE O DI STRATEGIE OPERATIVE, SCELTE DI PIANIFICAZIONE E DI GESTIONE.

RECENTEMENTE SERVIZIO EMERGENTE DELLA SOCIETÀ È QUELLO DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE ATTRAVERSO L'IDEAZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI CORSI ATTINENTI L'AMBIENTE DEI SISTEMI INFORMATIVI TERRITORIALI E L'AMBIENTE

GESTIONALE CHE SI PROPONE COME FINALITÀ LA QUALIFICAZIONE DI NUOVE FIGURE PROFESSIONALI, LA SPECIALIZZAZIONE E L'AGGIORNAMENTO *ON THE JOB* DEGLI ADDETTI DEL SETTORE.

NELL'AMBITO DELLA CONSULENZA E DEI SERVIZI, LA GEOSERVICE SI OCCUPA DI:

- ANALISI E PROGETTAZIONE GIS
- PIANIFICAZIONE ED ANALISI COSTI-BENEFICI
- ORGANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE
- CREAZIONE E GESTIONE BANCHE DATI GIS
- FORMAZIONE

I PRINCIPALI SETTORI IN CUI LA GEOSERVICE OPERA SONO:

- URBANISTICA, LAVORI PUBBLICI, UTILITIES
- AMBIENTE, IMPATTO AMBIENTALE
- CATASTO, TRIBUTI
- INTERNET (PUBBLICAZIONE DB GIS)
- ROUTING (PERCORSI MINIMI, LOGISTICA)
- GEOMARKETING
- PUBBLICAZIONI

1. LIVELLO STRATEGICO

L'AREA FORMATIVA DEL CENTRO DI FORMAZIONE DELLA **GEOSERVICE** SVOLGE ATTIVITÀ FINALIZZATA AD ACCRESCERE LA PREPARAZIONE PROFESSIONALE SIA DEI TECNICI OPERANTI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE SIA DEI LIBERI PROFESSIONISTI CHE LAVORANO NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DEI SISTEMI TERRITORIALI.

LA SOCIETÀ SVOLGE FORMAZIONE CONTINUA E FORMAZIONE SUPERIORE CHE SCATURISCE DA UN'ATTENTA ANALISI DEI FABBISOGNI DEL CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO NELL'AMBITO DELLE PROPRIE COMPETENZE.

LA DIREZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE È IMPEGNATA AD ATTUARE TUTTE QUELLE AZIONI E PROCEDURE CHE GARANTISCANO LA SERRIETÀ DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA, PROMUOVENDO L'INSERIMENTO LAVORATIVO E LA QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE. NELLO SPECIFICO LA DIREZIONE DELLA SOCIETÀ DA EVIDENZA DELL'IMPEGNO ASSUNTO RELATIVAMENTE ALLA QUALITÀ DEL SISTEMA COMMITTENTE/BENEFICIARI:

- a) STABILENDO LA POLITICA E GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ ED ASSICURANDO CHE TALE POLITICA SIA COMPRESA ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE MEDIANTE INCONTRI SEMESTRALI CON TUTTO IL PERSONALE STABILE;
- b) ORGANIZZANDO E COORDINANDO LE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI - EVENTUALMENTE DELEGANDO AUTONOMIE E RESPONSABILITÀ - E OTTIMIZZANDO I TEMPI;
- c) ASSICURANDO LA DISPONIBILITÀ DELLE ALTRE RISORSE NECESSARIE (DI CARATTERE LOGISTICO, STRUMENTALE, ETC...);
- d) ATTIVANDO PROCEDURE DI CONTROLLO SULL'ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI E L'ESECUZIONE DELLE DIRETTIVE IMPARTITE.

NELLA DEFINIZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA, LA GEOSERVICE PIANIFICA INCONTRI PERIODICI CON I RAPPRESENTANTI DEL MONDO ECONOMICO E SOCIALE DEL TERRITORIO E RELATIVAMENTE ALL'AREA DRELO SVANTAGGIO PER GARANTIRE IL DIRITTO ATTIVO DI ACCESSO ALL'APPRENDIMENTO ORGANIZZA INCONTRI PERIODICI CON I SERVIZI DI ASSISTENZA E RAPPRESENTANZA AFFERENTI ALLA PROPRIA RETE RELAZIONALE.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

LA GEOSERVICE SVOLGE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PROFESSIONALE NELL'AMBITO DELLE SEGUENTI MACROTIPOLOGIE: FORMAZIONE CONTINUA E FORMAZIONE SUPERIORE.

3. LIVELLO OPERATIVO

LA GEOSERVICE, AL FINE DI ASSICURARE LA GESTIONE DELL'INTERO PROCESSO FORMATIVO IN MODO CONFORME A CRITERI DI QUALITÀ, HA INDIVIDUATO, PER OGNI PROCESSO, UNA SERIE DI FATTORI DI QUALITÀ E RELATIVI INDICATORI CHE, DI SEGUITO, VENGONO ILLUSTRATI:

Processo: Comunicazione con il sistema committente/beneficiario (R 15)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di comunicazione con il sistema committente/beneficiario	N° dei reclami per inadeguatezza, incompletezza, scarsa comprensibilità della Carta della Qualità ed altri mezzi comunicativi	Il valore deve tendere a zero	Rilevazione del N° di reclami

DALL'ANALISI DI ESIGENZE CHE SCATURISCONO A LIVELLO LOCALE INTENDE RISPONDERE AL FABBISOGNO FORMATIVO DEL CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO NELL'AMBITO DELLE PROPRIE COMPETENZE.

DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI E LOGISTICO-STRUMENTALI

LE RISORSE PROFESSIONALI SONO QUELLE DEFINITE IN ORGANIGRAMMA (R16). L'ORGANIZZAZIONE SI AVVALE INOLTRE DI COORDINATORI, DOCENTI E TUTOR ESTERNI IN RELAZIONE A SPECIFICHE ESIGENZE VALUTATI E SCELTI IN BASE ALLA NECESSITÀ.

PER LO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA LA GEOSERVICE UTILIZZA UNA PROPRIA AULA INFORMATICA IDONEA RISPETTO ALLA NORMATIVA VIGENTE.

SERVIZIO INFORMATIVO

LA GEOSERVICE POSSIEDE UN PROPRIO SITO INTERNET WWW.GEOSERVICE.COM AL QUALE ATTINGERE INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE E INVIARE MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA.

PER LA TRASPARENZA AMMINISTRATIVA LA GEOSERVICE ASSICURA SPAZI BEN VISIBILI ALL'INFORMAZIONE (BACHECA) DOVE SARANNO ESPOSTI L'ORGANIGRAMMA NOMINATIVO CON I RECAPITI DEI RESPONSABILI DI AREA E GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO.

LE MODALITÀ E GLI STRUMENTI DI DIFFUSIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ, AFFINCHÉ QUESTA VENGA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE, PREVEDONO L'ELABORAZIONE DOCUMENTALE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ, RESA DISPONIBILE ATTRAVERSO LA REALIZZAZIONE DI UNA PUBBLICAZIONE AD HOC E DI SCHEDE INFORMATIVE RELATIVE A CIASCUN SERVIZIO DISPONIBILE.

Processo: progettazione (R 20)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo progettazione	N° di progetti presentati/ N° di progetti approvati	Approvazione almeno del 50% dei progetti presentati	Esiti approvazione

Processo: Garanzia di qualità dell'erogazione del servizio formativo (R21)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficienza del processo di gestione dei corsi	N° ritirati/ N° iscritti	N° totale iscritti ritirati al di sotto del 30%	Controllo registri di classe
Efficacia dell'attività didattica (aula, stage, laboratorio)	Totale ore assenza/Totale ore presenza (per allievo)	Totale ore assenza per allievo non superiore al 20% del totale	Controllo registri di classe Controllo da parte del tutor. Controllo fogli presenza
Efficacia del processo di gestione delle risorse logistico-strumentali	N° di giorni intercorsi tra la segnalazione dell'inconveniente e l'effettiva risoluzione del problema rilevato	Il valore deve tendere a zero	Rilevazione tempi d'intervento

Processo: Gestione dei fornitori (R18)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia del processo di gestione fornitori	N° delle non conformità e/o reclami relativi a forniture	Il valore deve tendere a zero	Aggiornamento Scheda valutazione dei fornitori e relativa banca dati

Processo: Gestione economica (R 23 - 24)

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Efficacia della gestione economica	N° delle non conformità relative a ritardi nei pagamenti dei fornitori	Il valore deve tendere a zero	Rilevazione del N° di reclami

4. LIVELLO PREVENTIVO

**DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DEL SISTEMA
COMMITTENTE/BENEFICIARI.**

I DISPOSITIVI MESSI IN ATTO DALLA GEOSERVICE A TUTELA DEL SISTEMA COMMITTENTE/BENEFICIARI NELL'OTTICA DEL CONTINUO MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO FORMATIVO EROGATO PREVEDONO LA DEFINIZIONE DI CRITERI D'INDIVIDUAZIONE,

REQUISITO DA FORM 10

ANALISI E GESTIONE DELLE CAUSE PRIME CHE GENERANO ANOMALIE ALL'INTERNO DEL SISTEMA E RISULTANO DISCORDANTI RISPETTO AGLI STANDARD PRESTABILITI.

SONO, ALTRESÌ, ATTIVATI DISPOSITIVI PER LA RILEVAZIONE DELLE ATTESE DEGLI UTENTI E IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI STESSI IN MERITO AL SERVIZIO OFFERTO. TALI DISPOSITIVI CONSISTONO NELLA DISTRIBUZIONE DI QUESTIONARI DURANTE E AL TERMINE DI OGNI INTERVENTO FORMATIVO DA PARTE DEL PERSONALE ADDETTO.

MODALITÀ E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEI FEED-BACK.

I DATI SCATURITI DALLA RIELABORAZIONE DEI QUESTIONARI COMBINATI CON I RISULTATI DELL'ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ FORNISCONO ALLA SOCIETÀ INDICATORI UTILI AI FINI DELLA MISURAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO E DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI FISSATI DALL'ORGANIZZAZIONE. LE AZIONI PREVENTIVE DI NORMA SONO INDIVIDUATE DALLA DIREZIONE DURANTE RIUNIONI FORMALI A CUI PARTECIPANO TUTTI I MEMBRI DELL'ORGANIZZAZIONE.

AZIONI CORRETTIVE

LE ATTIVITÀ DI CONTROLLO DELLE NON CONFORMITÀ ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE COMPREDONO: LA IDENTIFICAZIONE, LA DOCUMENTAZIONE, L'ESAME E LE MODALITÀ DI TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ RILEVATE E LA RISPETTIVA NOTIFICA E COMUNICAZIONE ALLE FUNZIONI INTERESSATE.

IL RESPONSABILE QUALITÀ AVVALENDOSI DELLA COLLABORAZIONE DI TUTTI I MEMBRI DELL'ORGANIZZAZIONE, PROGRAMMA RIUNIONI CON LA PARTECIPAZIONE DEI RESPONSABILI INTERESSATI ONDE INDIVIDUARE EVENTUALI CARENZE ORGANIZZATIVE.

OGNI SINGOLA NON CONFORMITÀ RILEVATA È ESAMINATA PER VALUTARNE L'IMPATTO CHE QUESTA PUÒ AVERE IN RELAZIONE AD ASPETTI QUALI I COSTI DEI SINGOLI PROCESSI COINVOLTI, LE PRESTAZIONI, L'AFFIDABILITÀ, LA SICUREZZA E LA SODDISFAZIONE DEGLI ALLIEVI E DELLE ALTRE PARTI INTERESSATE. L'ESITO DI TALE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO CONSISTE NELLA FORMULAZIONE DI UN'AZIONE CORRETTIVA IDONEA ED ADEGUATA AL RAGGIUNGIMENTO DEI REQUISITI DICHIARATI.

GESTIONE DEI RECLAMI

OGNI FUNZIONE PRESENTE NELL'ORGANICO, CHE RIVESTA RUOLI SIA PURAMENTE OPERATIVI SIA DI RESPONSABILITÀ, È TENUTA ALLA RILEVAZIONE DI QUALSIASI PROBLEMA RICONTRATO COME NON CONFORME RISPETTO AGLI STANDARD FISSATI DALLA GEOSERVICE. GLI OPERATORI CHE RILEVINO UNA NON CONFORMITÀ

HANNO L'OBBLIGO PRECISO DI INFORMARE I LORO RESPONSABILI DI AREA. LA RESPONSABILITÀ DELLA GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI È DEL RESPONSABILE QUALITÀ IL QUALE CURA ANCHE LE COMUNICAZIONI ED I RAPPORTI CON GLI UTENTI.

PER RISPONDERE AI RECLAMI IL RESPONSABILE QUALITÀ PROVVEDE A COMUNICARE PER ISCRITTO AGLI INTERESSATI LE MODALITÀ CON LE QUALI LA GEOSERVICE INTENDE SOPPERIRE AL MANCATO FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E RISTABILIRE LA SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI. IL RESPONSABILE DELL'AREA INTERESSATA AL TRATTAMENTO DELLA NON CONFORMITÀ DEVE GARANTIRE L'ATTUAZIONE DI OGNI INIZIATIVA CONSEGUENTE AL TIPO DI RISOLUZIONE ADOTTATA.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

VALIDAZIONE

LA PRESENTE CARTA È STATA REDATTA DAL RESPONSABILE QUALITÀ ED APPROVATA DAL DIRETTORE.

MODALITÀ DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

LA PRESENTE CARTA VERRÀ DIFFUSA, A CURA DELL'ORGANISMO EROGATORE, MEDIANTE LE SEGUENTI MODALITÀ:

- AFFISSIONE SULLA BACHECA NELLA SEDE DELL'ENTE
- PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB DELLA SOCIETÀ
- CONSEGNA DIRETTA CON DISTRIBUZIONE CONTROLLATA MOD. 10/1 DI COPIA DELLA CARTA AGLI ALLIEVI ISCRITTI, AL PERSONALE DOCENTE, AI COORDINATORI, TUTOR, E AD OGNI ALTRO BENEFICIARIO AL MOMENTO DELL'AVVIO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

MODALITÀ DI REVISIONE PERIODICA

IL GRUPPO QUALITÀ PERIODICAMENTE (ALMENO BIENNALMENTE) SOTTOPONE A RIESAME LA PRESENTE CARTA.

PER VERIFICARE L'EFFETTIVA RISPONDEZZA DELLE FINALITÀ E DEI PRINCIPI STABILITI IN QUESTA CARTA, TUTTE LE COMPONENTI CHE OPERANO NELLA GEOSERVICE SONO INVITATE A PROPORRE SUGGERIMENTI ED OSSERVAZIONI CHE SARANNO ATTENTAMENTE CONSIDERATE DAI COMPETENTI ORGANI.

DATA 11/02/2019.

FIRMA RESPONSABILE LEGALE


GEO SERVICE S.R.L.
SISTEMI INFORMATIVI TERRITORIALI
L'Amministratore