

CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. GENERALITÀ

Al fine di garantire la qualità del Sistema formativo (esigenze del Cliente, impegni della direzione, processi, risorse, e monitoraggi), il Sistema di Gestione della Qualità è allineato alle norme UNI EN ISO 9001:2000 e al DM 166/Segr/01.

1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il SGQ é applicato ai servizi di formazione, descritti al successivo prf. 4.1 ed a tutte le attività connesse agli stessi, con l'esclusione:

- del paragrafo 7.6 relativo agli strumenti di misura perché l'Associazione non utilizza strumenti di misura ma unicamente questionari per la valutazione di gradimento dei corsi;
- del paragrafo 7.5.2. relativo Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi formativi dato che i processi erogati sono verificati in itinere.
- delle attività relative alla contabilità generale, ai rapporti bancari ed agli aspetti finanziari. Tale esclusione deriva dalla considerazione che tali attività, pur rappresentando l'elemento di raccordo di tutti i processi, risultano già rigidamente disciplinate e standardizzate dalla normativa civilistica e fiscale vigente e verificate periodicamente dai Revisori, come da statuto.

In particolare il SGQ si applica a:

- a) Azioni formative specifiche, non finanziate;
- b) Azioni formative finanziate, sulla base di capitolati derivanti da bandi di gara;

per la "Progettazione ed erogazione dei servizi di formazione professionale superiore, nei settori:

- operatori mass media
- amministrazione
- comunicazione
- servizi
- scienze economiche e statistiche
- scienze politiche e sociali
- marketing
- informatica generale e di base
- credito e assicurazioni
- servizi educativi
- agenzie e uffici turistici
- fiere e congressi
- gestione amministrazione personale

1.3. PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

L'EURES Ricerche Economiche e Sociali è un istituto di ricerca impegnato nella realizzazione di attività di studio, di formazione e di analisi applicata in campo economico, sociale e culturale.

La conoscenza dei mutamenti e delle trasformazioni che attraversano la società contemporanea e del modo in cui si riflettono in tutti i suoi principali settori, come economia, istruzione, lavoro, ambiente, salute, rappresentano un bagaglio indispensabile per poter individuare modalità di intervento efficaci. L'Istituto, infatti, è presente sul territorio attraverso attività di monitoraggio e di analisi dello sviluppo locale, attività di formazione e orientamento professionale, non solo come possibili fonti di acquisizione di nuove abilità e competenze, ma come occasioni di crescita complessiva della persona.

Accanto a una serie di attività realizzate in collaborazione con Enti Locali e Istituzioni, l'EURES si fa promotore diretto di progetti di ricerca finalizzati alla creazione di punti di osservazione permanenti sui fenomeni sociali più significativi. Dalla problematica della legalità e della sicurezza, a quella del disagio giovanile, dell'immigrazione, della tossicodipendenza, dell'esclusione sociale. Particolare attenzione viene prestata inoltre dall'istituto ai temi dell'innovazione, delle nuove tecnologie e della multimedialità, aspetti imprescindibili per un'analisi delle nuove frontiere della conoscenza.

Denominazione	EURES Ricerche Economiche e Sociali
Rappresentante legale	Fabio Piacenti
Sede legale	Via Col di Nava, 3 – 00141 Roma
Unità operative e didattiche	
Telefono	0687195835-4865
Fax	0687197392
E-mail	eures@eures.it
Codice Fiscale	96375000583

RIFERIMENTI NORMATIVI

1.0. 2.A SCOPO

Lo scopo della presente sezione è quello di fornire la normativa di riferimento per il SGQ dell'Associazione, di seguito riportata, nonché l'elenco di quella utilizzata per le attività di erogazione dei servizi formativi richiamata nel presente Manuale. Il dettaglio è riportato sul mod. 02-A "Elenco documentazione esterna".

1.1. 2.B ELENCO

- UNI EN ISO 9001: 2005 "Sistemi di gestione per la qualità – requisiti"
- UNI EN ISO 9000:2000 "Fondamenti e Terminologia"
- UNI EN ISO 9004: 2000 "Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"
- GP05P Modalità di utilizzo del certificato di conformità, del logo Bureau Veritas e del relativo logo di accreditamento
- D.M. 166/Segr/2001 del 25/05/01: Decreto in materia di accreditamento delle sedi formative
- UNI EN ISO 19011 Linee guida per gli audit di Sistema di Gestione Qualità e Sistema di Gestione Ambientale
- Deliberazione Giunta Regionale 4 giugno 1996, n. 4572 direttiva attuativa LR 23/92 TitoloV. BURL 10 agosto 1996
- Deliberazione giunta regionale 29 ottobre 1996 n. 8681 BURL 30 maggio 1997
- Deliberazione giunta regionale del 23 giugno 1998, n. 2833 BURL19 settembre 1998.
- Decreto Legislativo n. 196/03 Testo Unico sulla privacy
- Delibera Regione Lazio n. 1509
- Delibera Regione Lazio n. 1510 del 30/01/2003
- Circolare Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale n. 101/97 del 17/07/97

1.2. 2.C DOCUMENTAZIONE A RIFERIMENTO

- Mod. 02-A Elenco documentazione esterna

TERMINI E DEFINIZIONI

1.4. SCOPO

Lo scopo della presente sezione è quello di fornire un elenco dei principali termini (con relative definizioni) utilizzati nell'ambito della formazione e talvolta nel Manuale della Qualità, nonché l'esplicitazione del significato di alcuni termini che possono ingenerare ambiguità interpretative.

1.5. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente manuale, oltre alla terminologia specifica della qualità, così come definita nella UNI EN ISO 9000:2000 Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia si utilizzano i seguenti termini e definizioni:

- **Accoglienza** Primo momento di contatto del cliente/utente. Essa dovrà consentire al Cliente/Utente l'accesso ai servizi interni alla struttura e alla rete allargata dei servizi per il lavoro ed i servizi sociali di supporto in modo mirato al bisogno. (Rif. Nota Tecnica Allegato 2 Requisiti Regione Lombardia)
- **Accreditamento** Atto con cui l'amministrazione pubblica competente riconosce ad un organismo la possibilità di proporre e realizzare interventi di formazione –orientamento finanziati con risorse pubbliche; è rivolto ad introdurre standard di qualità dei soggetti attuatori nel sistema di formazione professionale, secondo parametri oggettivi, per realizzare politiche pubbliche di sviluppo delle risorse umane nei territori di riferimento. (Rif. DM 166/segr/2001)
- **Addetto promozione** Individua i potenziali interessati (pubblici o privati) informando la base sulle azioni dell'Associazione presso i potenziali utenti
- **Albo Fornitori** *Elenco dei fornitori qualificati, secondo criteri opportunamente definiti, a fornire un prodotto o un servizio*
- **Allegato Tecnico** Documento di identificazione del servizio offerto/da realizzare, con esplicitazione delle caratteristiche principali e delle tempistiche associate
- **Analista di fabbisogni (svolta dal Coordinatore scientifico)** Persona dotata delle necessarie competenze professionali, ed in grado di:
 - Analizzare e descrivere la struttura professionale delle nuove figure o dei nuovi compiti per la determinazione delle relative competenze professionali
 - Definire la necessità di formazione per acquisire le competenze individuate
- **Apprendimento** L'apprendimento è il processo attraverso cui un soggetto individuale o organizzativo acquisisce nuove conoscenze, competenze, comportamenti, mutuandole dall'ambiente circostante o sviluppandole attraverso un atto creativo. Si possono distinguere, in ragione delle dinamiche cognitive attivate, diverse forme di apprendimento, fra le quali

particolare rilevanza assumono i processi relazionali (learning by interacting - apprendimento per mezzo dell'interazione) e le pratiche di autovalutazione. E' possibile inoltre distinguere l'apprendimento sulla base dei risultati che esso produce sul soggetto apprendente: da un semplice miglioramento dei mezzi (apprendimento per adattamento) ad impatti più profondi, che modificano obiettivi e valori di riferimento (apprendimento per ricostruzione) fino alle stesse modalità dell'apprendere. (Rif. Glossario FSE)

- Area obiettivo 1
Ha lo scopo di promuovere lo sviluppo e l'adeguamento strutturale nelle Regioni in ritardo di sviluppo (cioè con PIL pro capite inferiore al 75% della media comunitaria. In Italia: Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna) Per le Regioni ex obiettivo 1 che ora hanno superato il 75% del PIL comunitario è previsto un regime di sostegno transitorio (per l'Italia il Molise) (Rif. Reg. CE n. 1260/1999)
- Area obiettivo 2
Ha lo scopo di favorire la riconversione economica e sociale delle zone con difficoltà strutturali (mutamenti socio-economica nei settori dell'industria e dei servizi, zone rurali in declino, zone urbane in difficoltà, zone dipendenti dalla pesca in situazione di crisi). In Italia: zone specifiche del centro-nord. (Rif. Reg. CE n. 1260/1999)
- Area obiettivo 3
Ha lo scopo di favorire l'adeguamento e l'ammodernamento delle politiche e dei sistemi d'istruzione, formazione e occupazione. In Italia: regioni che non rientrano nell'Ob. 1 (tutto il centro nord, incluso l'Abruzzo)
(Rif. Reg. CE n. 1260/1999).
- Asse
Si intende ciascuna delle parti in cui vengono suddivisi gli Obiettivi (v) del Fondo Sociale Europeo in funzione degli interventi individuati come prioritari e delle tipologie di azioni ammissibili. Viene definito asse prioritario: "ciascuna delle priorità strategiche inserite in un Quadro Comunitario di Sostegno o in un intervento, cui si accompagnano una partecipazione dei Fondi e degli altri strumenti finanziari e le corrispondenti risorse finanziarie dello Stato Membro, nonché una serie di obiettivi specifici" (da Regolamento CE n. 1260/99 art. 9.)
- Attestato di frequenza
Viene rilasciato dal Soggetto Attuatore a seguito di frequenza a percorsi formativi e non è subordinato al superamento di esame finale. Nel caso di interventi di aggiornamento gli attestati di frequenza saranno vidimati e

repertoriati dall'Amministrazione regionale, solo nel caso in cui la frequenza sia uguale o maggiore della durata oraria minima dell'intervento; a richiesta degli interessati, l'attestato potrà contenere giudizi di valutazione sul processo di apprendimento.

- Attività di accompagnamento Attività a supporto dello svolgimento del progetto. Si fa riferimento ad attività di: pubblicizzazione, raccolta delle candidature e selezione dei partecipanti, valutazione della qualità dell'intervento (Rif Allegato Linea Guida MIUR p. 32)
- Bilancio delle competenze Percorso di orientamento strutturato che aiuta la persona a conquistare consapevolezza delle proprie competenze, capacità, attitudini, aspirazioni personali, attraverso la ricostruzione delle proprie conoscenze e abilità ed il confronto con il contesto esterno
- Budget costi Preventivazione dei costi da sostenere per l'erogazione di un servizio, sviluppata sulla base di una richiesta di offerta per un servizio, da parte di un Cliente
- Caratteristiche della persona da formare Elementi minimi di ingresso per eccedere al corso (età, titolo di studio, posizione lavorativa o stato di disoccupazione) (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001p.26)
- Caratteristiche strategiche del progetto formativo Risposta ad un "reale" fabbisogno di riqualificazione di personale già inserito in un contesto lavorativo e/o di formazione di figure professionali carenti in un specifica area o distretto o in una ben individuata filiera produttiva o ambito di intervento, il progetto non può prescindere da un'accurata descrizione, per quanto sintetica, del contesto socio-economico-istituzionale in cui si colloca l'iniziativa, individuato da una serie di indicatori di lettura (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001p.24)
- Certificare Attestare le competenze acquisite non in termini generali ma in riferimento a specifiche abilità e prestazioni
- Commessa Centro di costo aziendale, al quale vengono imputate tutte le spese inerenti quella determinata attività
- Competenze Insieme strutturato di conoscenze e di abilità, di norma riferibili a specifiche figure professionali, acquisibili attraverso percorsi di formazione professionale, e/o esperienze lavorative, e/o autoformazione, valutabili anche come crediti formativi. (Rif. DM 174/2001)
- Competenze professionali Insieme di conoscenze abilità operative e comportamentali (Rif. Nota Tecnica Allegato 2 Requisiti Regione Lombardia)
- Conoscenze/competenze di base Sapere minimo, di contenuto indipendente dai processi in cui il soggetto in formazione è o sarà coinvolto nell'esercizio del suo lavoro, che tuttavia rappresentano, sia un importante requisito per garantire un linguaggio comune

- all'aula, sia l'elemento culturale su cui si andrà ad innestare il know-how specialistico (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p.26)
- **Conoscenze/competenze trasversali** Conoscenze non direttamente correlate ad una specifica attività, ma che afferiscono alla sfera di valori e comportamenti professionali del singolo, necessari per agire il proprio ruolo all'interno di un'organizzazione lavorativa, agevolandone la sua perfetta integrazione ed ottimizzandone le performance (es. tecniche di problem finding e problem solving, gestione delle relazioni interpersonali, leadership, conduzione di lavoro di gruppo, comunicazione, gestione del tempo e programmazione del lavoro, etc.) (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p. 26)
 - **Conoscenze/competenze tecnico-specialistiche** Sono afferenti ai contenuti e strumenti la cui conoscenza trova un'applicazione diretta nella propria sfera lavorativa o in quella di futuro inserimento e sono da intendersi come l'insieme delle cognizioni teoriche ed operative specifiche di un determinato settore necessarie per presidiare con consapevolezza una definita attività professionale (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p.27)
 - **Costo allievo** È l'indicatore dato dal rapporto tra la somma degli importi di spesa rendicontati e il numero complessivo degli allievi frequentanti i medesimi corsi. Lo scostamento iniziale non deve essere superiore al 10% rispetto allo stesso valore medio calcolato sulla base dell'importo preventivato (Rif. Nota Tecnica Allegato 2 Requisiti Regione Lombardia)
 - **Credito formativo** Valore attribuibile a competenze comunque acquisite dall'individuo, che può essere riconosciuto ai fini dell'inserimento in percorsi di istruzione o di formazione professionale, determinandone la personalizzazione o la riduzione della durata (Rif. DM 176/2001)
 - **Curriculum** Sintesi concisa delle esperienze di studio e di lavoro di un individuo
 - **Debito formativo** Difformità tra la competenza attesa in un momento prefissato del percorso scolastico e la competenza effettivamente conseguita. Tempi e procedure per compensare tale difformità sono stabilite autonomamente dalle istituzioni scolastiche attraverso forme di differenziazione della didattica.
 - **Direzione** Comprende il Presidente e il Consiglio di Presidenza
 - **Disoccupati** Coloro che, dopo aver perso il posto di lavoro o cessato un'attività di lavoro autonomo sono alla ricerca di

un'occupazione. (Rif. D. Lgs. 181/2000).

- Docente
Persona dotata delle necessarie competenze professionali, nonché di capacità di comunicazione e coinvolgimento necessarie per ottenere apprendimenti previsti dall'azione formativa.
- Empowerment
Tecnica, nell'ambito formativo, che mira a rafforzare il potere di scegliere dei singoli, migliorandone le competenze e le conoscenze.
- Fabbisogno formativo
Gap tra competenze richieste dal ruolo e competenze possedute
- FAD
Formazione A Distanza, attività integrativa o complementare alle azioni complessive del progetto e non esclusiva. Con riferimento a tale tipologia di attività dovrà essere posto in evidenza:
 - tipologia di attività (es. formazione di gruppi a distanza, formazione individuale a distanza, etc.);
 - l'obiettivo formativo;
 - i contenuti;
 - le modalità realizzative (chiarendo come viene assicurata l'assistenza da parte della struttura di formazione);
 - i media utilizzati (es.: CD-Rom, e-mail, web, videoconferenza, etc.);
 - l'output formativo;
 - la sede di svolgimento dell'attività didattica (presso un Centro formativo, al domicilio del formando, presso il luogo di lavoro del partecipante, etc.);
 - le professionalità coinvolte.(Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p.31)
- Fondi Strutturali
I Fondi Strutturali sono i principali strumenti finanziari tramite cui la Comunità europea sostiene il rafforzamento della coesione economica e sociale, riducendo il divario tra i livelli di sviluppo delle varie regioni.
- Formazione
Interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, aggiornamento realizzati con sistemi che utilizzano metodologie in presenza e/o a distanza (Rif. DM 166/Segr/2001)
- Formazione corsuale
Intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali da parte di un gruppo omogenei di utenti, mediante sistemi di formazione in presenza, alternati a stage aziendali sulla base di una progettazione e pianificazione predefinite (Rif Nota Tecnica Allegato 2 requisiti Regione Lombardia)
- Funzione
Struttura organizzativa cui è deputato lo svolgimento di

- attività e procedure omogenee
- **Formazione continua** Destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo. (Rif. DM 166/Segr/2001)
 - **Formazione generale** Formazione che comporti insegnamenti non applicabili esclusivamente o prevalentemente alla posizione, attuale o futura, occupata dal dipendente presso l'impresa beneficiaria, ma che fornisca qualifiche ampiamente trasferibili ad altre imprese o settori di occupazione e che pertanto migliori in modo significativo la possibilità di collocamento del dipendente. Ai fini dell'applicazione del presente regime di aiuto si precisa che è ritenuta "generale":
 - la formazione interaziendale, cioè la formazione organizzata congiuntamente da diverse imprese indipendenti (ai sensi della normativa comunitaria che definisce le PMI, sopra citata) ovvero ne possono beneficiare i dipendenti di diverse imprese,
 - la formazione riconosciuta, certificata e convalidata dalle autorità competenti in materia
 (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p. 24)
 - **Formazione individualizzata** Intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali, nella ricerca di un'occupazione, nell'autopromozione e nell'entrata nella vita attiva, nella definizione di un business plan e nell'attivazione d'impresa mediante: la partecipazione "individuale" a formazione corsuale con l'utilizzazione di "bonus" finanziari e/o la fruizione di congedi lavorativi; il tutoring sul lavoro ad individui o piccoli gruppi da parte di esperti; l'utilizzazione di FAD con materiale cartaceo (Rif. Nota Tecnica Allegato 2 Regione Lombardia)
 - **Formazione orientativa** Erogazione di moduli brevi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni informativo-formativi, su particolari aree tematiche connesse al processo orientativo (Rif Nota Tecnica Allegato 2 Requisiti Regione Lombardia)
 - **Formazione specifica** Formazione che comporti insegnamenti direttamente e prevalentemente applicabili alla posizione, attuale o futura, occupata dal dipendente presso l'impresa beneficiaria e che fornisca qualifiche che non siano trasferibili ad altre imprese o settori di occupazione, o lo siano solo Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001, p.24)

- **Formazione superiore (alta formazione)** Comprende la formazione post-obbligo formativo, l'Istruzione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari (Rif DM 166/Segr/2001)
- **Indicatori** Caratteristica qualitativa (paragonabile) o quantitativa (misurabile) di un oggetto o fenomeno che su questi consente di inferire (costruire ipotesi, dare giudizi). Il risultato della osservazione della caratteristica in questione, sia essa uno stato o un evento, definisce il "valore" o la misura dell'indicatore. (Rif. Glossario FSE)
- **Informazione orientativa** Sistema informativo strutturato, cartaceo e/o multimediale, su opportunità di formazione e di lavoro, aperto ai bisogni informativi di utenze giovani e/o adulte ed accessibile mediante esplorazioni personali e/o con l'assistenza di un esperto (Rif. Nota Tecnica Allegato 2 Requisiti Regione Lombardia)
- **Inoccupati** Coloro che sono alla ricerca della prima occupazione. (Rif. D. Lgs 181/2000)
- **Innovatività** Formazione di figure professionali altamente innovative che sebbene non siano sempre espressione di una richiesta proveniente dal tessuto produttivo sono, però, in grado di giocare un ruolo di anticipazione dei fabbisogni e ai quali sarà affidato il compito di sensibilizzare le imprese nello specifico ambito prescelto (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p. 27)
- **“Lavorare imparando”** Metodologia di apprendimento attraverso l'operabilità sul campo accompagnata da un aTutor.
- **Lavoratore svantaggiato**
 - qualsiasi giovane di meno di 25 anni che non abbia in precedenza ancora ottenuto il primo impiego retribuito regolarmente (solo se assunto da non più di sei mesi alla data di scadenza dell'avviso pubblico sul quale viene richiesto l'aiuto);
 - qualsiasi persona affetta da un grave handicap fisico, che sia tuttavia in grado di entrare nel mercato del lavoro;
 - qualsiasi persona che desideri riprendere un'attività lavorativa dopo un'interruzione di almeno tre anni, in particolare qualsiasi persona che abbia lasciato il lavoro per la difficoltà di conciliare vita lavorativa e vita familiare (solo se assunto da non più di sei mesi alla data di scadenza dell'avviso pubblico sul quale viene richiesto l'aiuto);
 - qualsiasi disoccupato di lungo periodo, ossia una persona senza lavoro da oltre 12 mesi consecutivi (solo se assunto da non più di sei mesi alla data di scadenza dell'avviso pubblico sul quale viene richiesto l'aiuto).

(Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p. 24)

- Lettera di incarico Documento con il quale si affida ad un Consulente una determinata attività, descritta da una specifica tecnica e concordata a livello di tempistica e condizioni economiche
- Mansionario Documento nel quale vengono riportate nel dettaglio tutte le attività e le relative responsabilità di ciascuna funzione interessata.
- Misura Articolazione di un asse (v) che indica la tipologia di azioni ammissibili. E' quindi lo "strumento tramite il quale un asse prioritario (v) trova attuazione su un arco di tempo pluriennale e che consente il finanziamento delle operazioni". Ogni regime di aiuto e ogni concessione di aiuti da parte di organismi designati dagli Stati membri, oppure qualsiasi categoria dei suddetti aiuti o una loro combinazione, che abbia la stessa finalità, sono definiti come misura (da Regolamento CE n. 1260/99; art. 9)
- Modulo Parte del percorso formativo, anche articolata in unità didattiche, che ha una propria autonomia in quanto consente di raggiungere competenze determinate in una o più discipline. La didattica modulare può comportare il superamento del gruppo classe e una diversa articolazione del lavoro degli insegnanti.
- Monitoraggio Azione continua e costante di osservazione di un processo durante il suo svolgimento al fine di raccogliere informazioni utili per consentire correzioni e/o miglioramenti.
- Obbligo formativo Obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età, con riferimento alle attività dello Stato. Tale obbligo denominato formativo può essere assolto in percorsi, anche integrati, di istruzione e formazione: a) nel sistema di istruzione scolastica; b) nel sistema della formazione professionale di competenza regionale c) nell'esercizio dell'apprendistato
(Rif. Regolamento di attuazione dell'articolo 68 della L. 17 maggio 1999, n. 14)
- Obiettivo formativo E' la finalità di un piano di studi. L'aggettivo "formativo" riassume al suo interno la duplice valenza di "obiettivo di istruzione" e di "obiettivo di educazione".
- Organizzazione In alcune sezioni del Manuale il termine, previsto dalla UNI EN ISO 9001, viene specificato nelle dizioni Azienda e Associazione

- Orientamento Interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale (Rif. DM 166/Segr/2001).
- Partner formativi I partner possono ricomprendere ogni tipologia di attore del territorio o della filiera/ambito di intervento a cui fa riferimento la proposta progettuale, purché abbia un'evidente connessione con le finalità generali dell'azione.
Il partner deve avere un ruolo attivo nel progetto. In tale ottica il soggetto attuatore può affidare ad esso anche una parte non preponderante di attività previste nella proposta iniziale non configurandosi in questo caso un rapporto di delega e purché il partner operi con personale dipendente a costi reali (senza possibilità di ricarichi). E' escluso l'affidamento di incarichi a terzi da parte del partner (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001, p. 9)
- Partecipanti Giovani ed adulti ammessi a frequentare un corso o seminario
- Percorsi formativi individualizzati Percorsi didattici, integrati nel percorso formativo generale, progettati per garantire il migliore successo formativo del singolo alunni. Tali percorsi sono attivati con particolare attenzione alle situazioni di difficoltà, anche transitorie.
- Percorsi formativi integrati Prevedono competenze certificate e reciprocamente riconosciute raggiunte all'interno del sistema scolastico, del sistema della formazione professionale e del mondo del lavoro, anche in accordo con le Regioni e gli Enti locali.
- Piano di sviluppo Documento di programmazione nel quale vengono identificati gli obiettivi, i contenuti e le risorse economiche finanziari ed umane per realizzare la mission dell'Istituto..
- Progettazione Attività svolta dal progettista
- Progettista Persona dotata delle necessarie competenze professionali, ed in grado di :
 - definire il percorso formativo in relazione alle competenze da acquisire;
 - individuare le condizioni di fattibilità ottimali;
 - calcolare le risorse finanziarie necessarie alla realizzazione dell'azione formativa (Rif. Allegato DL 166/Segr701)
- Progetto formativo Documento che riunisce in sé tutte le informazioni in grado di fornire un quadro completo delle finalità, del piano di attività (formative e non formative), delle metodologie didattiche e delle modalità attuative previste dalla proposta

progettuale. Tale spazio è articolato in più schede che consentono di acquisire specifici elementi in grado di evidenziare la caratterizzazione del progetto e di rilevare, con progressivo grado di approfondimento, ogni aspetto analitico, contenutistico, di approccio metodologico connessi alle singole fasi del progetto.

(Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 Guida : sez. 6)

- Progetto esecutivo Progetto di fattibilità approvato dalla Pubblica Amministrazione, in cui sono stati apportati, dalla stessa autorità pubblica competente, gli eventuali correttivi.
- Proponente Soggetto che promuove la proposta progettuale esercitando un ruolo di indirizzo strategico delle attività poste in essere. (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p. 9)
- Project work Attività sul campo, spesso coinvolgendo aziende, all'interno di processi formativi complessi, avente come scopo lo studio. l'analisi e la soluzione di un reale e concreto problema, da parte di uno o più gruppi di partecipanti all'attività formativa.
- Rendicontazione Controllo messo in atto per verificare che le spese sostenute siano conformi al budget preventivato e siano opportunamente documentate; gli eventuali gap devono essere giustificati
- Rete Accordo di cooperazione fra società, finalizzato alla erogazione di servizi mediante l'uso comune delle risorse umane e strutturali delle società facenti parte della rete
- Sapere Nozioni e conoscenze acquisite tramite l'istruzione (scolastica e post scolastica), la formazione e l'addestramento nella mansione e l'esperienza maturata sul campo Abilità e doti intellettive ed umane (motivazione, impegno, perseveranza, tecnica, capacità di relazione, diplomazia, apertura mentale, prontezza di spirito, intuizione fiducia in se stessi, realismo, maturità, capacità di analisi e di sintesi, capacità di giudizio, capacità di giudizio e capacità decisionale)
- Saper essere Etica comportamentale (correttezza professionale ed integrità morale)
- Saper fare Abilità e doti intellettive ed umane (motivazione, impegno, perseveranza, tecnica, capacità di relazione, diplomazia, apertura mentale, prontezza di spirito, intuizione fiducia in se stessi, realismo, maturità, capacità di analisi e di sintesi, capacità di giudizio, capacità di giudizio e capacità decisionale)

- Sapere minimo Vedi Standard di apprendimento
- Sede operativa Si connota come soggetto che organizza ed eroga servizi di qualità per la formazione e l'orientamento in quanto : dispone di competenze professionali per tutte le funzioni di governo, di processo e di prodotto: può contare su consistenti relazioni con il sistema socioeconomico territoriale; è provvisto di un sistema di feedback organico e sistematico (Rif. Nota Tecnica Allegato 2 Requisito Regione Lombardia)
- Selezione candidati attività finalizzata all'ammissione alla selezione dei partecipanti al percorso formativo..
- Soggetto attuatore Soggetto che realizza la proposta progettuale e beneficia del finanziamento comunitario e nazionale, assumendo la diretta responsabilità, nei confronti del committente e garantisce::
 - il rispetto delle finalità e la corretta attuazione delle azioni così come illustrate nel progetto approvato (presidio tecnico-scientifico, metodologico, organizzativo delle attività sviluppate);
 - la correttezza procedurale delle attività di gestione del progetto e di rendicontazione delle spese ammissibili, verificando altresì che le stesse siano pertinenti, congrue, ammissibili e rispettino le normative nazionali e comunitarie in materia;
 - la continuità attuativa delle azioni;
 - l'applicazione della normativa nazionale e comunitaria che ha un diretto impatto sulle attività previste dal progetto;
 - la messa a disposizione della quota di cofinanziamento, nel caso in cui partecipi finanziariamente all'iniziativa

Attuatore può essere lo stesso promotore. L'attuazione di parte non preponderante delle attività può essere realizzata anche dal proponente, da un soggetto terzo o da un partner, purché sia già esplicitamente dichiarato nella proposta progettuale e non comporti un aggravio di costi del progetto non giustificabile da una commisurata crescita del valore aggiunto alle iniziative (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p. 12).
- Soggetti terzi (nei progetti finanziati) Enti pubblici e privati delegati dal Soggetto Attuatore, inserite nella proposta progettuale, che possiedono i requisiti scientifici e le competenze richieste dall'intervento, da documentare in sede di richiesta dell'autorizzazione.
- Soggetto proponente Ente, associazione, impresa che, avendo bisogni di interventi di formazione , promuove iniziative in risposta alle esigenze espresse. Può essere anche Soggetto attuatore, purché fra i suoi fini istituzionali siano esplicitamente

indicati la progettazione e lo sviluppo di iniziative formative e lo stesso sia in possesso di tutti requisiti di ammissibilità previsti per il Soggetto attuatore (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p. 12).

- Stage Tirocinio formativo che può svolgersi in itinere o al termine dell'intervento formativo. Può avere funzioni diverse: conoscitive, di affiancamento, di inserimento o di presocializzazione lavorativa (art.15 legge n. 84; art 8 D.L n. 5 15/95).
- Standard di apprendimento Soglia di accettabilità dell'insieme di competenze atteso, anche nelle fasi intermedie, per ogni grado, tipo e indirizzo di istruzione.
- Standard di qualità Soglia di accettabilità della funzionalità e dell'efficacia del servizio erogato da un'istituzione scolastica.
- Training on the job Metodologia formativa utilizzata per risolvere casi specifici realizzata in stretta correlazione con le attività di consulenza.
- Tutor Persona che svolge l'attività di tutoring
- Tutoring Un'attività formativa esercitata da un docente chiamato tutor avente una funzione di guida a garanzia del raggiungimento di obiettivi formativi.
Questa funzione si esplica:
 - in un dispositivo ad ampio raggio finalizzato alla formazione globale del soggetto;
 - in un intervento centrato sull'apprendimento di cui il soggetto in formazione deve essere protagonista.
- Unità di insegnamento Tempo dedicato ad una lezione nell'ambito della flessibilità organizzativa. Esso non coincide necessariamente con l'unità oraria. Le unità di insegnamento si iscrivono nei curricula e sono determinate nel rispetto del contratto collettivo nazionale di lavoro.
- Valutatore formativo Presidia sul piano tecnico la valutazione ex-ante , in itinere ed ex-post di attività a componente formativa.
- Valutatore Qualità Persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva. (Rif. UN EN ISO 9000:2000)
- Valutazione Giudizio sul livello di competenza raggiunto da ogni alunno, espresso negli scrutini intermedi e di fine anno
- Visita di studio Attività finalizzate a consentire un confronto con strutture scientifiche, del terziario o imprenditoriali che rappresentano dei casi di eccellenza in uno specifico ambito o settore

coerente con le attività sviluppate all'interno dell'intervento formativo. In tali attività dovranno essere forniti alcuni elementi che consentiranno al valutatore di contestualizzare l'attività e verificarne la coerenza con gli obiettivi generali del percorso formativo (Rif Allegato Linea Guida MIUR Avviso n.4391/2001 p.31)

1.6. ABBREVIAZIONI

• AM	Amministrazione
• AQ	Addetto Qualità
• CN	Consiglio Nazionale
• CP	Consiglio di Presidenza
• CS	Coordinatore Scientifico
• CSM	Customer Satisfaction Measurement
• D	Docente
• DS	Direttore/Responsabile sede formativa
• MQ	Manuale della Qualità
• NC	Non Conformità
• GA	Gruppo di Audit
• PR	Presidente Nazionale
• R	Rendicontatore
• RD	Rappresentante della Direzione (per la qualità)
• SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
• T	Tutor

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

SCOPO

Scopo del presente capitolo è quello di stabilire i criteri che stanno alla base del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Associazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è documentato da Manuale, Procedure e Moduli ed è allineato ai requisiti della Norma Tecnica UNI EN ISO 9001:2000 e al D.M. 166/segr/2001 (Accreditamento Nazionale Istituti di formazione).

REQUISITI GENERALI

Responsabilità

La Direzione, ha identificato i servizi forniti, i processi correlati, nonché le interconnessioni tra gli stessi; altresì, ha definito le responsabilità, i metodi, le risorse ed i criteri per i controlli dei processi.

Attività

a) Identificazione dei servizi

L'attività di formazione è suddivisa in due diverse tipologie di azioni formative :

- Azioni formative specifiche, non finanziate;
- Azioni formative finanziate, sulla base di capitolati derivanti da bandi di gara;

b) Descrizione e controllo dei processi associati

I processi che concorrono alla realizzazione dei suddetti servizi sono identificati nel prf. 7.1 e sono descritti nelle apposite procedure.

La matrice responsabilità / processi evidenzia le responsabilità relative ai processi (Mod 05-A)

Le sequenze operative, le risorse necessarie, gli strumenti di verifica e di registrazione sono definite nelle singole procedure.

Le risorse messe a disposizione per la realizzazione dei processi sono identificate e descritte nel successivo cap. 6, corredate dalle informazioni e dai riferimenti normativi e procedurali necessari per il loro impiego efficiente ed efficace

Le modalità di monitoraggio e controllo dei processi sono identificate al prf. 8.2.3. e sono finalizzate ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi pianificati ed a conseguire il miglioramento continuo degli stessi (come descritto al prf. 8.5.1).

I processi affidati a fornitori esterni (vd. prf. 7.4), interconnessi con quelli interni e aventi influenza sulla qualità dei servizi, sono soggetti al controllo (vd. prf. 4.2.2 c).

REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Responsabilità

L'RD/AQ assicura l'aggiornamento della normativa di riferimento all'interno dell'Associazione e gestisce la documentazione del sistema qualità.

Attività

1.6.1. Generalità

La documentazione di base del SGQ comprende:

- Politica per la qualità (vd. prf. 5.3)
- Obiettivi per la Qualità (vd. prf 5.4)
- Manuale della qualità (vd. prf. 4.2.2 a)
- Procedure (vd. prf. 4.2.2 b)
- Documenti di pianificazione e controllo
- RegISTRAZIONI (vd. prf. 4.2.4)

Tale documentazione identifica, descrive e fornisce gli strumenti per la pianificazione e per il monitoraggio dei processi del SGQ, necessari per l'erogazione dei servizi formativi.

Manuale della Qualità

a) Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità, descrive il SGQ e fa riferimento ai documenti necessari per l'attuazione dei processi che concorrono all'erogazione dei servizi identificati al prf. 4.1.

Esso è inteso come documento di presentazione dell'Associazione, nei confronti dell'esterno e guida per il personale nell'applicazione ed aggiornamento del SGQ.

Il Manuale è strutturato in 8 sezioni, corrispondenti ai capitoli della norma UNI EN ISO 9001:2000. Alla fine di ciascuna sezione è presente il richiamo alla documentazione di riferimento per lo svolgimento delle attività descritte.

b) Procedure

Le procedure del sistema di gestione della Qualità definiscono e regolamentano le attività svolte nel processo.

Le procedure del SGQ sono identificate tramite prefisso Proc. seguito dal numero della sezione di riferimento del Manuale e numero progressivo nella sezione di riferimento. (es. Proc. 04-01 è la prima procedura della sezione 4)

Tenuta sotto controllo dei documenti (Gestione delle modifiche)

I documenti tenuti sotto controllo sono suddivisi in documentazione interna e documentazione esterna e gestiti come descritto nella relativa procedura (Proc. 04-01).

La documentazione interna include la documentazione del SGQ, ed almeno le seguenti tipologie:

- lettere di incarico;
- contratti;
- convenzioni;
- analisi di fabbisogno;

- specifiche di progetto;
- lineamenti di progetto;
- progetto definitivo ed accettato;
- progetto esecutivo;
- questionari;
- prove e verbali d'esame;
- attestati/certificazioni;
- sito internet

La documentazione esterna include:

- norme cogenti;
- norme regionali in materia di formazione;
- bandi di gara;
- norme di riferimento;
- registrazioni di conformità alla normativa vigente

Per l'aggiornamento delle norme di riferimento, la Direzione utilizza:

- Gazzette Ufficiali;
- Bollettini Regionali;
- PON Programma Operativo Nazionale;
- POR Programma Operativo Regionale;

La documentazione è tenuta sotto controllo tramite l'aggiornamento degli elenchi relativi che specificano il numero di revisione e/o la data di emissione.

Tutte le modifiche alla documentazione sono gestite secondo quanto previsto dalla procedura 04-01.

L'RD, con la collaborazione di AQ, definisce la lista di distribuzione dei suddetti documenti, assicura l'archiviazione degli originali e la consegna delle copie ai soggetti interessati.

La distribuzione in forma controllata (con firma di ricezione o, se inviata tramite e-mail con conferma di lettura) della documentazione del SGQ permette la rintracciabilità dei destinatari dei singoli documenti ed assicura che tutti siano in possesso dell'ultimo aggiornamento della stessa.

Per coinvolgere tutto il personale e consentire la ricerca di informazioni da trasmettere anche al vertice senza vincolo gerarchico, la Direzione rende disponibile il collegamento via intranet da tutte le postazioni operative per la ricerca on line dei riferimenti normativi di settore disponibili su banche dati o siti specifici.

Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Tra i documenti di origine interna ci sono le registrazioni della qualità, ossia documenti (tipicamente moduli) la compilazione dei quali fornisce l'evidenza oggettiva delle attività svolte nell'ambito del SGQ.

I documenti identificati come registrazioni sono trattati come specificato nella relativa procedura documentata (proc. 04-01).

Tali registrazioni comprendono a titolo esemplificativo:

- Verbali dei riesami (del SGQ, dei requisiti dei servizi, della progettazione e delle eventuali modifiche della stessa)
- Dati sulla formazione / addestramento del personale interno
- Risultati delle Audit (della progettazione, delle aule, audit interni)
- Risultati della validazione (della progettazione, dei processi)
- Rilevazioni di non conformità
- Valutazioni sui fornitori (anche come risultato di verifiche ispettive)
- Risultati delle azioni correttive e preventive
- Dati previsti alla sez. 8.4
- Reclami

Lo scopo della registrazione è quello di garantire la rintracciabilità delle attività.

Il responsabile delle modifiche è unicamente l'RD, con il supporto di AQ, al quale la funzione interessata manifesta la necessità di modifica.

I tempi di conservazione di tutta la documentazione, relativa alle prescrizioni del presente Manuale Qualità sono stabiliti in 1 anno; salvo termini diversi per la documentazione afferente corsi finanziati.

DOCUMENTAZIONE A RIFERIMENTO

Proc. 04-01 Gestione documentazione e registrazioni

Mod. 04-A Documentazione di base del SGQ

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

1.7. SCOPO

Scopo del presente capitolo è quello di stabilire le responsabilità e le attività della Direzione in base a quanto previsto dalla norma tecnica UNI EN ISO 9001:2000 e dalla normativa sull'Accreditamento DM 166/Segr/01

Vengono altresì definiti gli aspetti organizzativi e di pianificazione fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal SGQ.

1.8. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Responsabilità

La Direzione dell'Associazione ha la responsabilità di:

- gestire le relazioni con l'esterno (istituzioni e altri attori in ambito europeo, nazionale e locale);
- definire la politica e gli obiettivi generali della qualità in sintonia con la missione dell'Associazione
- rendere disponibili le risorse tecniche, materiali, economiche e umane necessarie per l'attuazione dei servizi formativi;
- effettuare riesami sistematici dell'organizzazione;

Attività

La Direzione ha identificato le seguenti parti interessate al proprio SGQ:

- Utenti/Clienti
- Enti Pubblici
- Collaboratori
- Fornitori

La Direzione assicura:

a) per i propri Utenti/Clienti

- la rilevazione di fabbisogni formativi (cfr. prf. 5.2)
- la traduzione dei fabbisogni in requisiti
- la rilevazioni del grado di soddisfazione (cfr prf. 8.5.2) alla fine di ciascun intervento formativo

b) per gli Enti pubblici

L'interpretazione dei fabbisogni formativi attraverso le prescrizioni di bandi di gara.

c) per i collaboratori:

- la diffusione a tutti i livelli aziendali delle prescrizioni contenute nel presente Manuale Qualità

- il coinvolgimento costante nel raggiungimento degli obiettivi pianificati, attraverso l'informazione puntuale sull'andamento del SGQ (vd. prf. 5.5.3) ed appositi interventi di formazione (vd. prf. 6.2.2).
- la verifica che la politica è adeguatamente compresa, applicata e sostenuta a tutti i livelli.

d) per i Fornitori (prf 7.4.1)

Per i fornitori inseriti nell'albo (fornitori qualificati), un rapporto continuativo, e se necessario, la partecipazione alle verifiche almeno annuali (comunicazioni e/o incontri) per la definizione delle azioni di miglioramento.

La Direzione assicura, infine, l'analisi puntuale dei suddetti impegni in fase di riesame del SGQ (vd. prf. 5.6).

1.9. ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Responsabilità

La Direzione dell'Associazione, al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia del SGQ: identifica i propri Utenti/Clienti, assicura la rilevazione dei loro fabbisogni, la traduzione degli stessi in requisiti e la misura della loro soddisfazione, definendo anche le modalità di ascolto ed analisi dei loro suggerimenti, proposte e reclami.

Attività

La Direzione, identifica le seguenti tipologie di Utenti/Clienti (già richiamate in prf. 5.1):

- 1 Persone fisiche
- 2 Persone giuridiche
- 3 Aziende Pubbliche, Enti pubblici/Pubblica Amministrazione

Nei confronti dei suddetti Clienti, la Direzione assicura:

- 1 Rilevazioni del grado di soddisfazione di ciascuna tipologia di Utenti/Clienti anche in relazione ai fabbisogni rilevati.
- 2 Partecipazione a eventuali riunioni in fasi significative all'erogazione dei servizi.

1.10.POLITICA PER LA QUALITÀ

Responsabilità

Il Direzione dell'Associazione formalizza la Politica per la Qualità sottoscrivendola, recependo gli obiettivi richiamati nella stessa e le loro modalità di perseguimento, anche sulla base dell'impegno ed attenzione all'Utente/Cliente precedentemente descritti (vd. prf. 5.1 e 5.2).

Attività

La Politica per la Qualità, definita e formalizzata nel documento allegato, viene verificata in termini di adeguatezza in occasione del riesame del SGQ (vd. prf. 5.6).

La divulgazione della Politica é assicurata attraverso la distribuzione della stessa in forma controllata mentre la sua comprensione da parte del personale viene verificata in occasione degli Audit interni (vd. prf. 8.2.2).

1.11.PIANIFICAZIONE

Responsabilità

La Direzione, in sintonia con la politica:

- formalizza gli obiettivi per la qualità e ne assicura il dispiegamento all'interno dell'Associazione.
- assicura la pianificazione degli obiettivi per la qualità e la misurazione del grado di raggiungimento degli stessi.

Attività

1.11.1. Obiettivi per la qualità,

La Direzione identifica gli obiettivi annuali per la qualità

Tra gli obiettivi che concretizzano la Politica della Qualità sono comunque prioritari almeno:

- L'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO 9001:2000 e ottenere la relativa certificazione;
- L'ottenimento dell'Accreditamento alla Regione Lazio, per i servizi formativi descritti ne presente manuale della Qualità.

Tutti gli obiettivi dovranno essere verificati in coincidenza del Riesame del SGQ tenendo anche conto degli indicatori di efficienza ed efficacia previsti alla sez 8.4 del presente Manuale.

1.11.2. Pianificazione dell'SGQ

La pianificazione degli obiettivi identificati nella Politica per la Qualità è esplicitata nel "Piano delle attività" dell'Associazione.

La Direzione, in occasione del riesame del SGQ (vd. prf. 5.6), recepisce ed analizza le relazioni del personale coinvolto nelle attività di erogazione delle attività formative.

1.12.RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

Responsabilità

Il Direzione dell'Associazione:

- definisce le responsabilità e le loro interazioni all'interno dell'Associazione;
- nomina il Rappresentante della Direzione per la qualità;
- identifica gli strumenti di comunicazione interna.

Attività

1.12.1. Responsabilità ed autorità

La Direzione definisce e divulga l'organigramma ed i mansionari anche in logica di qualità.

1.12.2. Rappresentante della Direzione

La Direzione nomina il Rappresentante della Direzione, attribuendogli la responsabilità e l'autorità per gestire, monitorare, valutare e coordinare il SGQ, con il supporto dell'Addetta Qualità.

- Le responsabilità dell'RD sono principalmente:
 - assicurare l'individuazione, l'attuazione e l'aggiornamento dei processi aziendali del SGQ, attraverso la verifica della corretta applicazione delle procedure
 - riferire alla Direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni eventuale esigenza di miglioramento, al fine di garantirne il miglioramento continuo
 - coinvolgere il personale, e tutta l'organizzazione, nella conoscenza dei requisiti dell'utenza e delle modalità attuative dei servizi ad esso destinati
 - interfacciarsi con le realtà esterne all'Associazione, quali l'Organismo di Certificazione, in relazione alle tematiche della qualità.
- I compiti principali dell'RD sono riportati nel relativo mansionario.
- Le responsabilità dell'AQ sono principalmente quelle di collaborare operativamente con RD e di supportarlo in tutte le attività inerenti la gestione del Sistema Qualità.

1.12.3. Comunicazione interna

Per consentire che l'Associazione operi in modo controllato ed armonizzato e per ottenere che il personale partecipi al SGQ ed al suo miglioramento con proposte e suggerimenti (consapevolezza), la Direzione ha individuato i seguenti strumenti di comunicazione:

- Riunioni periodiche per la verifica:
 - dell'efficienza e dell'efficacia dei singoli processi sia in termini di ottimizzazione delle sequenze operative che in termini di impiego ed impegno delle risorse, alle quali partecipa il personale interessato;
 - del grado di raggiungimento degli obiettivi programmati.
- Rete informatica interna, utilizzata essenzialmente per la messa a disposizione comune di informazioni / documenti.

1.13.RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Responsabilità

La Direzione, consapevole che il SGQ è suscettibile di eventuali adeguamenti nel tempo ed è soggetto al miglioramento continuo, anche in relazione alle strategie decise in sede di Consiglio Nazionale, ha stabilito di effettuare il riesame del SGQ con cadenza almeno annuale e a questo scopo definisce gli elementi in ingresso ed in uscita al riesame.

Attività

1.13.1. Generalità

Con periodicità almeno annuale, ma con frequenza maggiore in presenza di rilevanti impegni di sviluppo organizzativo e/o associativo, la Direzione procede ad un riesame dell'organizzazione e delle modalità con cui vengono svolte tutte le attività. Le registrazioni di tali riesami vengono conservate secondo quanto previsto nel Mod 04-01-A.

Gli obiettivi del riesame della Direzione sono principalmente quelli di verificare il grado di applicazione, delle prescrizioni contenute nel presente Manuale Qualità e di identificare in caso di carenze le azioni da intraprendere.

1.13.2. Elementi in ingresso al Riesame

Le posizioni specificate nelle "Funzioni coinvolte" inviano al RD i dati elaborati e/o i documenti necessari per la predisposizione degli elementi in ingresso al riesame.

Il RD raccoglie, elabora (ove necessario) ed analizza tali documenti in modo da predisporre gli elementi in ingresso da inviare in allegato alla lettera di convocazione ai partecipanti al riesame, per permetterne l'adeguato approfondimento conoscitivo prima della riunione.

Gli elementi in ingresso per il riesame identificati dall'Associazione sono elencati nell'Ordine del Giorno (Mod. 05-01-A).

1.13.3. Elementi in uscita dal Riesame

Le valutazioni effettuate e le eventuali azioni / decisioni prese nel corso del riesame costituiscono gli elementi in uscita del riesame, al fine di migliorare le performance dei servizi offerti e sono soggetti alla registrazione nell'apposito verbale Mod 05-01-B.

Il RD/AQ provvede all'archiviazione del verbale, da utilizzarsi anche nei successivi riesami.

1.14.DOCUMENTAZIONE A RIFERIMENTO

- Proc. 05-01 Riesame della Direzione
- Proc. 04-01 Gestione documentazione e registrazioni

GESTIONE DELLE RISORSE

1.15.SCOPO

Lo scopo della presente sezione è quello di presentare le azioni messe in atto dall'Associazione per assicurare la disponibilità delle risorse (umane, tecniche, strutturali, know how) necessarie ed adeguate a garantire la corretta attuazione delle azioni formative al fine di incrementare la soddisfazione dell'Utente/Cliente.

1.16.MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Responsabilità

Il Direzione dell'Associazione individua le risorse, le mette a disposizione e ne assicura la valutazione sotto il profilo dell'adeguatezza.

Attività

Per la realizzazione dei servizi elencati al prf. 4.1 e di tutti i processi gestionali necessari all'attuazione del SGQ, la Direzione identifica e rende disponibili le seguenti risorse:

- e) risorse umane (vd. prf. 6.2)
- f) infrastrutture (vd. prf. 6.3)
- g) ambiente di lavoro (vd.prf. 6.4)
- h) know how e prodotti di ricerca (pubblicazioni) (vd. prf. 6.5)
- i) risorse economiche e finanziarie (vd. prf. 6.6)

La valutazione delle suddette risorse, in termini di efficienza ed efficacia, ed in ottica di miglioramento continuo, viene effettuata in sede di riesame del SGQ (vd. prf. 5.6), sulla base delle metodologie precisate nei singoli paragrafi.

1.17.RISORSE UMANE

Responsabilità

La Direzione dell'Associazione, nella persona della sua Presidente è anche Responsabile del Personale.

La Direzione definisce le competenze necessarie per l'erogazione efficiente ed efficace dei servizi e specifica, le responsabilità ed i compiti di ciascuna posizione negli appositi mansionari e nelle tabelle di specifiche delle singole procedure.

Attività

1.17.1. Generalità

L'RD redige:

- funzionigramma,
- matrice delle interconnessioni
- mansionario

la Presidente li approva.

1.17.2. Competenza, consapevolezza e addestramento

Fermo restando il funzionigramma vengono qui rilevate le principali responsabilità di ciascuna posizione di primo livello:

1. Presidente

2. Consiglio di Presidenza

3. Rappresentante della Direzione per la qualità

4. Direttore di sede

In particolare le aree operative delle singole figure sono così ripartite:

1. Presidente

La Presidente Nazionale ha compiti esecutivi nei confronti delle delibere del Consiglio Nazionale, nell'ambito del Consiglio di Presidenza. Rappresenta legalmente l'Associazione a livello nazionale.

2. Consiglio di Presidenza

- Gestione relazioni con le istituzioni e gli attori locali, nazionali e europei,
- Attuazione, delle strategie decise dal Consiglio Nazionale e definizione degli standard del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, economiche ed organizzative
- Gestione e sviluppo delle risorse umane
- Controllo economico (preventivi/budget, flussi finanziari e controllo di gestione.

3. Rappresentante della Direzione per la qualità

- Coordinamento delle attività relative alla qualità
- Coordinamento delle attività relative all'individuazione, attuazione e aggiornamento dei processi aziendali del SGQ, attraverso la verifica della corretta applicazione delle procedure
- Gestione del personale e di tutta l'organizzazione, per la conoscenza dei requisiti dell'Utente/Cliente e delle modalità attuative dei servizi ad esso destinati
- gestione dei rapporti con le realtà esterne all'Azienda, quali l'Organismo di Certificazione, in relazione alle tematiche della qualità.
- Gestione della documentazione del SGQ
- Gestione delle NC, AC e AP

- Gestione del Programma di Audit

4. Addetta Qualità

Le responsabilità dell'AQ sono principalmente quelle di collaborare operativamente con RD e di supportarlo in tutte le attività inerenti la gestione del Sistema Qualità.

5. Direttore di sede

- Coordina l'attività della sede
- Fa parte della Direzione e partecipa al Riesame del SQ;
- Coordina le risorse umane e organizzative della sede
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività definiti

Per tutte le risorse presenti in Associazione sono organizzati corsi di formazione e aggiornamento professionale sia periodicamente che in occasione di singole azioni. Gli attestati relativi ai corsi vengono conservati tra la documentazione del personale

I ruoli sopra descritti assumono una posizione fondamentale ai fini della qualità dell'azione formativa.

1.18. INFRASTRUTTURE

Responsabilità

Il Responsabile della sede assicura la corretta tenuta dei locali (aule).

Attività

La gestione della sede e delle infrastrutture necessarie allo svolgimento delle attività connesse all'erogazione dei servizi è del Responsabile della sede.

Le infrastrutture sono:

- a) La sede didattica (aule, direzione e segreteria) destinata all'espletamento dei corsi di formazione.
- b) La rete informatica (l'hardware ed il software per la comunicazione interna ed esterna).

In relazione a tali infrastrutture, il Responsabile della sede definisce le modalità gestionali di seguito specificate.

- a) La sede didattica

La sede didattica è composta dai locali seguenti:

1. Aula didattica,
2. Laboratorio/aula informatica,
3. Sala accoglienza,
4. Ufficio colloqui,
5. Segreteria,
6. Direzione.

L'efficienza della gestione viene valutata tramite:

- il monitoraggio periodico dello stato di conservazione delle infrastrutture
- l'analisi della frequenza e della tipologia degli interventi di manutenzione

- b) La rete informatica

La rete informatica è costituita come indicato dallo schema 06-C; tutte le attrezzature informatiche, relative all'attività di formazione, sono identificate su apposita scheda (06-A e 06-B).

L'insieme dei dati informatizzati costituisce l'archivio informatico (banca dati) dell'Associazione; tale archivio viene utilizzato per conservare e richiamare i dati utili all'erogazione dei servizi e per l'elaborazione di tecniche statistiche interne finalizzate al miglioramento dei servizi.

La conservazione dei dati è assicurata da un back up con frequenza settimanale (Mod. 06-D); la protezione degli stessi è assicurata dall'aggiornamento automatico del programma antivirus.

L'hardware è mantenuto efficiente attraverso interventi di manutenzione opportunamente registrati.

- La valutazione del mantenimento del livello di efficienza ed efficacia della rete informatica avviene esclusivamente attraverso l'analisi della tipologia e della frequenza degli interventi di manutenzione richiesti.

1.19.AMBIENTE DI LAVORO

Responsabilità

La Direzione ha definito le condizioni di sicurezza per lo svolgimento delle attività nel rispetto del D.Lgs 626/94 (e successive integrazioni e modificazioni) e della LR/23/92 (BURL 10-08-1996).

Attività

La Direzione identifica i locali e le attrezzature da mettere a disposizione per le diverse tipologie di azioni formative e periodicamente (in particolare prima dell'inizio di ogni corso) Il Direttore di sede procede alla verifica (check list Aule):

- della regolarità (rispetto delle norme di sicurezza)
- del comfort (Spazi, hall, riscaldamento/ventilazione, luminosità, ecc.)
- della possibilità di interazione (disponibilità di aggiuntive per eventuali esercitazioni)

1.20.KNOW HOW E PRODOTTI DI RICERCA (PUBBLICAZIONI)

Responsabilità

Il Responsabile di sede formativa assicura la conservazione e l'aggiornamento del know how dell'Associazione.

Attività

Il know how è costituito da tutto il saper fare dell'Associazione, aggiornato con le evoluzioni delle normative di settore, nonché con le eventuali modifiche delle procedure del SGQ.

Il know how è assicurato dal possesso di package formativi e dai progetti predisposti dall'Associazione.

1.21.RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE

Responsabilità

L'Amministrazione assicura la gestione delle risorse economiche e finanziarie dell'Associazione.

Attività

Le risorse economiche e finanziarie traggono origine tipicamente da:

- risorse economiche autonome;
- finanziamenti e/o contributi statali;
- finanziamenti e/o contributi regionali;
- quote dei partecipanti.

Tutte le tipologie di risorse sopra definite vengono impiegate per i servizi formativi e per le attività di funzionamento dell'Associazione.

Il corretto utilizzo delle risorse economiche e finanziarie è verificato tramite:

- il controllo del rispetto del budget delle singole iniziative
- il controllo del rispetto dei preventivi attraverso il controllo della gestione rendicontate dalle spese.

1.22.DOCUMENTAZIONE A RIFERIMENTO

Mod 06 –A	scheda attrezzature
Mod 06 –B	manutenzione attrezzature
Mod 06 –C	schema rete informatica
Mod 06 –D	registrazione back-up

REALIZZAZIONE DELLE AZIONI FORMATIVE

7.0. SCOPO

Scopo della presente sezione è quello di stabilire i criteri essenziali per garantire che:

- il processo di elaborazione dell'offerta di un'azione formativa soddisfi chiaramente le esigenze dell'Utente/Cliente;
- la realizzazione dell'attività formativa avvenga in condizioni controllate
- l'approvvigionamento delle risorse professionali da utilizzare nelle azioni formative avvenga secondo criteri di qualità
- la progettazione esecutiva dell'azione formativa sia definita puntualmente.

7.1. PIANIFICAZIONE REALIZZAZIONE DELL'AZIONE FORMATIVA

Responsabilità

Il Direttore di sede (DS) assicura che:

- siano perseguiti gli obiettivi per la qualità nella definizione e pianificazione dei processi necessari per l'erogazione dei servizi formativi;
- siano disponibili o reperibili le risorse (professionali e strutturali) necessarie o previste dagli interventi;
- siano realizzati gli obiettivi per la qualità nei processi necessari per l'erogazione dei servizi formativi;
- sia tenuto sotto controllo il processo di erogazione del servizio formativo
- siano predisposti i criteri di monitoraggio dei processi;
- siano attivate e mantenute le registrazioni sull'andamento dei processi.

Attività

Per l'erogazione dei servizi individuati al prf. 4.1, sono stati identificati i processi nel seguito specificati, la cui pianificazione è stata effettuata attraverso la redazione delle apposite procedure, validate come descritto al successivo prf. 7.5.2:

- Processi relativi all'utente/cliente
- Progettazione e sviluppo
- Approvvigionamenti delle risorse
- Erogazione dell'azione formativa

Le registrazioni previste durante la realizzazione dei corsi sono effettuate dal docente o dal tutor che materialmente svolge le attività; le eventuali non conformità sono rilevate e registrate come previsto dall'apposita procedura. (Proc. 08-02)

L'andamento delle Non conformità viene analizzato annualmente dal RD/AQ che procede ad eseguire il riesame dei processi di competenza. A seguito di tale analisi viene elaborata una relazione utilizzata quale elemento in ingresso al Riesame di Direzione.

7.2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Responsabilità

Il Consiglio di Presidenza assicura la definizione dei requisiti delle azioni formative e il Consiglio Nazionale approva le proposte.

Attività

1.22.1. 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi all' azione formativa

Azioni formative sulla base di capitolati derivanti da bandi gara

Per questa tipologia di azione formativa la determinazione dei requisiti avviene **per singola attività formativa** tenendo conto di:

- Individuazione dei fabbisogni formativi attraverso specifiche riportate dal bando ed in modo particolare di obiettivi, assi e misure
- validazione dei fabbisogni rilevati da parte della Pubblica Amministrazione centrale e/o locale con approvazione o meno del progetto.

Azioni formative non finanziate

Per questa tipologia di azione formativa la determinazione dei requisiti avviene **per singola attività formativa** tenendo conto di:

- Analisi del fabbisogno attraverso le istanze e sollecitazioni che provengono dagli organi periferici e centrali dell'Associazione;
- individuazione dell'azione formativa
- testaggio dei lineamenti di progetto.

1.23. 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi all' azione formativa

Azioni formative sulla base di capitolati derivanti da bandi gara

I requisiti di questa azione formativa vengono riesaminati, dal Consiglio di Presidenza a seguito della ricezione della lettera di approvazione del progetto, per risolvere le eventuali divergenze con i fabbisogni rilevati in precedenza e, in particolare, per verificare la capacità dell'Associazione di soddisfare i requisiti specificati in termini di disponibilità e/o reperibilità delle risorse.

Il Consiglio Nazionale approva le proposte del Consiglio di Presidenza.

Azioni formative non finanziate

I requisiti di questa azione formativa vengono riesaminati dal Consiglio di Presidenza e approvati dal Consiglio Nazionale, prima della pubblicizzazione delle circolari di comunicazione dei seminari/incontri di formazione, per risolvere le eventuali divergenze con i fabbisogni rilevati in precedenza e, in particolare, per verificare la capacità di soddisfare i requisiti specificati in termini di disponibilità e/o reperibilità delle risorse.

Qualora dia origine a modifiche dei requisiti o dei documenti agli stessi annessi, il Consiglio di Presidenza verbalizza le variazioni apportate e le sottopone alla approvazione del Consiglio Nazionale. RD/AQ archivia il verbale di riesame della progettazione e dello sviluppo (Mod. 07-B e Proc. 07-03).

Il riesame documentato viene inoltre effettuato ogni qualvolta intervengano eventi straordinari che comportano modifiche alle azioni formative, ecc.

1.24. 7.2.3 Comunicazione con l'Utente/Cliente

La comunicazione con l'Utente/Cliente, oltre che tramite le circolari, si realizza con le seguenti modalità:

1. Azioni formative sulla base di capitolati derivanti da bandi gara

- incontro diretto con l'Utente/Cliente per eventuali informazioni supplementari
- un centralino per ricezione e smistamento delle chiamate.
- comunicazioni scritte personalizzate verso l'Utente/Cliente (individuali o di gruppo)
- sito web
- comunicazioni tramite e-mail e/o supporti informatici

2. Azioni formative non finanziate

- contatto telefonico con l'Utente/Cliente, per il quale l'Associazione ha un centralino per la ricezione e lo smistamento delle chiamate
- comunicazioni scritte personalizzate verso il l'Utente/Cliente (di gruppo)
- sito web
- comunicazioni tramite e-mail e/o supporti informatici

Per tutte e due le tipologie di azioni formative (non finanziata e sulla base di capitolati derivanti da bandi gara), tutte le informazioni pervenute dall'Utente/Cliente (suggerimenti, reclami ecc) vengono trattate come specificato nella procedura Proc. 08-04 e successivamente analizzate in sede di riesame del SGQ da parte della Direzione. Tutte le comunicazioni con i clienti/utenti vengono riportate nell'apposita modulistica (Mod 08-04-A)

7.3. **PROGETTAZIONI E SVILUPPO DELL'AZIONE FORMATIVA**

Responsabilità

Il Consiglio Nazionale definisce un programma triennale per le attività del CIF.

Il Consiglio di Presidenza, sulla base delle strategie definite dal Consiglio Nazionale, pianifica le varie azioni formative sulla base:

- del programma triennale definito dal Consiglio Nazionale
- di un programma annuale per le azioni formative
- delle prescrizioni del bando

Attività

1.25. **7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo**

Le attività di progettazione si configurano essenzialmente nelle seguenti due modalità:

- Progettazione di un'azione formativa sulla base di esperienze precedenti.
- Progettazione di una nuova azione formativa

Le attività di pianificazione della progettazione si articolano nelle fasi descritte di seguito ed in particolare:

1. **Azione formativa sulla base di capitolati derivanti da bandi di gara:**

- individuazione degli obiettivi generali;
- individuazione degli obiettivi specifici;
- individuazione dei costi ammissibili;

- individuazione dei contenuti del corso;
- predisposizione delle metodologie di erogazione del corso avendo a riguardo l'apprendimento rivolto agli adulti;
- Definizione dei requisiti di partecipazione;
- predisposizione del materiale didattico necessario allo svolgimento dell'azione formativa (lucidi, teaching notes, dispense, ecc);
- verifica della logistica del corso (aule e stage);
- individuazione tipologia di risorse professionali da coinvolgere nell'azione formativa;
- predisposizione della modulistica relativa ai controlli;
- verifica della necessità di predisporre e somministrare questionari di apprendimento o test di fine corso;
- predisposizione questionari di gradimento
- progettazione dell'esame per l'eventuale verifica delle competenze acquisite
- preparazione di un piano economico (secondo quanto previsto dal formulario)
- predisposizione del formulario e consegna alla Pubblica Amministrazione centrale e/o locale per approvazione

2. **Azione formativa non finanziata**

- individuazione degli obiettivi generali;
- individuazione degli obiettivi specifici;
- individuazione dei contenuti del corso;
- predisposizione delle metodologie di erogazione del corso avendo a riguardo l'apprendimento rivolto agli adulti;
- definizione dei requisiti di partecipazione;
- predisposizione del materiale didattico necessario allo svolgimento dell'azione formativa (lucidi, teaching notes, dispense, ecc);
- individuazione tipologia di risorse professionali da coinvolgere nell'azione formativa;
- verifica necessità di predisposizione e somministrazione del test di ingresso;
- verifica della logistica del corso (aule e stage);
- predisposizione della modulistica relativa ai controlli;
- verifica della necessità di predisporre e somministrare questionari di apprendimento o test di fine corso;
- predisposizione questionari di gradimento;
- preparazione di un piano dei costi (budget)
- formulazione della circolare da diffondere all'organizzazione periferica.

1.26. 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

La base di partenza della progettazione di un'azione formativa è rappresentata da dati afferenti:

- esigenze legali e regolamentari;
- vincoli finanziari e di durata;
- vincoli relativi alle risorse disponibili;
- gestione delle risorse

- politica della formazione dell'Associazione

Con riferimento alle singole azioni formative, gli ulteriori elementi in ingresso sono:

- 1 Azioni formative sulla base di capitolati derivanti da bandi gara
 - analisi dei fabbisogni individuati su specifiche del bando
 - risultanze relative ai progetti già attuati,
 - tutte le informazioni relative a precedenti esperienze acquisite (banca-dati progetti).
- 2 Azioni formative non finanziata
 - risultati dell'analisi dei fabbisogni;
 - progetto di massima "Lineamenti di progetto"
 - risultanze relative ai progetti già attuati,
 - tutte le informazioni relative a precedenti esperienze acquisite (banca-dati progetti).

1.27. 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

- 1 Azioni formative sulla base di capitolati derivanti da bandi gara

L'elemento in uscita dal processo di progettazione comprende almeno:

- Prospetto riepilogativo;
- Soggetto proponente;
- Soggetto attuatore;
- Soggetti terzi;
- Progetto formativo;
- Piano finanziario.

- 2 **Azioni formative non finanziata**

L'elemento in uscita dal processo di progettazione è l'accettazione dei "Lineamenti di progetto" da parte del Consiglio Nazionale, comprensivo di:

- obiettivi generali
- obiettivi specifici
- contenuti
- offerta economica
- logistica
- tipologia dei docenti
- modalità di prenotazione/disdetta
- metodologie didattiche
- destinatari

1.28. 7.3.4 Riesame e verifica della progettazione e dello sviluppo

Il riesame della progettazione, per l'azione formativa –non finanziata e sulla base di capitolati derivanti da bandi gara - é effettuato attraverso apposite riunioni, al fine di verificare:

- l'esistenza di qualsivoglia problematica e la messa in atto delle conseguenti azioni risolutive
- il rispetto delle tempistiche stabilite
- lo stato di avanzamento della progettazione rispetto alla pianificazione

I partecipanti alla riunione sottoscrivono il verbale di riesame che viene opportunamente redatto e conservato dall'RD/AQ

Gli esiti delle verifiche sono registrati nell'apposito verbale, sottoscritto dalla Segretaria del Consiglio Nazionale e dalla Presidente, che evidenzia la valutazioni effettuate e le eventuali necessità di integrazione

1.29. 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

1. Azione formativa a commessa sulla base di capitolati derivati da bandi di gara

Il Direttore di Sede, tenendo conto dell'analisi di fabbisogno, dei contenuti, degli strumenti, delle metodologie didattiche e delle prescrizioni del bando, effettua una prima validazione di questa tipologia di azione formativa; successivamente, la Pubblica Amministrazione centrale e/o periferica con l'approvazione dell'azione formativa proposta, effettuerà una seconda validazione. Nel caso fosse necessario si procede alle eventuali modifiche da apportare.

Il progetto così approvato diventa definitivo e sarà archiviato (in forma cartacea o elettronica) in modo ordinato e rintracciabile per futuri utilizzi e consultazioni e lo si consegna al docente per l'attuazione.

2. Azione formativa non finanziata

Il Direttore di Sede, tenendo conto dell'analisi di fabbisogno, dei contenuti, degli strumenti, delle metodologie didattiche effettua una prima validazione di questa tipologia di azione formativa; successivamente. Nel caso fosse necessario si procede alle eventuali modifiche da apportare.

Il progetto così approvato diventa definitivo e sarà archiviato (in forma cartacea o elettronica) in modo ordinato e rintracciabile per futuri utilizzi e consultazioni e lo si consegna al docente per l'attuazione.

1.30. 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche sono identificate e registrate sui relativi progetti incrementando l'apposito indice di revisione.

Tali modifiche possono avere diversa origine:

1 Azioni formative sulla base di capitolati derivanti da bandi gara

- in occasione del riscontro di non conformità durante le normali attività di controllo e di monitoraggio dell'erogazione dell'intervento formativo;
- su segnalazione dei partecipanti al corso per specifiche esigenze (ad esempio di approfondimento di un argomento).

2 Azioni formative non finanziata

- su segnalazione dell'utente/cliente in seguito a richieste di modifiche dell'azione formativa.;
- in occasione del riscontro di non conformità durante le normali attività di controllo e di monitoraggio dell'erogazione dell'azione formativa;
- su segnalazione dei partecipanti al corso per specifiche esigenze (ad esempio di approfondimento di un argomento).

Tutti i progetti sono sottoposti all'approvazione della Presidenza Nazionale in fase di riesame (vd. prf. 7.3.4).

Tutta la documentazione progettuale e le eventuali revisioni sono conservate come previsto nell'apposita procedura Proc. 04-01.

1.31. APPROVVIGIONAMENTO

Responsabilità

La Direzione identifica i fornitori importanti che devono essere valutati, suddividendoli in apposite categorie.

Attività

1.32. 7.4.1 Processo di approvvigionamento

l'Associazione per l'erogazione dei servizi formativi specificati al prf. 4.1, si approvvigiona di:

- a) docenti e tutor**
- b) know how**
- c) aule**
- d) attrezzature e materiali di consumo**
- e) progettazione**

In particolare:

a) docenti e tutor

I professionisti (docenti e tutor) sono selezionati sulla base dei curricula professionali, raccolti nell'albo dei docenti qualificati secondo dei parametri minimi di valutazione (cfr. prf. 7.4.2 a)

Il Direttore di Sede procede alla formalizzazione dell'incarico (Proc. 07-02) a firma della Presidente

b) Know how

Il Know how viene selezionato ed aggiornato, a seconda delle esigenze dell'Associazione, avvalendosi di siti e riviste specializzate tra cui, ad esempio:

- CENSIS Centro Studi Investimenti Sociali
- ISFOL Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori
- ISTAT Istituto nazionale di statistica
- EUROSTAT Euro statistiche

Il Direttore di Sede procede alla formalizzazione dell'incarico (Proc. 07-02) che sottopone alla firma della Presidente.

c) Attrezzature e materiali di consumo

L'Associazione ricorre all'approvvigionamento di:

- attrezzature (proiettore, fotocopiatrice, stampanti, ecc) tutte le volte in cui non siano utilizzabili quelle della sede dell'Associazione;

- materiali di consumo (cancelleria, ecc) tutte le volte in cui non sono presenti presso la sede dell'attività formativa. L'approvvigionamento avviene di volta in volta a seconda delle esigenze dell'Associazione. Prima dell'avvio di un singolo corso si provvede all'acquisto del materiale necessario all'erogazione del corso stesso (carta, cartelline, materiale per il docente ed allievo), così come previsto nel progetto.

d) Progettazione

L'Associazione ricorre all'approvvigionamento di risorse professionali ed in particolare, di norma, della Progettazione e della Docenza, ogni qual volta la Direzione decide di utilizzare risorse diverse da quelle disponibili.

1.33. 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

a) Docenti e tutor

I requisiti del servizio da approvvigionare sono specificati negli appositi documenti (richieste di offerta) inviate o discusse direttamente con il professionista.

A seguito della valutazione delle offerte pervenute si emettono i documenti di ordine che si configurano in lettere di incarico, in caso di professionisti esterni e comunicazione all'interessato in caso di professionisti interni, firmati per accettazione congiuntamente dal professionista e dal Presidente.

Tutta la documentazione prodotta in relazione alle attività di approvvigionamento é conservata come previsto dalle apposite procedura (Proc. 04-01)

In occasione di una prima collaborazione ci si accerta preventivamente che la risorsa umana risponda al profilo e/o alle esigenze funzionali stabilite.

In particolare si tiene conto di:

- titolo di studio
- rapporti pregressi l'Associazione (anche per attività diverse dalla formazione)
- disponibilità
- esperienza nel settore
- condizioni economiche

Le condizioni minime di scelta sono state, divise in tre fasce riportate in tabella che segue:

Fascia	Tariffa	Esperienza
Fascia A	Da 620,00 a 780,00 euro /giorno	Con almeno 3 anni di esperienza nella formazione e nel settore formazione
Fascia B	Da 260,00 a 620,00 euro/ giorno	Con esperienza da 1 a 3 anni nel settore formazione
Fascia C	Da 100.00 a 260,00 euro/ giorno (tutor)	Con meno di un anno di esperienza nel settore formazione

Per i corsi finanziati si fa riferimento alla circolare del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale n. 101/97 del 17/07/97.

Risulta inoltre importante, che i rapporti con il fornitore siano chiari, dettagliati e formalizzati in contratti scritti che prevedano:

- la descrizione dei servizi richiesti;

- le modalità di erogazione o di fornitura (attività, tempi);
- i risultati attesi (in termini di raggiungimento degli obiettivi stabiliti);
- l'eventuale progettazione del materiale didattico e della sua proprietà
- i destinatari;
- le condizioni economiche;
- le clausole amministrative e i termini di legge.

Prima della sua emissione il contratto o l'ordine al fornitore deve essere approvato dal dal Presidente.

b) Know how

I requisiti del servizio da approvvigionare sono specificati negli appositi documenti (richieste di offerta) inviate o discusse direttamente con il fornitore.

A seguito della valutazione delle offerte pervenute si emettono i documenti di ordine che devono essere autorizzati dal Presidente.

Tutta la documentazione prodotta in relazione alle attività di approvvigionamento é conservata come previsto dalle apposite procedure (Proc. 04-01)

In occasione della fornitura/collaborazione ci si accerta che la fornitura risponda al profilo e/o alle esigenze funzionali stabilite.

c) Attrezzature e materiali di consumo

Data la natura (piccole attrezzature e cancelleria) e la loro scarsa incidenza sulla qualità del servizio erogato, l'acquisto avviene direttamente presso i fornitori abituali regolarmente qualificati e valutati..

d) Progettazione

Per quanto riguarda i requisiti del servizio da approvvigionare, questi sono specificati sulle lettere di incarico inviate al docente o alla società di progettazione

Tutta la documentazione prodotta in relazione alle attività di approvvigionamento é conservata come previsto dalle apposite procedure (Proc. 04-01).

7.4.3 Verifica dei servizi approvvigionati

La verifica dei servizi approvvigionati è svolta in occasione dei riesami delle diverse fasi dell'erogazione del servizio di formazione, tenendo conto anche delle valutazioni espresse dai partecipanti all'azione formativa. Nelle varie fasi è previsto anche l'esame della completezza dei documenti da produrre.

Le eventuali non conformità riscontrate in occasione delle suddette verifiche sono trattate nel rispetto di quanto previsto dall'apposita procedura (Proc.08-02.)

Il Direttore di Sede, congiuntamente al Rappresentante della Direzione, valutano la gravità delle non conformità emerse attribuibili ai fornitori, e decidere di volta in volta se mantenere o eliminare il fornitore dall'elenco fornitori accettati.

1.34. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI AZIONI FORMATIVE

Responsabilità

Il Direttore di Sede assicura l'erogazione dei servizi di competenza nel rispetto delle caratteristiche definite nella fase di pianificazione e progettazione, attraverso il coordinamento dell'erogazione.

Attività

1.35. 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi formativi

Per la tenuta sotto controllo delle condizioni di erogazione dei servizi formativi sono previste le seguenti tipologie di controllo:

A Controlli preliminari

B Controlli in itinere

C Controlli finali

In particolare:

A Controlli preliminari:

Il Direttore di Sede per prevenire l'insorgere di non conformità e/o intervenire tempestivamente per raggiungere comunque i risultati previsti.

1 Azioni formative sulla base di capitolati derivanti da bandi gara

- predisposizione dell'elenco dei partecipanti;
- verifica dei prerequisiti di accesso al corso (se previsti);
- conferma, delle presenze dei partecipanti
- verifica della presenza, dei docenti e dei tutor (ove necessario);
- assegnazione dei ruoli formativi (docente, co-docente, tutor, ecc.) definiti in sede di progettazione mediante lettere formali di incarico se collaboratori esterni o ordini di servizio se collaboratori/dipendenti interni;
- conferma della idoneità della attrezzature didattiche e delle aule (capienza, disposizione, condizioni climatiche, comfort, igiene);
- redazione del calendario dell'attività formativa (comprese le attività non in aula come stage e/o tirocini) con codice identificativo del corso, date, orari, programma, durata e sede;
- conferma dell'avvenuta distribuzione del programma/calendario e del materiale didattico e di consumo in quantità sufficienti
- comunicazione avvio attività all'Amministrazione competente
- predisposizione della fattura e della fidejussione bancaria o assicurativa solo nel caso in cui sia prevista la facoltà di ottenere l'anticipazione da parte dell'Amministrazione competente
- verifica dell'illustrazione ai partecipanti del programma e degli obiettivi del corso al fine di stabilire il loro grado di motivazione a parteciparvi e le loro aspettative;

2 Azioni formative non finanziata

- predisposizione dell'elenco dei partecipanti;
- verifica dei prerequisiti di accesso al corso (se previsti);
- conferma delle presenze dei partecipanti

- verifica della presenza, dei docenti e dei tutor (ove necessario);
- assegnazione dei ruoli formativi (docente, tutor, ecc.) definiti in sede di progettazione mediante lettere formali di incarico se collaboratori esterni o ordini di servizio se collaboratori/dipendenti interni;
- conferma della idoneità della attrezzature didattiche e delle aule (capienza, disposizione, condizioni climatiche, comfort, igiene);
- redazione del calendario dell'attività formativa (comprese le attività non in aula come stage e/o tirocini) con codice identificativo del corso, date, orari, programma, durata e sede;
- conferma, dell'avvenuta distribuzione del programma/calendario e del materiale didattico e di consumo in quantità sufficienti
- verifica dell'illustrazione ai partecipanti del programma e degli obiettivi del corso al fine di stabilire il loro grado di motivazione a parteciparvi e le loro aspettative;

B Controlli in itinere:

Durante l'erogazione dell'azione formativa, il DS, in collaborazione con il docente o il tutor incaricato (ove previsto), svolge i seguenti controlli:

- coordinamento tra i diversi ruoli formativi previsti;
- svolgimento dell'attività formativa secondo quanto stabilito in fase di progettazione.
- valutazione del programma svolto in relazione agli obiettivi formativi previsti qualora tali valutazioni siano previste specificatamente nell'azione formativa.

Il DS, attraverso il Docente, è tenuto a mantenere registrazione scritta degli esiti dei controlli utilizzando apposita modulistica e ad archivarli, secondo i tempi di conservazione previsti.

Le eventuali non conformità che dovessero insorgere durante l'erogazione del corso vanno registrati sull'apposito modulo (Mod. 08-02-A) e trasmesse all'RD/AQ.

C Controlli Ex--Post

Direttore di Sede (DS), una volta conclusa l'erogazione dell'azione formativa, per verificare il raggiungimento degli obiettivi formativi fissati in fase di progettazione, effettua i controlli previsti per le varie tipologie di azioni formative:

1 Azioni formative sulla base di capitolati derivanti da bandi gara

- la rilevazione della "gradimento complessivo" (mediante apposito questionario per verificare il livello di gradimento);
- la rilevazione e valutazione del grado di apprendimento finale delle conoscenze e delle abilità mediante esami (prove scritte e/o pratiche o altro, se previste);

2 Azioni formative non finanziate

- la rilevazione della “gradimento complessivo”
- la rilevazione e valutazione del grado di apprendimento finale delle conoscenze e delle abilità mediante esami (prove scritte e/o pratiche o altro, se previste);

Il Consiglio di Presidenza, con il supporto del DS, fornisce una valutazione finale complessiva dell’azione formativa erogata per rendere possibili le successive analisi dei dati e per dare corso alle eventuali azioni correttive e preventive e l’RD/AQ archivia e conserva la documentazione secondo i tempi previsti dalla relativa procedura (Proc.04-01).

1.36. 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi formativi

1.37. NON APPLICABILE

1.38. 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

1 Azioni formative sulla base di capitolati derivanti da bandi di gara

Le modalità di identificazione e rintracciabilità delle diverse fasi di erogazione dell’azione formativa, sono garantite dalla firma del registro presenze, del registro materiale consegnato agli allievi e registro materiale consegnato ai docenti, del registro cronologico dei pagamenti a rendiconto (N commessa/N. progetto).

2 Azioni formative non finanziate

Le modalità di identificazione e rintracciabilità delle diverse fasi di erogazione dell’azione formativa, sono garantite dalla firma dei fogli di presenza sia dei partecipanti che del docente/tutor e dal timing relativo all’attività formativa specifica.

1.39. 7.5.4 Proprietà dell’utente/cliente

Tutte le informazioni relative all’ambito di lavoro, familiare e personale derivanti da processi interattivi tipici all’interno dei corsi e/o da comunicazioni unilaterali da parte del partecipante saranno oggetto di riservatezza sia sotto il profilo deontologico che legale (D. Lgs 196/03 tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali).

1.40. 7.5.5 Conservazione dei prodotti

Tutte la documentazione, le informazioni, gli strumenti e i materiali didattici saranno conservati nell’apposito data base così da essere facilmente rintracciabili per successive utilizzazioni.

1.41. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

1.42. DOCUMENTAZIONE A RIFERIMENTO

- Proc. 08-02 Gestione delle non conformità
- Proc. 05-01 Riesame della Direzione
- Proc. 08-04 Gestione dei reclami
- Proc. 04-01 Gestione documentazione e registrazioni

- Proc. 07-01 Gestione risorse professionali
- Mod. 07-A Qualificazione e valutazione fornitori

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

1.43.SCOPO

Scopo della presente sezione è quello di attuare i monitoraggi e le misurazioni nelle varie fasi delle azioni formative.

1.44.GENERALITÀ

Responsabilità

La Direzione assicura l'attuazione dei monitoraggi e gli interventi di miglioramento.

L'RD individua le attività da realizzare per la misurazione e l'analisi delle varie azioni formative ed in particolare quelle relative ai monitoraggi e le misurazioni della soddisfazione dell'Utente, le sottopone al DS e all'approvazione del Consiglio di Presidenza.

Attività

Le attività per la misurazione, l'analisi ed il miglioramento dell'organizzazione in logica di qualità sono pianificate, in termini di frequenza e di metodologie di effettuazione.

In tutte le azioni formative viene verificata:

- la rispondenza dei requisiti delle azioni formative ai fabbisogni dell'Utente;
- la soddisfazione dell'Utente

1.45.MONITORAGGI E MISURAZIONI

Responsabilità

Il DS, provvede alla verifica della soddisfazione dell'Utente, tramite i questionari di gradimento delle azioni formative.

Il Rappresentante della direzione, con la collaborazione di AQ, pianifica e assicura l'effettuazione degli audit interni effettua la stesura del Programma annuale degli Audit e provvede all'analisi e alla misurazione dei processi.

Attività

1.45.1. 8.2.1 Soddisfazione del cliente

Le attività individuate per la rilevazione della soddisfazione dell'Utente sono:

Azione formativa sulla base di capitolati a seguito di bandi di gara

- a somministrazione di questionari di gradimento, a fine corso;
- b somministrazione di apposito questionario per la rilevazione delle competenze d'ingresso;
- c somministrazione di apposito questionario per la rilevazione delle competenze in uscita;

d raccolta ed analisi dei reclami;

il reclamo è da intendersi come segnalazione da parte di un Utente di una Non Conformità rispetto a determinati requisiti. Viene aperta una NC e il reclamo viene allegato.

e risultanze dei test d'esame (ove previste).

Azione formativa non finanziata

a somministrazione di questionari di gradimento;

b somministrazione di apposito questionario per la rilevazione delle competenze d'ingresso;

c somministrazione di apposito questionario per la rilevazione delle competenze in uscita;

d raccolta ed analisi dei reclami;

1.45.2. 8.2.2 Verifiche Ispettive Interne (Audit)

Gli audit sono pianificate annualmente e sono effettuate con cadenza almeno annuale; tale periodicità può essere modificata in funzione dei risultati degli audit svolti in precedenza nonché delle eventuali criticità di sistema dallo stesso rilevate attraverso le attività di monitoraggio dei processi.

Gli Audit pianificati sono realizzate da un Gruppo Audit (GA) composto da personale che:

- sia adeguatamente qualificato (abbia sostenuto un corso sulla norma di riferimento ed abbia affiancato in almeno tre audit interni un valutatore di sistemi qualità);
- non sia coinvolto direttamente nei processi sottoposti a verifica.

Nel piano di audit, programma di Microsoft Outlook, sono definite per ciascun processo sottoposto ad audit, le modalità di esecuzione.

Tali modalità ed i relativi criteri di esecuzione sono definiti in funzione degli obiettivi degli audit che si possono tradurre nella verifica di:

- conformità del SGQ alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000
- conformità a quanto pianificato e previsto dal SGQ
- grado di attuazione ed aggiornamento del SGQ
- rispetto delle procedure
- la necessità di verificare l'efficacia di eventuali Azioni Correttive o Preventive.
- livello di conoscenza e comprensione della Politica per la Qualità, attraverso interviste finalizzate al personale
- grado di coinvolgimento del personale nelle attività del SGQ e di consapevolezza in relazione all'importanza del proprio ruolo per il soddisfacimento dei requisiti del Cliente, attraverso interviste finalizzate e/o questionari
- efficacia della comunicazione interna (feed back), attraverso la raccolta delle osservazioni del personale in relazione alle modalità di trasmissione delle informazioni all'interno dell'Associazione.

Qualora il Rappresentante della Direzione lo giudichi necessario possono essere svolte anche Audit non programmati.

Gli esiti dell'audit devono essere formalizzati nel Rapporto di Audit.

Una copia del Rapporto di Audit, da utilizzare anche in occasione dei Riesami della Direzione, viene archiviata, per un anno, dal RD/AQ.

La gestione di detti Audit é specificata nell'apposita procedura Proc. 08-01

1.45.3. 8.2.3 Monitoraggi e misurazioni dei processi

Le attività individuate per dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati sono:

- esame almeno semestrale delle relazioni prodotte dal DS relative al grado di raggiungimento degli obiettivi per la qualità (vd. prf. 5.4.2);
- verifica delle risultanze derivate dagli audit in ordine al rispetto delle procedure e dell'adeguatezza delle stesse in termini di risorse assegnate, effettuate nel corso degli audit (vd. prf. 8.2.2);
- valutazione delle non conformità di processo rilevate e documentate (vd. prf. 8.3).

1.45.4. 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

I controlli (preliminari – in itinere – ex-post) effettuati nelle diverse fasi di erogazione dell'azione formativa, descritti al precedente prf. 7.5.1, costituiscono i metodi individuati per il monitoraggio dei servizi.

1.46.TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Responsabilità

Il RD/AQ provvede alla gestione delle non conformità.

Attività

Il RD/AQ sistematicamente raccoglie i dati delle non conformità rilevate precedentemente, suddividendole in

a) Maggiori: una qualsiasi carenza che:

- inficia l'efficacia del sistema ossia ingenera seri dubbi sulla continuità e costanza nel tempo del rispetto dei requisiti
- genera seri dubbi sul rispetto, da parte del prodotto/ servizio, dei requisiti previsti, ivi compresi quelli cogenti

Più Non Conformità minori (diffuse o protratte nel tempo) per lo stesso requisito

b) Minori

- Non Conformità singola e isolata, a livello documentale o applicativo
- Una qualsiasi carenza che però non inficia l'efficacia del sistema qualità

c) Raccomandazioni

Segnalazioni da parte del Team di auditing di opportunità di miglioramento concernenti la documentazione e/o l'attuazione del sistema, al di là della sua attuale conformità e della sua attuale efficacia

La modalità di rilevazione delle non conformità nell'erogazione dei servizi formativi ed il loro trattamento sono specificati nella procedura Proc. 08-01.

Tali non conformità sono soggette a registrazione per permetterne la successiva analisi finalizzata all'eliminazione delle cause che le hanno generate (vd. prf. 8.5.2).

1.47. ANALISI DEI DATI

Responsabilità

Il RD individua i dati necessari a valutare l'efficienza e l'efficacia delle azioni formative, in collaborazione con il DS.

Attività

I dati oggetto di raccolta ed analisi derivano da:

- a) Indicatori di performance del SGQ
 - non conformità: numero e tipologia
 - azioni correttive e/o preventive attuate
 - reclami degli Utenti: numero e tipologia
- b) Indicatori di efficienza (riguardano la gestione economica dell'azione formativa)

Livello di spesa (**solo per corsi finanziati**)

$(\text{Importi di spesa rendicontati} / \text{Importi di spesa approvati}) \times 100$

Costo Allievo

$\text{Importo rendicontato e/o speso} / \text{n. allievi frequentanti}$

Costo allievo formato (**solo per corsi finanziati**)

$\text{Importo di spesa rendicontato} / \text{n. di allievi formati}$

- c) Indicatori di efficacia (riguardano l'apprendimento e i saperi acquisiti dal partecipante durante l'azione formativa):

Livello di performance delle azioni formative (**solo per corsi finanziati**)

Indica la percentuale dei corsi risultati positivi sul totale dei corsi svolti

$(\text{n. corsi con esito positivo} / \text{n. corsi svolti}) \times 100$

Livello di soddisfazione per tutte le attività svolte

I dati rilevati da questo indicatore vengono aggiornati progressivamente ad ogni fine corso ed attestano il dato relativo al gradimento complessivo di tutta l'attività formativa erogata

$(\text{n. questionari di gradimento con valutazione complessiva positiva} / \text{n. questionari somministrati}) \times 100$

Livello di soddisfazione per singola attività formativa

I dati rilevati da questo indicatore vengono aggiornati progressivamente ad ogni fine corso ed attestano il dato relativo al gradimento complessivo della singola attività formativa erogata

$(n \text{ di risposte al questionario di gradimento con valutazione almeno sufficiente} / n \text{ totale di tutte le risposte date}) \times 100$

Livello di attuazione

Indica la percentuale di ore di formazione effettivamente erogate rispetto a quante preventivate

$(\text{Ore allievi rendicontate} / \text{Ore allievi approvate}) \times 100$

Livello di successo complessivo (**per corsi finanziati**)

I dati percentuale, rilevati ogni fine corso, relativi al numero di allievi che hanno concluso con pieno successo il corso (raggiungimento requisiti minimi e/o superamento delle eventuali prove finali)

$(n. \text{ allievi che conseguono l'attestato finale} / n. \text{ allievi frequentanti}) \times 100$

Livello di abbandono (**per corsi finanziati**)

Indica la percentuale di allievi disoccupati o inoccupati iscritti al corso che si ritirano prima del raggiungimento del numero minimo di ore di frequenza previsto

$(n. \text{ iscritti all'inizio del corso} - n. \text{ di persone iscritte alla fine del corso} / n. \text{ iscritti all'inizio del corso}) \times 100$

1.48.MIGLIORAMENTO

Responsabilità

L'RD, valuta gli interventi di miglioramento sotto il profilo degli impegni economico finanziari e gestionali e li trasmette alla Direzione per approvazione; l'RD inoltre controlla l'attuazione degli interventi approvati e ne valuta l'efficacia e l'efficienza.

La Direzione esamina ed approva gli interventi di miglioramento.

Attività

1.48.1. 8.5.1 Miglioramento continuo

Gli strumenti identificati per la valutazione delle opportunità di miglioramento continuo del SGQ derivano dagli indicatori di performance, indicatori di efficienza e dagli indicatori di efficacia (cfr. prf. 8.4 lettere a, b e c)

1.48.2. 8.5.2 Azioni correttive e preventive

Le Azioni correttive (azioni per eliminare la causa di una NC rilevata) e le azioni preventive (azioni per eliminare la causa di una NC potenziale) possono scaturire da:

- reclami degli utenti
- non conformità emerse durante i controlli preliminari, in itinere ed ex-post;
- non conformità emerse dagli audit
- elaborazioni statistiche degli indicatori al prf 8.4 lettere a, b e c.

Il Rappresentante della Direzione, inoltre:

- individua ed esamina insieme ai responsabili le cause, già occorse o potenziali, delle non conformità sull'azione formativa o dei reclami dei clienti;
- definisce operativamente le azioni correttive/preventive necessarie;
- identifica i responsabili della loro attuazione e i tempi di realizzo sull'apposito modulo;
- verifica, maturato il periodo stabilito per la sua esecuzione, l'efficacia della azione intrapresa e lo registra sul modulo. (Mod. 08-03-A)

Il Rappresentante della Direzione/AQ archivia tale modulo per un anno e lo sottopone alla Direzione in occasione del Riesame.

Le modalità di identificazione, pianificazione, attuazione e verifica dell'efficacia delle azioni correttive/preventive con le relative responsabilità, sono specificate nell'apposita procedura Proc. 08-03.

1.49.DOCUMENTAZIONE A RIFERIMENTO

- Proc. 08-01 Gestione audit
- Proc. 08-03 Gestioni delle azioni correttive e preventive
- Mod. 08-A Valutazione del corso
- Mod. 08-B Scheda per formatori