

## 1. Premessa

Il presente documento è stato adottato dalla Galgano Informatica S.R.L., di seguito denominata Galgano Informatica, con la finalità di comunicare ai committenti e ai beneficiari dei servizi gli impegni che Galgano Informatica assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti ai servizi inerenti l'erogazione di attività formative e di orientamento al lavoro, ivi comprese la progettazione, l'organizzazione e la realizzazione di azioni formative, finanziate con risorse pubbliche e private.

La presente carta risulta inoltre integrata all'interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa della Galgano Informatica, nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 9001: 2008**.

## 2. Livello strategico

### 2.1. Politica per la qualità

#### 2.1.1. Mission

Galgano Informatica contribuisce allo sviluppo delle risorse umane sul mercato del lavoro attraverso l'implementazione e lo sviluppo di un sistema finalizzato all'orientamento e alla formazione continua, perseguendo quali obiettivi la diffusione di buone pratiche per la qualificazione, l'adattabilità, la cooperazione e la partecipazione al mercato del lavoro dei suoi attori.

Fin dal suo ingresso sul mercato, Galgano Informatica ha costituito un interlocutore di eccellenza nell'ampio panorama della formazione continua nella Regione Lombardia, fino ad estendere oggi il suo raggio di azione a tutto il territorio nazionale.

Questa presenza capillare oggi è resa possibile da un importante network di partner territoriali e settoriali.

Galgano Informatica opera nel settore della formazione professionale contribuendo con grande successo allo sviluppo delle risorse umane – giovani, professionisti e imprese – attraverso progetti di formazione, aggiornamento, riqualificazione e specializzazione, ed è in grado di soddisfare qualsiasi fabbisogno formativo: sia ad hoc che selezionato direttamente dalla nostra offerta formativa.

Sono più di 400 i corsi a catalogo erogati ogni anno per oltre 7.500 ore di formazione che raggiungono più di 5.000 destinatari.

Dal 2000 contribuisce anche a sostenere i giovani e meno giovani, diplomati o laureati, occupati o in

cerca di prima occupazione, nello sviluppo e/o nell'aggiornamento delle competenze professionali sulla base di specifiche e concrete richieste provenienti dal mondo del lavoro.

In particolare, per i giovani alla ricerca di nuove opportunità lavorative, offre percorsi formativi altamente professionalizzanti che comprendono un periodo di stage in azienda con l'obiettivo di trasferire sul campo le competenze e le conoscenze acquisite durante la formazione in aula. Il risultato è che circa il 75% degli ex-allievi ha visto tramutata la propria esperienza formativa in concrete opportunità di lavoro rispondenti ai propri obiettivi professionali.

I percorsi formativi relativi alla formazione continua hanno invece consentito alle imprese di scoprire nuovi modelli di lavoro più efficaci ed efficienti per migliorare il proprio sistema produttivo e organizzativo, ma hanno anche offerto nuove opportunità di riqualificazione e/o aggiornamento ai lavoratori che vi hanno partecipato, garantendo percorsi di carriera maggiormente confacenti alle proprie aspirazioni ed aspettative. Negli ultimi anni Galgano Informatica ha visto aumentare le ore di formazione effettuate in azienda grazie al contributo di diversi Enti e Fondi finanziatori.

Il servizio di supporto allo sviluppo d'impresa è modulare, flessibile e scalabile su qualsiasi realtà aziendale per rispondere al complesso ed eterogeneo sistema di esigenze che l'impresa italiana quotidianamente manifesta. Dall'attività di supporto alla divisione risorse umane della grande impresa, sino ad unico interlocutore per le PMI. Galgano Informatica offre i propri servizi alle aziende di ogni settore e localizzazione, prediligendo le piccole e medie imprese, che hanno spesso necessità di un supporto specialistico per l'accesso ai canali di finanziamento. Le attività formative ricoprono tutte le aree tematiche, dall'informatica alle lingue, alle tecniche di gestione d'impresa, alla compliance aziendale. Per la realizzazione degli interventi formativi, Galgano Informatica ha a disposizione docenti specializzati nella soddisfazione del fabbisogno emerso dalle aziende interessate, con l'obiettivo di fornire servizi formativi sempre adeguati ed altamente qualificati.

Galgano Informatica seleziona inoltre i propri partner e le organizzazioni con cui collabora in base alla condivisione della propria *mission* aziendale ed in particolare nella condivisione di una visione inclusiva nei rapporti con le parti sociali ed economiche (istituzioni, sindacati, pubbliche amministrazioni, fornitori di servizi).

 <b>GALGANO FORMAZIONE .EU</b>	<b>CARTA DELLA QUALITA'</b>	Data: 23/02/2018 Rev.n. 3
---	-----------------------------	------------------------------

### 2.1.2. **Obiettivi ed impegni**

Galgano Informatica opera sul mercato quale soggetto indipendente ed intermedio, analizzando la domanda espressa da imprese e potenziali beneficiari dei servizi e trasformando le richieste in opportunità di sviluppo e risorse disponibili a favore della competitività e occupabilità.

Le azioni che Galgano Informatica intraprende sono finalizzate al perseguimento dei seguenti obiettivi qualitativi:

- Diffondere la propria politica della qualità, tenendo sia del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2008, sia della *mission* aziendale;
- Mettere a disposizione della propria clientela risorse umane motivate e orientate al raggiungimento di alti standard qualitativi, attraverso la massima partecipazione agli obiettivi e alla *mission* aziendale;
- Monitorare costantemente che la politica della qualità aziendale si stia compresa e condivisa dal personale attraverso azioni di audit periodiche e il monitoraggio costante da parte della Direzione aziendale;
  - Offrire un servizio di elevata professionalità, impiegando risorse di elevata competenza sia nell'erogazione delle attività di governo che nell'erogazione delle attività formative e di orientamento;
  - Mirare all'erogazione di un servizio di qualità, mettendo in atto azioni preventive tese a contrastare le possibili difformità rispetto ai criteri fissati;
  - Migliorare costantemente l'erogazione dei servizi attraverso la misurazione e lo studio sull'andamento delle attività erogate, tramite la somministrazione e l'analisi di questionari per il monitoraggio dei flussi.

Il raggiungimento degli obiettivi è reso possibile attraverso l'impegno ad attuare azioni specifiche:

- Raccogliere la domanda attraverso l'analisi territoriale e settoriale per la definizione del fabbisogno;
- Rappresentare presso Parti Sociali, Istituzioni e soggetti pubblici e privati, gli elementi di innovazione sistematica espressi dalla domanda di formazione e sviluppo al fine di conciliare l'adattabilità delle imprese con l'occupabilità dei lavoratori e delle lavoratrici;
- Identificare e valutare i valori di sostenibilità delle azioni da intraprendere (obiettivi, innovazione, rischi, pericoli, sostenibilità);

- Considerare tutti i requisiti coerenti con la normativa contenuta nella legislazione europea e nazionale;
- Individuare tutti i finanziamenti disponibili per sostenere lo sviluppo aziendale;
- Progettare di concerto con tutti gli attori coinvolti azioni integrate e coerenti per la soddisfazione del bisogno;
- Selezionare eventuali partner o collaboratori specializzati adatti a soddisfare le esigenze specifiche di sviluppo delle competenze;
- Erogare servizi qualificati di formazione e consulenza per aumentare gradualmente il valore del capitale umano delle imprese.

### **2.1.3 Strumenti per l'adozione della politica per la qualità**

La Direzione della Galgano Informatica diffonde e illustra a tutti i livelli dell'organizzazione tale politica per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso l'affissione nei punti definiti nella presente Carta della Qualità dell'offerta formativa nelle diverse sedi operative, la distribuzione del documento a tutto il personale interessato e coinvolto, la conduzione di riunioni per la sua presentazione, spiegazione e condivisione.

Il perseguimento degli obiettivi fissati nella presente Carta è garantito da un'azione di audit periodica, attraverso riunioni almeno trimestrali con il personale dipendente e il controllo costante da parte della Direzione.

## **3. Livello organizzativo**

### **3.1. Le aree di attività**

Galgano Informatica eroga servizi di orientamento e di formazione professionale sia per la formazione superiore e che per la formazione continua.

Nell'ambito delle attività di orientamento, Galgano Informatica eroga interventi di carattere informativo, formativo e consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e sostenere all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica e alla sperimentazione di attività di supporto nell'ambito dei percorsi connessi all'obbligo formativo e di istruzione.

Galgano Informatica eroga altresì percorsi di formazione professionale, intesi quali azioni di qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano sia la metodologia in presenza che a distanza (*e-learning*).

Gli interventi che Galgano Informatica propone sono sia di tipo finanziato che realizzati in auto finanziamento da parte dei committenti.

Il servizio che Galgano Informatica offre comprende:

- Analisi del territorio e del contesto
- Analisi dei fabbisogni
- Ricerca e analisi di tutte le opportunità di finanziamento
- Verifica del corretto adempimento degli obblighi di Legge in materia di formazione obbligatoria;
- Erogazione di attività di consulenza finalizzata all'orientamento
- Erogazione di corsi di formazione
- Gestione amministrativa e rendicontazione delle spese agli Organismi finanziatori.

#### **3.1.1. Servizi di orientamento**

Nell'ambito dei servizi di orientamento al lavoro, le attività comprendono:

- Promozione dei Servizi sul territorio
- Accoglienza e informazione
- Consulenza orientativa
- Accompagnamento al lavoro
- Incontro domanda/offerta di lavoro
- Tirocini formativi e di orientamento
- Erogazione di percorsi formativi *ad hoc*
- Validazione e certificazione delle competenze

#### **3.1.2. Servizi formativi**

Nell'ambito dei servizi di formazione professionale, le attività comprendono:

- Analisi della domanda formativa
- Diagnosi e rilevazione dei fabbisogni formativi e definizione di competenze critiche presso le imprese
- Predisposizione di programmi operativi per la formazione del personale delle imprese a livello aziendale o interaziendale
- Definizione di metodologie e modelli di formazione continua
- Progettazione formativa

- Individuazione, selezione e orientamento dei partecipanti alla formazione
- Monitoraggio e Valutazione dell'attività e delle azioni del Piano
- Diffusione e trasferimento dei risultati

### **3.2. Dotazione di risorse professionali**

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi erogati, Galgano Informatica si avvale di risorse in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza e tutoring. L'ente si avvale di collaborazioni esterne in relazione a specifiche esigenze relative all'erogazione dei servizi.

Tutti i professionisti impiegati, sia interni sia esterni, sono valutati idonei da Galgano Informatica tramite la valutazione attenta delle esperienze pregresse e delle qualifiche possedute.

Le risorse umane impiegate nei processi di lavoro sono ritenute fattore imprescindibile per la qualità dei servizi erogati, pertanto per ognuna di esse è previsto un Piano di sviluppo professionale e formazione aggiornato periodicamente.

Galgano Informatica si impegna, su richiesta, a consegnare contestualmente alla 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.

#### **Descrizione delle attività responsabili poste a presidio dei processi e delle funzioni aziendali**

##### **Responsabile del processo di Direzione**

Ha il compito di definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard dei servizi erogati; pianifica e coordina le risorse impiegate nell'attività, sia umane, che tecnologiche finanziarie e organizzative; supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio, gestisce le relazioni e gli accordi con le committenze; si occupa della valutazione e dello sviluppo delle risorse umane impiegate; pianifica e gestisce le relazioni con le istituzioni, le imprese, i servizi per l'impiego e gli attori locali; promuove e pubblicizza i servizi; gestisce la qualità dei processi.

##### **Responsabile del processo di gestione della qualità**

Ha il compito di istruire, applicare e mantenere il Sistema di gestione della Qualità aziendale, secondo quanto previsto dalla presente Carta della Qualità e dal Manuale per la Gestione della Qualità secondo la norma ISO 9001:2008; elabora e verifica i documenti inerenti la gestione della Qualità; programma, concordemente alla Direzione, gli audit periodici; elabora i documenti per gestire eventuali difformità; è responsabile dell'attuazione delle buone prassi per la gestione della qualità in azienda.

##### **Responsabile dei processi di gestione economico- amministrativa**

Ha il compito di gestire la contabilità e gli adempimenti normativi; si occupa del controllo economico e della rendicontazione delle spese; gestisce gli adempimenti amministrativi in materia di gestione del personale, gestisce la qualità del processo di gestione economico-amministrativa della Galgano Informatica.

##### **Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

Ha il compito di leggere il fabbisogno occupazionale a livello sia territoriale, che aziendale e settoriale; rileva il fabbisogno formativo e orientativo; definisce e progetta la strategia formativa; gestisce le relazioni e gli

accordi con la committenza; è responsabile della qualità nei processi di analisi e definizione dei fabbisogni.

#### **Responsabile del processo di progettazione**

Ha il compito di progettare le azioni corsuali, sia nella definizione generale delle tematiche e dell'articolazione, sia nel dettaglio dei contenuti e della realizzazione delle attività; progetta gli interventi individuali ed è responsabile della qualità nell'erogazione delle attività di progettazione.

Si occupa di elaborare la domanda emersa in fase di rilevazione del fabbisogno formativo e orientativo, e di articolare la risposta, attraverso la progettazione di un percorso *ad hoc*, nel quale definisce i profili, gli obiettivi, i contenuti e le tecniche di valutazione.

#### **Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

Ha il compito di pianificare il processo di erogazione dei servizi; gestire e coordinare le risorse umane, tecnologiche e finanziarie impiegate nel processo di erogazione dei servizi; gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza; monitora le azioni e i programmi; valuta i risultati e identifica le azioni di miglioramento; gestisce la qualità inerente al processo di erogazione dei servizi.

#### **Coordinamento operativo progetti**

È la figura di ausilio al Responsabile del processo di erogazione dei servizi; monitora le azioni e programmi e coordina il lavoro operativo presso le sedi territoriali.

#### **Addetti all'area formazione progetti**

Sono le figure che si occupano della gestione operativa dei progetti; monitorano le azioni presso gli organismi di controllo o finanziatori; gestiscono il flusso documentale relativo ai servizi.

#### **Docenti**

Galgano Informatica dispone di un corpo docenti, composto sia da risorse interne che da risorse esterne con competenze specialistiche.

Tutti i docenti sono selezionati secondo requisiti di adeguata professionalità, competenza, esperienza e formazione. Particolare attenzione viene riservata all'aggiornamento delle competenze professionali e all'esperienza specifica acquisita nell'insegnamento.

I docenti si occupano di erogare la formazione in aula, monitorare e valutare l'apprendimento e le competenze in uscita, determinare l'attribuzione dei crediti formativi, verificare il piano formativo sia collettivo che individuale, produrre la documentazione didattica.

#### **Tutor formativo**

Il tutor ha il compito di gestire l'accoglienza degli utenti; facilita l'apprendimento tramite l'animazione individuale e di gruppo; coordina i vari servizi operativi; gestisce il monitoraggio delle presenze in aula; gestisce le esigenze operative per la realizzazione dell'intervento.

Galgano Informatica dispone di personale di elevata professionalità ed esperienza impiegato presso tutte le sue strutture formative per l'erogazione del servizio.

#### **Tutor per l'orientamento**



Il tutor per l'orientamento gestisce l'accoglienza degli utenti ed eroga i servizi orientativi, intesi quali informazione, formazione e adeguata consulenza sulle opportunità disponibili; analizza il fabbisogno dell'utente, tramite il colloquio individuale e lo screening delle esperienze lavorative e formative; accompagna gli utenti nell'uso dei motori di ricerca informatizzati e nella consultazione dei data base per la ricerca di opportunità lavorative; organizza e progetta gli stage; coordina i diversi attori del processo di erogazione dei servizi di orientamento al lavoro, intesi quali utenti, centri per l'impiego, responsabili aziendali e formatori.

Il tutor per l'orientamento è in possesso di adeguata esperienza lavorativa nel settore, conosce approfonditamente il sistema formativo, la legislazione del lavoro e padroneggia efficacemente gli strumenti informatici per la consultazione di banche dati.

#### **Segreteria generale/accoglienza**

In ogni sede formativa e di orientamento è previsto un presidio per l'accoglienza degli utenti e la segreteria generale. Alla segreteria è demandato il compito di riprodurre e diffondere la documentazione cartacea e informatizzata per la realizzazione dei servizi agli utenti; fornisce supporto logistico e garantisce l'apertura e la chiusura al pubblico dei locali.

#### ***3.3. Dotazione di risorse logistico-strumentali***

Galgano Informatica Srl dispone di quattro sedi operative dislocate sul territorio nazionale con diverse dotazioni logistico-strumentali.

#### **Sede di Roma, sita in Via Tiberio Imperatore n.79, int.2, dispone di:**

- Una superficie totale di 180 Mq circa
- Una dotazione di attrezzature e strumenti che comprende:
  - o Personal computer in rete con collegamento ad internet per ogni postazione di lavoro
  - o 1 connessione Wi- Fi
  - o 1 stampante di rete multifunzione, fotocopiatrice e fax
  - o 1 stampante di rete multifunzione fotocopiatrice
  - o 1 proiettore a parete
  - o 1 lavagna a fogli mobili
- 1 Laboratorio tecnologico, dotato di 6 PC in rete collegati ad internet
- 1 Aula Formazione
- Area dedicata ai colloqui per l'orientamento
- Postazioni con PC collegati in rete per la consultazione da parte degli utenti delle Banche dati

**Sede di Pantigliate (Mi), sita in Via Armellini n.8 dispone di:**

- Una superficie totale di 1500 Mq
- Una dotazione di attrezzature e strumenti che comprende:
  - o Personal computer in rete con collegamento ad internet per ogni postazione di lavoro
  - o 1 connessione Wi- Fi
  - o Stampanti di rete multifunzione, fotocopiatrice e fax
  - o 1 proiettore a parete
  - o lavagna a fogli mobili

1 Laboratorio tecnologico, dotato oltre di attrezzatura didattica, con sistemi di proiezione.

2Aule Formazione: dotate di personal computer, stampanti, video proiettore. Gli ambienti di apprendimento sono connessi alla rete telematica nazionale tramite rete veloce SHDSL.

- Area dedicata ai colloqui per l'orientamento e ai servizi al lavoro

**Sede di Gallarate, sita in Via Pegoraro n.2 dispone di:**

- Una superficie totale di 120 Mq

1 Laboratorio tecnologico, dotato oltre alla normale attrezzatura didattica, con sistemi di proiezione

1 Aula Formazione: Gli ambienti di apprendimento sono connessi alla rete telematica nazionale tramite rete veloce ADSL.

- Area dedicata ai colloqui per l'orientamento e ai servizi al lavoro

**Sede di Milano, sita in Via Valsugana n.15 dispone di:**

- Una superficie totale di 400 Mq
- Una dotazione di attrezzature e strumenti che comprende:
  - o Personal computer in rete con collegamento ad internet per ogni postazione di lavoro
  - o 1 connessione Wi- Fi
  - o Stampanti di rete multifunzione, fotocopiatrice e fax
  - o 1 proiettore a parete

- lavagna a fogli mobili

1 Laboratorio tecnologico, dotato oltre di attrezzatura didattica, con sistemi di proiezione.

4 Aule Formazione: dotate di personal computer, stampanti, video proiettore. Gli ambienti di apprendimento sono connessi alla rete telematica nazionale tramite rete veloce SHDSL.

#### 4. Livello operativo

##### 4.1. Fattori di qualità del servizio

Galgano Informatica Formazione ha adottato un sistema per la gestione della Qualità nel quale è previsto il monitoraggio, la misurazione e l'analisi costante del servizio erogato al fine della valutazione degli stessi volta a migliorare costantemente l'efficacia e il raggiungimento pieno degli obiettivi fissati.

A tal fine sono stati individuati, per ogni macro attività, degli specifici fattori di qualità da presidiare e valutare in base al risultato atteso.

Di seguito sono riportati i fattori di qualità e i relativi *standard*, inerenti alle attività dell'intero processo formativo ed orientativo.

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	Indicatori	Standard di qualità	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>Analisi dei fabbisogni</b>	Attenzione al contesto di riferimento territoriale, aziendale e settoriale	Tipologia del bisogno rilevato	Rispondenza con le esigenze specifiche rilevate in fase di progettazione	Audit interno
<b>Progettazione degli interventi</b>	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza contrattuale	Audit interno
	Completezza	Necessità di riprogettare l'intervento	Inferiore al 90%	Audit interno
<b>Finanziamento delle azioni</b>	Numero dei progetti finanziati presentati	Approvazione da parte degli Organismi finanziatori	Almeno il 60%	Rilevazione dati

<b>Erogazione della formazione</b>	Efficacia della docenza	Soddisfazione dell'utenza	Soddisfazione superiore all'80% dei partecipanti	Audit interno
	Adeguatezza dei materiali didattici	Soddisfazione dell'utenza	Soddisfazione superiore all'80% dei partecipanti	Rilevazione dati
	Adeguatezza delle attrezzature	Soddisfazione dell'utenza	Soddisfazione superiore all'80% dei partecipanti	Rilevazione dati
<b>Orientamento</b>	Efficacia della consulenza orientativa	Abbandono dello status di disoccupazione da parte degli utenti	>50 %	Rilevazione dati
	Adeguatezza dei supporti informatici	Soddisfazione dell'utenza	Soddisfazione superiore all'80% degli utenti	Rilevazione dati
<b>Attività amministrativa</b>	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interno
	Correttezza delle azioni di rendicontazione delle spese	Necessità di integrazione del rendiconto/rigetto	<80 %	Audit interno

## 5. Livello preventivo

Per garantire un servizio di qualità Galgano Informatica svolge le attività ispirandosi ai principi di:

- Accessibilità – Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione
- Centralità dell'Utente - Personalizzazione dei Servizi
- Uguaglianza – Parità di Trattamento nell'ambito dell'Offerta dei Servizi
- Efficienza ed Efficacia - Garanzia di Tempismo, Qualificazione e Competenza
- Miglioramento Continuo – Formazione e Aggiornamento Professionale dei propri Operatori.

A garanzia della qualità dei servizi erogati e allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo, Galgano Informatica mette in pratica una serie di azioni atte alla rilevazione del ritorno da parte dell'utenza finalizzate alla correzione delle difformità rilevate rispetto ai risultati attesi.

I dati vengono rilevati attraverso:

- Il contatto telefonico con la Segreteria centrale e con le Segreterie territoriali
- Il contatto con l'help desk telefonico e/o via e-mail

- L'apposito modulo per il rilievo dei reclami e dei suggerimenti, nonché della qualità del servizio erogato consegnato sia ai partecipanti ai corsi di formazione, che agli utenti dei servizi di orientamento
- Rilevazione della customer satisfaction attraverso campagne telefoniche periodiche di verifica

Galgano Informatica, adotta un Sistema Certificato di Gestione della Qualità che si compone di una serie di procedure finalizzate a verificare e a garantire la conformità dei servizi erogati nel rispetto dei requisiti richiesti dal Committente e previsti nella presente Carta della Qualità.

## **6. Condizioni di trasparenza**

La presente Carta della Qualità è validata dal Rappresentante Legale della Galgano Informatica e sottoscritta dal Responsabile del processo di Direzione e dal Responsabile di processo di gestione della Qualità.

Galgano Informatica assicura la diffusione della Carta della Qualità, entro 15 gg dalla sua redazione e/o aggiornamento periodico, tramite:

- La pubblicazione sul proprio sito web <http://galganoformazione.eu/>
- L'affissione in luogo visibile e facilmente accessibile in ogni sede operativa
- Consegna di una copia cartacea a tutto il personale impiegato, ai docenti e ai tutor
- Invio di una copia elettronica per ogni utente che accede ai servizi

Galgano Informatica si impegna inoltre alla revisione periodica del presente documento secondo le modalità e i tempi previsti dal Sistema di Qualità certificato a norma ISO 9001:2008.

Pantigliate (Mi), 23/02/2018

Il Legale Rappresentante  
Rosa Maria Colangelo

Il Responsabile del Processo di Direzione  
Antonio Galgano

Il Responsabile della Qualità