CARTA QUALITA'

Nella realizzazione dei progetti formativi, La E.C.M.2 S.r.l. interagisce con Enti Pubblici o privati al fine di arricchire, con il proprio contributo, il tessuto culturale e l'offerta formativa del territorio, tale da facilitare l'inserimento lavorativo.
La politica della qualità dell'azienda è fondata sul miglioramento continuo, che si realizza nelle fasi di pianificazione, attuazione e controllo.
Componenti principali sono:
• la definizione di un'organizzazione specifica, che a sua volta, include l'assunzione di un ruolo specifico da parte del Direttore Generale come Responsabile dell'attuazione della politica della qualità e della documentazione correlata, della loro applicazione e del loro mantenimento, dell'efficacia e dell'adeguatezza;
• il coinvolgimento di tutti i responsabili di Funzione nella pianificazione delle attività;
• la formalizzazione di un sistema di pianificazione;
• la formalizzazione di un sistema di analisi e soluzione delle non conformità;
• la predisposizione dei programmi di formazione delle risorse interne;
• la formalizzazione di attività di sensibilizzazione e formazione del personale;
• il controllo del sistema di formazione e le procedure interne, che regolano sia gli aspetti di sistema sia gli aspetti operativi;

POLITICA QUALITA'

E.C.M. 2 S.r.l. vuole rafforzare la propria posizione nell'attività formativa e di orientamento. Questo rafforzamento deve avvenire in modo tale da mantenere gli elevati standard qualitativi.
E.C.M. 2 S.r.l. persegue una politica di miglioramento continuo, indirizzata al conseguimento della massima soddisfazione da parte dei propri clienti al fine di:
1. Una piena soddisfazione del cliente, garantendo un servizio di alto livello attraverso la professionalità e la preparazione del nostro personale;
2. L'eccellenza in termini di efficienza, prestazioni, affidabilità, servizio ed immagine aziendale, attraverso l'assicurazione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei clienti;
3. Il continuo miglioramento dei processi aziendali attraverso la personalizzazione, la chiarezza del linguaggio, la continuità e la professionalità dell'espletamento delle prestazioni;
4. Il rispetto di tutte le normative cogenti in materia di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro
Il Direttore Generale e i Responsabili delle Funzioni Aziendali sono impegnati a ricercare ogni opportunità, per migliorare l'efficienza e la produttività. Tutto il personale, a qualunque livello di responsabilità, dovrà curare la completa assimilazione della cultura della Qualità, partecipando in maniera attiva ai momenti di formazione e attuando una efficace comunicazione circolare.
Per realizzare tale obiettivo l'Azienda promuove e sviluppa costantemente le seguenti attività:
• Addestramento, sensibilizzazione, consultazione e coinvolgimento di tutto il personale in materia di sicurezza e qualità;
• Diffusione dell'informazione a tutti i livelli;
• Definizione e applicazione di una politica di collaborazione con i fornitori e di comunicazione con i clienti;
• Definizione delle misure di emergenza da adottare in caso di pericolo;
• Definizione degli indicatori di prestazione e soddisfazione cliente;
• Valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza;
• Diffusione della politica volta al miglioramento continuo.

DESCRIZIONE DELLE POSIZIONI

Scopo

Scopo della presente procedura di sistema è quello di definire e delineare le responsabilità e le attività, relativamente ai ruoli più significativi, i profili personali e professionali richiesti, ai fini del conseguimento degli obiettivi di qualità del servizio.

Generalità

La garanzia della qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le attese espresse e implicite del Cliente, può essere ottenuta soltanto con il pieno coinvolgimento di tutti coloro che operano all'interno dell'azienda.

A tal fine è necessario assicurare una piena copertura delle caratteristiche del ruolo con i profili professionali e personali di ogni collaboratore, a prescindere dalla sua posizione gerarchica e dal ruolo svolto. La chiara definizione della responsabilità e dei compiti di ciascuno è condizione indispensabile per un efficace governo dei processi, finalizzato al mantenimento di altri livelli di qualità del servizio.

Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le attività che vengono svolte all'interno della E.C.M. 2.. Tutti coloro che hanno la responsabilità della selezione e dell'addestramento del personale dovranno far riferimento ai contenuti della presente procedura.

Descrizione delle posizioni

Di seguito sono riportate tutte le posizioni di lavoro significative, con la descrizione dei contenuti del ruolo.

DIRETTORE GENERALE

Responsabilità ed attività:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e supervisione del servizio;

- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e gestione della relazione locali con le imprese, istituzioni, servizi per l'impiego, ecc.
- Promozione e pubblicazione dei servizi;

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

Responsabilità ed attività:

- Lettura del fabbisogno occupazione a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE FORMATIVA

Responsabilità ed attività:

- Gestione progettazione di dettaglio delle attività corsuali
- Coordina le attività di progettazione formativa;
- Si occupa dell'implementazione dei progetti formativi;
- Informa il Direttore Generale delle attività svolte.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
Responsabilità ed attività:
• Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
• Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
• Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
• Valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento;

COLLABORATRICE PER LA SELEZIONE, ORIENTAMENTO E RECLUTAMENTO
Responsabilità ed attività:
• Raccolta dei curricula;
• Attività di screening dei curricula;
• Attività di orientamento formativo;
• Colloqui di selezione;
• Gestione del data base cartaceo e telematico;
• Rapporti con gli enti terzi (Uffici provinciali del lavoro, sportelli multifunzionali e aziende);
• Informa il Direttore Generale dell'attività svolta.

CONSULENTE
Responsabilità ed attività:
• Viene nominato per le nuove attività di progettazione;
• Collabora con il responsabile progettazione per la ricerca di mercato e per l'implementazione di progetti formativi relativi alla propria area di competenza;
• Informa il Responsabile di progetto delle attività svolte.

DOCENTI
Responsabilità ed attività:
• Collabora con il Responsabile di progetto nell'individuazione e la formulazione dei programmi formativi;
• Elaborazione del materiale didattico;
• Individua le necessità formative e il materiale didattico;
• Informa il Responsabile di progetto e il Direttore Generale delle attività svolte.

TUTOR/HOSTESS
Responsabilità ed attività:
• Controlla l'attività di aula;
• Vigila sul rapporto Docenti e Corsisti;
• Effettua la valutazione dell'efficacia dell'apprendimento dei coristi;
• Controlla l'attività tecnica – amministrativa del corso;
• Analizza il gradimento dei corsisti per i singoli docenti;

RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA
Responsabilità ed attività:
• Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
• Controllo economico;
• Rendicontazione delle spese;
• Gestione amministrativa del personale;

SELEZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE INTERNO

Scopo

Scopo della presente procedura di sistema è quello di definire le responsabilità e le attività da svolgere per assicurare il costante adeguamento degli organici del personale alle necessità derivanti dalla realizzazione ed erogazione dei servizi e di garantire un livello di conoscenze, competenze e capacità in grado di assicurare il raggiungimento degli obiettivi di soddisfazione della clientela.

Generalità

La E.C.M. 2 seleziona il proprio personale vagliando la propria professionalità e competenze; inoltre la E.C.M. 2 garantisce, per coloro che incidono sulla qualità del servizio, una formazione e un aggiornamento professionale continuo.

Assegnazione e selezione del personale

Il fabbisogno del personale per ciascun settore della E.C.M. 2 è stabilito dal Direttore Generale sulla base delle attività formative in corso e quelle che sono in chiusura e tenuto conto dell'andamento degli indicatori interni, nonché dei livelli di qualità percepita da parte dei clienti.

Oltre alle risultanze dei report indicati il Direttore Generale terrà conto di:

a) esito delle verifiche ispettive interne;

b) esito delle verifiche effettuate dagli Organismi di controllo esterni;

c) Eventuali innovazioni legislative in campo formativo emesse dagli Organismi competenti.

Il reperimento e la selezione del personale viene effettuato in base a selezioni individuali fatte dai Responsabili di ogni settore aziendale.

La selezione dovrà, innanzitutto, verificare il possesso dei requisiti stabiliti dalla procedura relativa alle "Descrizioni delle posizioni" per la posizione che dovrà essere ricoperta; dovrà essere, inoltre, valutato il livello di preparazione dei candidati nei campi della:

a) Conoscenza;

b) Competenza specifica;

c) Capacità di sviluppo delle conoscenze e delle competenze;

d) Attitudine al lavoro di gruppo.

Il personale potrà essere assunto nelle varie forme di rapporto di lavoro consentite dalle vigenti leggi in materia.

Addestramento e formazione

Addestramento e formazione devono essere erogati a tutto il personale per garantire:

a) La conoscenza della struttura organizzativa dell'azienda, delle normative interne, delle modalità di realizzazione ed erogazione dei servizi;

b) L'aggiornamento delle conoscenze ogni qual volta si verifichino mutamenti di rilievo nell'organizzazione aziendale o nel flusso dei processi chiave;

c) L'adeguamento delle competenze in conseguenza della introduzione di nuove tecnologie e nuovi servizi o di variazioni nella legislazione nel campo della formazione;

d) L'adeguamento delle conoscenze e competenze per il miglioramento dei processi.

In tale prospettiva si rende necessario definire le diverse tipologie degli interventi formativi e le modalità per la loro attuazione. Il piano degli interventi di formazione dovrà essere approvato dal Direttore Generale.

GESTIONE COMMERCIALE

Scopo

Scopo della presente procedura è quello di definire e di descrivere le responsabilità e le modalità operative dei processi che vanno dalla ricerca di mercato, alla presentazione e aggiudicazione del progetto.

Generalità

La E.C.M. 2 con la stesura della presente procedura ha individuato i processi chiave per identificare ed esaminare le esigenze esplicite ed implicite dell'utenza; inoltre, pone attenzione ai requisiti al fine da soddisfarli e renderli fattibili.

Campo di applicazione

La presente procedura si applica alla selezione, analisi e partecipazione di progetto e/o bandi, relative ai servizi offerti dalla E.C.M. 2 pianificando e coordinando le relative attività.

Descrizione fasi

Ricerca di mercato

Il responsabile dei Progetti formativi, coadiuvato dai Consulenti si occupano del monitoraggio delle gazzette ufficiali, regionali, nazionali, nonché della consultazione di quotidiani, per la selezione dei bandi di interesse della E.C.M. 2.

Individuazione del bando di gara

Il Responsabile dei Progetti Formativi, consultato il Direttore Generale, decide a quali bandi partecipare sulla base dei seguenti parametri:

- Requisiti richiesti;
- Coerenza con i fini statutari;
- Esperienza consolidata nell'ambito;
- Valutazione delle risorse;
- Rispondenza della finalità del bando con le esigenze dell'utenza

Progettazione

Una volta individuato e analizzato il bando a cui si intende partecipare, si avvia la fase di progettazione. Nel corso di questa fase, il Responsabile dei Progetti Formativi, i consulenti e il Direttore Generale stabiliscono le risorse necessarie, individuando le azioni di ogni componente del gruppo, stabilendo la tempistica di esecuzione, alla fine della quale si attueranno delle riunioni per la stesura definitiva del progetto.

In particolare saranno analizzati:

- Analisi dei bisogni;
- Destinatari;
- Obiettivi;
- Azioni progettuali;
- Durata del progetto;
- Check list di progetto;
- Produzione della documentazione utile;
- Individuazione delle risorse necessarie;
- Congruità dei costi;

Preparazione modulistica

Il Responsabile dei progetti formativi provvede alla compilazione della modulistica necessaria per la partecipazione al bando.

Partecipazione al bando

Il Direttore Generale, coadiuvato dal Responsabile dei Progetti formativi, coordina le azioni di verifica della documentazione utile da inviare al legale rappresentante e all'ente finanziatore accertandosi di spuntare dalla check list le relative procedure.

Avvio ai lavori
Se il progetto presentato è stato approvato e finanziato, si darà avvio ai lavori, rispettando le indicazioni descritte nel bando, alla selezione dei corsisti e dei docenti.

PROGETTAZIONE FORMAZIONE
Scopo
Lo scopo della procedura è quello di descrivere le responsabilità e le attività per l'implementazione di progetti formativi in modo tale da rispondere in modo efficace ai requisiti e alle aspettative degli utenti.
Generalità
La E.C.M. 2 S.r.l. con la presente procedura ha individuato i processi chiave per identificar ed esaminare le esigenze esplicite ed implicite dell'utenza, inoltre, pone attenzione ai requisiti richiesti al fine di soddisfarli e renderli fattibili.
Campo di applicazione
La presente procedura si applica a tutte le attività della E.C.M. 2 S.r.l. relative alla definizione, verifica e validazione dei progetti formativi, sia nella fase di progettazione che nella fase di rimodulazione e rendicontazione degli stessi.
Descrizione Fasi
La tipologia di progettazione svolta dalla E.C.M. 2 S.r.l. promuove la partecipazione dell'organizzazione in attività di formazione e di orientamento, servizi ed attività formative.
Il processo di progettazione e sviluppo nasce a seguito della selezione di un bando di gara o di un avviso di finanziamento, o ancora dall'accettazione di una proposta di partecipazione che giunge da parte di un partner, lo sviluppo di un progetto formativo dall'analisi delle esigenze dei target di riferimento.
Ricerca di mercato
Il Responsabile dello studio relativo a: analisi di contesto; analisi legislativa; indagine sui trend e sui bisogni formativi; analisi della domanda e della risposta formativa e altresì delle innovazioni tecnologiche e della competitività delle imprese pubbliche e private, si tiene costantemente aggiornato sulla classificazione delle figure professionali e delle richieste di mercato, consulta i risultati delle ricerche dall'Istat, dall'Isfol, dalla Borsa lavoro ect., per verificare la fattibilità, efficacia e innovazione di percorsi formativi da proporre, a cui la E.C.M. 2 S.r.l. può partecipare.
Individuazione bando di gara
Il Responsabile del progetto formativo, consultato il Direttore Generale, decide a quali bandi partecipare e/o proporre a soggetti terzi, sulla base dei seguenti parametri:
• Requisiti richiesti;
• Coerenza con i fini statutari;
• Esperienza consolidata nell'ambito;
• Valutazione delle risorse;
• Rispondenza della finalità del bando con le esigenze dell'utenza;
• Impatto territoriale.

Pianificazione del progetto
La E.C.M. 2 S.r.l. nel pianificare ed implementare il progetto formativo utilizza il format predisposto dagli uffici di competenza in cui sono scandite le fasi di progettazione.
In linea di massima, i "format formativi", prevedono la compilazione dei seguenti campi:
• Dati relativi all'impresa proponente (Singola e/o ATS);
• Esperienza dei soggetti proponenti;
• Analisi del contesto e motivazioni alla realizzazione dell'intervento;
• Descrizione del progetto per fasi;
• Tipologia formativa del progetto;

• Coerenza con la programmazione regionale e priorità trasversali;
• Destinatari degli interventi;
• Organismo delegato alla realizzazione del progetto formativo;
• Sede dell'intervento;
• Durata del progetto;
• Settore/area professionale interessata;
• Numero allievi partecipanti;
• Modalità e criteri di selezione;
• Figura professionali in uscita e descrizione delle competenze acquisite (base, tecnico-professionali, trasversali);
• Obiettivo del percorso formativo;
• Risultati;
• Moduli del corso e metodologie didattiche utilizzate;
• Descrizione attività non formative, contenuti, obiettivi, risultati, sede;
• Tipologia di attestato e legislazione di riferimento;
• Attrezzature e materiale;
• Risorse Umane utilizzate (titolo, esperienza, tipologia contrattuale);
• Valutazione e monitoraggio del progetto, descrizione indicatori di risultato del processo, strumenti e metodologie);
• Verifica degli apprendimenti ed esami finali;
• Modalità di diffusione del progetto;
• Business Plan – piano economico finanziario;
• Note ed eventuali.

Nel pianificare le fasi di progettazione la E.C.M. 2 S.r.l. effettuerà un'ulteriore verifica dei seguenti elementi.

Requisiti richiesti:
• Costruzione della eventuale ATS;
• Coerenza con i fini statutari;
• Esperienza consolidata nell'ambito;
• Valutazione delle risorse;
• Rispondenza della finalità del bando con le esigenze dell'utenza e del mercato di riferimento.

Progettazione

Una volta individuato e analizzato il bando/progetto a cui si intende partecipare, si avvia la fase di progettazione.

Nel corso di questa fase, il Responsabile dei progetti formativi, i consulenti e il Direttore Generale stabiliscono le risorse necessarie alla stesura del progetto, individuando il ruolo di ognuno dei componenti del gruppo (formalizzazione ATS; analisi contesto; creazione e formalizzazione del partenariato locale; documentazione, sviluppo dell'idea progettuale; articolazione dei moduli formativi e delle attività di placement; sviluppo del piano di monitoraggio e valutazione; redazione business plan, ect.) Per ognuna delle attività citate, il Direttore Generale, stabilisce la tempistica di esecuzione, alla fine della quale si attueranno delle riunioni per l'assemblaggi degli elaborati progettuali e la stesura definitiva del progetto.

Individuazione ed analisi dei parametri

In particolare saranno analizzati:
• Analisi dei bisogni formativi;
• Destinatari;
• Obiettivi formativi e di placement;
• Figura professionale in uscita e proiezione sulla spendibilità della stessa;
• Azioni progettuali;
• Durata del progetto;
• check list del progetto;

• Descrizione del sistema di monitoraggio e valutazione con indicazione degli indicatori di processo e di risultato;
• Produzione della documentazione utile;
• Individuazione delle risorse necessarie;
• congruità dei costi indicati.

Riesame della fasi

Prima di dare il via alla stesura finale del progetto, Il Responsabile dei progetti formativi, i consulenti e il Direttore Generale controllano le varie fasi in ogni aspetto apponendo le proprie firme di avvenuto riesame. Se durante una delle qualsiasi fasi descritte dovesse ritenersi necessaria la introduzione di modifiche al progetto emesso ed approvato, queste dovranno essere gestite identificando tali modifiche e ripetendo tutti i passi effettuati per la prima progettazione. Alla fine il progetto dovrà portare l'indicazione della nuova revisione e data.

Verifica

Una volta completata la fase di progettazione e di riesame delle fasi, il gruppo di progetto procede alla verifica finale, controllando che gli elementi in uscita siano compatibili con i requisiti in entrata.
Il Direttore Generale apporrà nell'ultima pagina la propria firma per dare evidenza della verifica finale.
Se durante la verifica finale dovesse ritenersi necessario apportare delle modifiche al progetto queste dovranno essere gestite identificando tali modifiche e ripetendo tutti i passi effettuati per la prima progettazione.
Alla fine del progetto dovrà portare l'indicazione della nuova revisione e data

Invio progetto sede Legale.

Il Direttore Generale, una volta individuato il progetto, analizzati i requisiti e parametri, effettuato il riesame e la verifica del progetto.

Validazione

Il Direttore Generale valida il progetto

Partecipazione al Bando

Una volta validato il progetto, Il direttore generale, coadiuvato dal Responsabile dei Progetti formativi invia la modulistica all'Ente finanziatore del progetto.

Registrazione esito bando

Una volta presentato il progetto il responsabile dei progetti procede alla archiviazione della modulistica e dell'esito del bando.

Avvio al reclutamento

Se il progetto presentato è stato approvato e ammesso a finanziamento, si procederà all'eventuale integrazione di documentazione (se richiesta), alla rimodulazione del progetto in base al finanziamento concesso, alla formalizzazione dell'ATS e all'avvio delle attività progettuali.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO

Scopo

Scopo della presente procedura è quello di definire le responsabilità e le attività/servizi da svolgere per l'organizzazione e l'erogazione dei corsi di formazione, servizi di orientamento e di placement al lavoro che E.C.M. 2 S.r.l. intende realizzare.

Campo di applicazione

I contenuti della presente procedura riguardano la pianificazione e la gestione dei corsi di formazione e delle attività di orientamento professionale che la E.C.M. 2 S.r.l. realizza.
La presente procedura si applica a tutte quelle attività e servizi di formazione e orientamento standard, ossia a tutti quei corsi già approvati dalla sede o dall'ente titolare del finanziamento.

Generalità

Le attività e i servizi formativi, progettati e gestiti da E.C.M. 2 S.r.l., nascono, sempre, dall'incontro dei bisogni formativi dell'utenza con la domanda espressa dal territorio.

I servizi erogati dalla E.C.M. 2 S.r.l. sono:
• Servizi di orientamento per facilitare l'incontro tra domanda-offerta di lavoro a vantaggio di giovani disoccupati, disoccupati di lunga durata, donne, disabili e categorie a rischio (ex detenuti, ex tossicodipendenti, donne e uomini over 45, ecc);
• Servizi di outplacement che agiscono a supporto della ricollocazione di uno più dipendenti in uscita da un'azienda per ragioni varie. A vantaggio di queste persone viene svolto un complesso lavoro di autovalutazione e riqualificazione;
• Organizzazione dei corsi di formazione di orientamento al fine di trasferire all'utenza cultura del lavoro e cultura imprenditoriale;
• corsi di formazione base, finalizzati a fare acquisire agli allievi, conoscenze e competenze base: informatica, inglese, alfabetizzazione linguistica, auto imprenditorialità, ecc.;
• corsi di formazione professionale liberi e finanziati e finalizzati all'acquisizione di competenze tecnico – professionali con rilascio di qualifica professionale e/o attestato di partecipazione;
• Formazione continua per dipendenti pubblici e privati, con conseguenza di competenza e/o attestato di partecipazione e/o altro;
• Formazione a distanza;
• Master finalizzati all'acquisizione di competenze specialistiche con consegna attestato di partecipazione bilancio competenza.

Modalità operative

Pubblicazione

Progettato, approvato, pianificato il corso, la E.C.M. 2 S.r.l. procede, in caso di corso privato/libero, alla pubblicizzazione e pubblicazione del corso per mezzo di giornali di settore, internet, sportelli informativi, ecc., in caso di corso con finanziamento pubblico procede alla pubblicazione del progetto attraverso pubblicazione bando e per mezzo dei sopra citati canali di diffusione dell'iniziativa, in conformità a quanto previsto da ogni bando di riferimento e/o progetto formativo.

Raccolta curricula

I soggetti interessati inviano i curricula tramite posta, fax e/o e-mail o li consegnano previa mano alla segreteria, che procede al verificare se il candidato abbia autorizzato il trattamento dei propri dati ai sensi del D.Lgs 196/2003.

Preselezione-screening curricula

Il responsabile di selezione insieme allo staff di selezione individua la job profile e decide le modalità e i criteri per accedere ai corsi.
Individuati i requisiti richiesti (titolo di studio, stato di disoccupazione, età, conoscenze base richieste, ecc.) per singolo corso, si procede allo screening dei curricula.

Contattare candidato

Se il candidato possiede i requisiti richiesti verrà contattato per sostenere il colloquio di selezione, altrimenti la sua candidatura viene respinta.

Comunicazione

Al candidato selezionato verrà data comunicazione sugli esiti della selezione e verrà altresì, informato sui contenuti, obiettivi e modalità di realizzazione del corso.

Selezione

Il responsabile della selezione, pianifica le attività di reclutamento, di selezione e di inserimento allievo/per corso formativo.
Il giorno della selezione, lo staff accerta l'idoneità dei partecipanti, dando avvio alla selezione che avviene nei seguenti modi:
• Presentazione candidati;
• Spiegazione proposta formativa;
• Test attitudinali;
• Prove pratiche per accertamento requisiti.

Concluse le prove di selezione, lo staff si riunisce per la valutazione dei candidati secondo quanto stabilito e provvede a stilare la graduatoria finale.
Scheda di adesione
Se il candidato supera la selezione, la E.C.M. 2 S.r.l. procede ad informarlo ed a compilare la scheda di adesione in cui saranno inseriti:
• Dati anagrafici;
• Conoscenze informatiche;
• Conoscenze linguistiche;
• Corsi frequentati;
• Ammissioni al corso.
Inizio attività formativa
Selezionati i corsisti, la segreteria invia la documentazione prevista agli uffici di controllo e vigilanza.
Infine si procede a predisporre la documentazione utili per l'avvio delle attività didattiche. La documentazione prevede:
• Registro presenze;
• Elenco corsisti;
• Calendario didattico,
• Elenco docenti;
• Elenco documenti;
La somministrazione dei moduli didattici avviene quanto pianificato nella fase di progettazione, annotando nel registro presenze l'attività.
Monitoraggio
Alla fine del corso formativo, lo staff procede ad una valutazione finale di gradimento del corso (adeguatezza della sede e delle attrezzature; orari; qualità del tutoraggio; apprezzamento delle metodologie didattiche utilizzate; ecc).
La valutazione viene effettuata per mezzo dei questionari a domande chiuse e aperte e a risposta multipla.
La valutazione sulla qualità ed efficienza del corso viene effettuata anche dal corpo docente che dal tutor, dal coordinatore e da eventuali esperti.
Valutazione degli apprendimenti
Ogni docente, a inizio e a fine modulo valuta le conoscenze e competenze in entrata e in uscita a ogni singolo corsista, le valutazioni saranno raccolte a inizio e fine corso elaborate sempre, a fine corso. Agli allievi viene restituito, sempre il feedback di ritorno della valutazione.
Consegna degli attestati
La E.C.M. 2 S.r.l. ai corsisti giudicati idonei consegna degli attestati di frequenza, qualifica ecc.
La chiusura e la rendicontazione delle attività
Ad azione formativa conclusa l'addetto amministrativo, in collaborazione col responsabile di progetto, si occupa della fase di rendicontazione dell'azione formativa svolta, facendo riferimento alle normative previste (ammissibilità di costi e modalità di rendicontazione).

INFRASTRUTTURE DESTINAZIONE ALLA REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI
Scopo
Scopo della presente procedura di sistema è quello di identificare quali sono gli ambienti, gli impianti e le apparecchiature utilizzati per la realizzazione ed erogazione dei servizi, determinando la tempistica della manutenzione al fine di ottenere la conformità del servizio agli standard aziendali stabiliti.
Generalità
La costante manutenzione degli ambienti di lavoro e degli impianti sono fondamentali ai fini della realizzazione ed erogazione di un servizio in grado di soddisfare pienamente le attese del cliente.

Una pianificazione della manutenzione consente di creare presupposti di sicurezza e di trasmettere a tutto il personale, che opera all'interno dell'azienda, condizioni ambientali di sicurezza, tranquillità e razionalità sotto il profilo logistico, tale da svolgere al meglio le attività a cui è preposto.
La progettazione e la manutenzione degli impianti segue le prescrizioni di legge in materia di sicurezza; in merito a ciò, è indispensabile che tutto il Personale, in relazione alle mansioni svolte, osservi le disposizioni contenute nella presente procedura. E' altresì compito di tutto il personale a prescindere dalle mansioni svolte, segnalare alla Direzione ogni eventuale malfunzionamento.
Campo di applicazione
La presente procedura di sistema di applica a tutti gli ambienti e gli impianti di sicurezza installati all'interno della E.C.M. 2 S.r.l.
Identificazione delle infrastrutture
Locali
• Segreteria
• Aula informatica
• Aula
• Ufficio Amministrativo
• Direzione
Impianti
La E.C.M. 2 S.r.l. per la tipologia di servizi che eroga sottopone gli impianti a manutenzione periodica. Infatti il Direttore Generale si accerta che gli impianti elettrici ed antincendio siano sottoposti a manutenzione continua tale da tutelare gli utenti.
La E.C.M. 2 S.r.l., infatti, per tutelare i propri utenti ha dotato la struttura di estintori, ed inoltre ha adeguato il proprio impianto elettrico alle normative di settore.
Gli impianti, infatti, sono realizzati secondo quanto stabilito dalle leggi 1 Marzo 1968 n. 186 "Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni ed impianti elettrici ed elettronici" e 5 marzo 1990 n. 46 "Norme per la sicurezza degli impianti" nel rispetto delle norme del Comitato Elettronico Italiano (CEI)
La manutenzione è affidata a ditta esterna.
E' attivo un impianto di illuminazione di emergenza costituito da gruppi autonomi.
Sicurezza informatica
Nell'ottica della salvaguardia dell'integrità e della inviolabilità dei dati informatici, saranno definite le politiche di sicurezza più idonee garantendo al sistema al personale autorizzato e differenziando le politiche di accesso alle informazioni in base al profilo dell'utente.
Per la salvaguardia dei dati si procederà a back-up periodici ed all'installazione e manutenzione di opportuni programmi antivirus.

SCELTA E VALUTAZIONE DEI DOCENTI
Scopo
Scopo della presente procedura è quello di descrivere le responsabilità e le attività per la selezione dei docenti e la loro valutazione a fine corso.
Generalità
La qualità del servizio è un elemento fondamentale della E.C.M. 2 S.r.l., infatti la stessa procede a monitorare i corsi e monitorare continuamente i propri docenti, tale da tendere con tutte le parti interessate al miglioramento continuo.
Modalità operative
Analisi dei moduli formativi, il Responsabile della Selezione e reclutamento, analizzato il progetto formativo e verificato il numero dei docenti richiesti, procede alla ricerca e al reclutamento degli stessi.

Ricerca dei docenti, una volta definito il numero dei docenti la E.C.M. 2 S.r.l. procede alla ricerca dei docenti a seconda dei requisiti richiesti, attingendo dei nominativi presenti in archivio oppure procedendo alla selezione di nuovi.
Screening curricula, Il Responsabile della Selezione reclutamento, una volta definiti i criteri di selezione procede allo screening dei curricula presenti in archivio. La scelta dei docenti è effettuata sulla base della specificità dei moduli formativi da esporre, tenendo conto dei livelli di professionalità ed esperienza rilevabili da documentazione esterna o da conoscenza personale, e dalla capacità espositiva.
Inizio corso, definiti i supporti formativi necessari per la realizzazione del corso, si dà inizio al corso.
Valutazione docenti, alla fine di ogni modulo, gli allievi valuteranno l'andamento del corso, in merito alla logistica, aula, alle dispense e al materiale didattico fornito, al programma e alla struttura del corso, ma soprattutto valuteranno le conoscenze, le capacità espositive del docente e la sua capacità di interagire con gli allievi. Il responsabile del corso effettuerà il report sulla valutazione espressa dagli allievi e la trasmetterà al Direttore Generale, che procederà ad aggiornare la scheda personal del docente, in merito ai seguenti criteri:
• Conoscenze specialistiche;
• Interazione con i discenti;
• Metodologie didattiche;
• Capacità espositive;
• Impostazione dei moduli formativi;
• Puntualità
Pubblicazione annuncio se i docenti con le conoscenze tecniche non saranno presenti all'interno dell'archivio della E.C.M. 2 S.r.l. questi procederanno alla pubblicazione di annunci per la ricerca di docenti con requisiti specifici.
Raccolta Curricula, una volta pubblicato l'annuncio si procederà alla raccolta dei curricula pervenuti in sede.
Screening Curricula, una volta raccolti i curricula il Responsabile della Selezione e reclutamento, con il direttore Generale, procede ad un primo screening dei curricula pervenuti.
Selezione, il responsabile della selezione e reclutamento procede alla selezione dei docenti; se questo sarà ritenuto adeguato all'insegnamento del modulo, verrà contattato per determinare e delineare i supporti formativi necessari, ed inserito nell'archivio docenti.
Le fasi successive seguiranno le modalità precedenti.
Se, invece, non sarà ritenuto adeguato per l'insegnamento del modulo, la Sua candidatura sarà respinta.

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION
Scopo
Scopo della presente procedura è quello di definire le responsabilità e le attività per misurare il gradimento complessivo della formazione erogata e la soddisfazione dei corsisti rispetto, agli strumenti metodologici utilizzati dai docenti e all'efficienza dei servizi di supporto.
Generalità
La sistematica rilevazione del livello di soddisfazione e dei motivi di insoddisfazione dei clienti che hanno utilizzato i servizi costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo delle prestazioni.
Tutto il personale deve assicurare, attraverso l'attuazione di comportamenti occorrenti, il conseguimento del massimo livello di soddisfazione dei clienti.
Campo di applicazione
I contenuti della presente procedura sono riferiti a tutte le attività che vengono svolte per rilevare correttamente il grado di soddisfazione dei clienti relativamente ai servizi offerti dalla E.C.M. 2 S.r.l. .
MODALITA' OPERATIVE
Politica della Qualità

L'azienda persegue una politica di miglioramento continuo, indirizzata al conseguimento della massima soddisfazione da parte dei clienti e dei corsisti, e alla ottimizzazione del consumo di risorse, al fine di mantenere a livello competitivo la propria professionalità formativa. La E.C.M. 2 S.r.l. garantisce il mantenimento di elevati livelli di efficacia e di efficienza in tutti i processi e che deve avere le proprie basi nella piena condivisione dell'identità e dei valori aziendali da parte di tutto il personale che opera all'interno e che collabora dall'eterno.
La Politica della Qualità definita dal vertice Aziendale, alla quale tutto il Personale è chiamato a dare il proprio contributo intende:
• Recepire e analizzare le esigenze/attese del cliente;
• Definire coerenti obiettivi di qualità dei servizi offerti;
• Individuare i fattori di qualità e definire gli standard interni
• Migliorare costantemente le attività interne;
• Rivedere i processi aziendali per prevenire le non conformità;
• Misurare la qualità percepita dai clienti;
• Aggiornare l'informazione sui servizi e sulle modalità di fruizione;
• Sviluppare le capacità professionali del personale aumentandone la motivazione.
Modalità e responsabilità per la rilevazione
La E.C.M. 2 S.r.l. ha deciso di rilevare la soddisfazione dei corsisti attraverso la somministrazione di appositi questionari distribuiti al fine di ogni corso tale da migliorare l'andamento del corso e tale da garantire la massima obiettività nel giudizio del corso.
I questionari vengono compilati in forma anonima dal corsista rispettando i fini e principi stabiliti dal D.Lg 196/2003.

GESTIONE DEI RECLAMI
Scopo
Scopo della presente procedura è quello di definire le responsabilità e le attività da svolgere per l'esame dei reclami presentati dai clienti, dai corsisti o dai docenti, e per l'adozione degli opportuni interventi per la loro risoluzione.
Generalità
La presentazione di un reclamo da parte di un cliente che ha utilizzato i servizi della E.C.M. 2 S.r.l. è un segnale sulla possibile esistenza nel sistema aziendale di disfunzioni che possono avere la loro causa nell'organizzazione, nella struttura tecnica dei servizi, nei comportamenti del personale.
Il mantenimento dei più alti livelli di qualità del servizio, che costituisce l'obiettivo strategico aziendale, è di importanza fondamentale perché consente di intervenire per la eliminazione delle disfunzioni e di riportare ai livelli desiderati la soddisfazione dei clienti.
Il reclamo va, quindi, visto come apporto collaborativo da parte dei clienti per il miglioramento del sistema aziendale e come tale va gestito, dedicandovi la massima attenzione e instaurando un rapporto di ampia e trasparente collaborazione.
La gestione del reclamo deve innanzitutto portare alla soluzione del problema posto in evidenza e al recupero del consenso del cliente, ma deve anche agire come importante informazione di ritorno sull' efficacia ed efficienza del sistema dell'azienda. La raccolta e l'analisi dei dati provenienti dai reclami deve servire, unitamente all'analisi dell'andamento di altri indicatori, al continuo miglioramento dei processi aziendali.
Campo di applicazione
I contenuti della presente procedura riguardano la registrazione, l'esame e la definizione di tutti i reclami dei clienti che abbiano usufruito dei Servizi della E.C.M. 2 S.r.l. sia pervenuti per iscritto che rivolti verbalmente al personale operante in azienda.
Modalità Operativa
Registrazione e smistamento

I reclami pervenuti per iscritto, anzitutto, devono essere registrati sula protocollo della corrispondenza in arrivo; dopo la registrazione i reclami saranno inoltrati al Direttore Generale che provvederà a raccogliere degli elementi di conoscenza necessari per la definizione del reclamo.
I reclami presentati verbalmente possono essere raccolti da qualunque operatore a contatto col pubblico il quale, indipendentemente dalle proprie competenze, provvederà ad annotarlo e a interessare immediatamente il Direttore Generale.
Analisi dei contenuti
Il settore al quale è stato trasmesso per competenza il reclamo provvede alla raccolta degli elementi di conoscenza necessari per la sua soluzione trascrivendo sull'apposito modello che restituirà al Direttore di Filiale. Tutti i settori aziendali interessati dovranno fornire con la massima tempestività e trasparenza le notizie necessarie per l'individuazione delle eventuali disfunzioni e per fornire il riscontro definitivo al reclamante.
Tutti i reclami sia pervenuti per iscritto che verbalmente devono essere chiusi con un riscontro definitivo al cliente che lo ha presentato. Su apposito documento il Direttore Generale annoterà gli estremi del riscontro che può essere fornito telefonicamente o a mezzo lettera.
Informativa interna
Il Direttore Generale, sulla base dei documenti ricevuti, provvederà a redigere un report semestrale, in cui verranno riassunti dei reclami riscontrati e a proporre l'adozione delle opportune azioni correttive.

GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' – AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
Scopo
Scopo della presente procedura è di definire la responsabilità e le attività da svolgere per l'identificazione, la documentazione e l'analisi delle non conformità riscontrate sul servizio, nelle varie fasi della sua realizzazione ed erogazione, e le attività per la programmazione, attuazione e controllo delle azioni correttive e preventive necessarie a correggere e migliorare la qualità del servizio stesso.
Generalità
La qualità percepita dai clienti si base anche sul sistematico controllo tanto dei prodotti utilizzati per la realizzazione ed erogazione dei servizi quanto dei relativi processi nelle loro diverse fasi; il controllo sistematico è finalizzato a prevenire errori e non conformità.
Obiettivo duplice dell'azienda è quello di soddisfare le esigenze manifeste ed implicite della clientela e di ottimizzare al massimo i costi di realizzazione ed erogazione del servizio attraverso una corretta pianificazione e l'impegno di tutto il personale che opera al suo interno.
Le procedure documentato che regolano le attività e le responsabilità garantiscono la prevenzione di errori e difetti che possano incidere sulla qualità dei servizi e provocare, quindi, insoddisfazione dei clienti.
Nonostante ciò è sempre possibile che si riscontrino, nella fase di realizzazione e di erogazione del servizio, non conformità le cui cause vanno accertate e rimosse attraverso opportune azioni correttive e preventive che assicurino il non ripetersi delle non conformità riscontrate.
Descrizione delle modalità
Rilevazione della non conformità
Possono essere rilevate nelle varie fasi di realizzazione ed erogazione dei servizi, a seguito dei controlli previsti nel monitoraggio e misurazione dei processi, nonché nella fase di esecuzione della attività previste dalle procedure di sistema.
Chi ha rilevato la non conformità dovrà, in ogni caso, avvertire il Direttore di Filiale che, accertata la reale esistenza della NC, compilerà un apposito modulo, proponendo eventuali azioni correttive e/o preventive per evitare il ripetersi delle NC.
Gestione della non conformità
Nel gestire le non conformità il Direttore di Filiale dovrà verificare se questa sia:
a) Reale la non conformità si è verificata (richiede un'azione correttiva)
b) Potenziale la non conformità ha un'altra probabilità di verificarsi (richiede un'azione preventiva)

Valutazione e definizione delle azioni
Una volta individuata la non conformità, verificata la sua fondatezza, registrata, il Direttore di Filiale individua le azioni necessarie per eliminare o evitare il ripetersi della non conformità.
Sono state distinti due tipo di azioni:
1. Azione correttiva
Le segnalazioni di non conformità mettono in evidenza i casi nei quali i controlli effettuati abbiano evidenziato il verificarsi di un disservizio imputabile al mancato rispetto di procedure e istruzioni o alla non coerenza dei contenuti di taluni documenti rispetto agli obiettivi e agli standard di servizio previsti; in tali casi è fondamentale importanza provvedere tempestivamente, attraverso opportune azioni correttive, alla eliminazione delle cause che hanno generato il disservizio prima che si possa verificare un degrado dei livelli di qualità percepita.
Le azioni correttive da attuare a seguito di segnalazioni di non conformità sono disposte dai Direttore Generale;
Le azioni correttive vanno sottoposte ad un periodo di sperimentazione e di controllo per verificare l'efficacia prima di procedere alla loro standardizzazione.
2. Azione Preventiva
Nello svolgimento delle attività relative ai diversi processi aziendali possono essere rilevati aspetti critici che, se non affrontati e risolti tempestivamente, possono determinare l'insorgenza di non conformità.
E' compito di chi, operando sui processi chiave, ha rilevato tali aspetti, segnalare al Direttore Generale, l'opportuna attuazione di azioni preventive per evitare il degrado dei livelli di qualità prestabiliti.
Il Direttore Generale, anche a seguito dell'analisi sistematica dell'andamento dei processi aziendali può individuare la necessità d'interventi in un'ottica di prevenzione delle non conformità e di miglioramento continuo del livello di performance delle prestazioni offerte.
Tale analisi condotta dal Direttore Generale almeno una volta all'anno, determina l'attivazione di azioni preventive che possono riguardare:
a) Modifica delle procedure interne;
b) Addestramento e formazione del personale;
c) Revisione dei ruoli e responsabilità;
d) Innovazione di processo;
e) Acquisizione di nuove tecnologie.
Le azioni preventive dovranno essere attuate in via sperimentale e verificate ai fini della convalida della loro efficacia per il miglioramento del sistema.
Esecuzione e verifica dell'efficacia
Gli incaricati dell'azione correttiva/preventiva informano il Direttore Generale dell'attuazione, a sua volta questi si occuperà di verificarne l'effettiva attuazione e il completamento.
La data di verifica dell'efficacia delle azioni intraprese viene fissata dopo un certo periodo, variabile a seconda delle circostanze, dall'attuazione della AC/AP alla data indicata, il Direttore di Filiale verificherà che le stesse abbiano raggiunto i risultati attesi.
L'azione correttiva intrapresa deve essere commisurata all'entità del problema e ai probabili rischi associati a una mancata attuazione della stessa.

MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI
Scopo
Scopo della presente procedura è quello di descrivere le attività, le responsabilità ed i sistemi di misura per la gestione ed il miglioramento continuo de processi individuati come fondamentali per il conseguimento degli obiettivi della E.C.M. 2 S.r.l.
Generalità

L'istituto si è posto come obiettivo strategico quello di essere altamente competitivo nella qualità del servizio e nel consumo delle risorse necessarie alla sua realizzazione ed erogazione; il monitoraggio e la misurazione dei processi è, di conseguenza, orientato a:

• Migliorare costantemente l'efficacia, e cioè la capacità di soddisfare le attese dei clienti, misurata attraverso la rilevazione della qualità percepita;

• Migliorare costantemente l'efficienza, e cioè il costo dei processi, inteso come equivalente in euro delle risorse umane e materiali impiegati per produrre i risultati attesi;

• Ridurre i tempi di attraversamento, e cioè il tempo che intercorre tra l'input che determina l'avvio di ciascuna fase del processo e la disponibilità di risultato;

• Aumentare la flessibilità, e cioè la capacità di adattamento alle mutate condizioni del contesto interno ed esterno;

• Promuovere l'integrazione per tutti gli attori del processo, favorendo lo spirito di squadra e l'atteggiamento proattivo dei singoli;

La descrizione del flusso, l'individuazione degli indicatori, l'implementazione di un sistema di misura sono indirizzati a garantire il costante monitoraggio dei processi al fine di rilevare la loro capacità di conseguire gli obiettivi pianificati.

Campo di applicazione

La presente procedura descrive gli indicatori ed il sistema di misurazione dei "processi chiave" di realizzazione ed erogazione dei servizi della E.C.M. 2 S.r.l.

Indicatori di processo

1) Tasso di partecipazione

% Numero di allievi che finiscono il corso rispetto al numero di allievi iscritti al corso;

2) Tasso di abbandono

% Numero di allievi che abbandona il corso rispetto al numero di allievi iscritti al corso;

3) Tasso di occupazione

% Numero di allievi occupati in mansioni coerenti dopo sei mesi dal termine del corso rispetto agli allievi iscritti;

4) Livello di soddisfazione

% allievi soddisfatti rispetto al numero di allievi intervistati;

5) Tasso di efficienza

Incidenza costi rendicontati rispetto ai costi approvati;

6) Costa ora/allievo

Incidenza costi rendicontati rispetto alle ore realizzate (allievi che finiscono il corso);

7) Costo ora allievo

Incidenza costi rendicontati rispetto alle ore realizzate;

8) Reclami pervenuti:

Reclami ricevuti suddivisi per fondati e infondati

La E.C.M. 2 S.r.l. avvierà l'analisi degli indicatori al fine di pianificare azioni di miglioramento, con l'obiettivo di individuare modalità, criteri e strumenti oggettivi per tenere sotto controllo l'efficacia dei propri processi tramite l'andamento degli indicatori.

Il Direttore Generale dovrà segnalare al Cda ogni significativo scostamento dell'andamento degli indicatori rispetto agli obiettivi pianificati affinché vengano disposte le necessarie azioni correttive.