	CARTA DELLA QUALITA'	Associazione Il Faro Via A. Diaz, 217/a 03014 Fiuggi (FR) P.I. 02310520602
---	-----------------------------	---

PREMESSA

Il seguente documento è redatto al fine di esplicitare e comunicare agli affidatari, agli utenti e agli operatori coinvolti gli impegni che l'Associazione Il Faro assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini di strategie, organizzazione, operatività e prevenzione. Gli impegni di seguito riportati sono riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico.

1. LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

Se è vero che la Politica della Qualità di un'azienda rappresenta innanzitutto la "filosofia" con la quale la stessa opera, si potrebbe affermare che l'Associazione Il Faro si rispecchia perfettamente nei criteri gestionali che hanno indotto alla certificazione del proprio sistema in ottica ISO 9001.

Questo perché condividiamo la tesi secondo la quale l'adozione di un sistema di gestione per la qualità dovrebbe essere una decisione strategica dell'organizzazione, pur nella consapevolezza che la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione è comunque influenzata da esigenze ed obiettivi diversi.


In particolare l'Associazione Il Faro, nella sua Politica per la Qualità, condivide l'approccio per processi quale strumento atto a migliorare l'efficacia gestionale, poiché aumenta il livello di interattività e compartecipazione passando da una gestione prettamente "gerarchica" ad una gestione nella quale le decisioni strategiche sono condivise ai diversi livelli.

Nella consapevolezza di ciò, l'Associazione ha intrapreso al suo interno una ponderosa opera di revisione dell'organizzazione, opera che ha consentito un miglioramento ed uno snellimento del sistema, rendendolo più adeguato al contesto umano ed organizzativo, ma anche l'individuazione di obiettivi chiari ed univoci.

In coerenza con la sua Politica, l'Associazione si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Gestire l'attività di formazione professionale in conformità alla normativa vigente in materia ed in attuazione degli indirizzi programmatici e delle direttive emanate dalla Regione e dalla Provincia nell'ambito delle proprie rispettive competenze;
- Migliorare l'offerta formativa adeguandola alle esigenze innovative della domanda, attraverso un utilizzo coordinato ed unitario delle strutture e risorse presenti nel sistema formativo provinciale;
- Favorire un'azione formativa caratterizzata da maggiore flessibilità, autonomia, integrazione e concentrazione;
- Raggiungere dimensioni di intervento più consistenti che giustifichino una dotazione strumentale adeguata, un' incisiva capacità di intervento sul mercato e una maggiore qualificazione e specializzazione degli operatori;
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Il raggiungimento dei suddetti obiettivi comporterà, naturalmente, la partecipazione solidale e l'impegno di tutte le forze presenti all'interno dell'Associazione.

	CARTA DELLA QUALITA'	Associazione Il Faro Via A. Diaz, 217/a 03014 Fiuggi (FR) P.I. 02310520602
---	-----------------------------	---

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'Associazione Il Faro svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- **Formazione superiore:** si fornisce alla popolazione in età attiva una formazione post-obbligo formativo, post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; si garantisce l'integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti a fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro, nonché alta formazione post universitaria.
- **Formazione continua** destinata a soggetti occupati (autonomi e/o dipendenti), in CIG e/o mobilità, a disoccupati per l'avvio al lavoro ed agli apprendisti post obbligo formativo.
- **Formazione permanente** lungo tutto l'arco della vita destinata a giovani ed adulti, occupati o disoccupati.

Più in dettaglio possiamo dire che, la promozione di attività lavorative, l'orientamento e la formazione vengono perseguite attraverso lo svolgimento di corsi di formazione professionale articolati nel modo seguente:

- Formazione post diploma, corsi IFTS;
- Formazione post Laurea;
- Corsi di formazione per apprendisti;
- Aggiornamento professionale finalizzato alla acquisizione delle innovazioni tecnologiche e all'apprendimento dell'uso delle nuove strumentazioni;
- Riconversione professionale, con interventi specifici o mediante attività di formazione permanente;
- Collaborazione con le imprese con lo scopo di formare personale qualificato in grado di rispondere alla nuova domanda di lavoro presente sul mercato.

Queste diverse attività vengono progettate e realizzate con particolare attenzione a:

- l'occupabilità,
- l'occupazione,
- la formazione continua e permanente quale aggiornamento individuale e contributo innovativo alle aziende,
- la sperimentazione di nuovi percorsi formativi;
- la collaborazione con aziende, enti, associazioni, università e organizzazioni per la migliore interazione dei diversi soggetti territoriali, con particolare attenzione nei confronti delle fasce più deboli.

Tali servizi si rivolgono ad una utenza che risulta essere così articolata:

- Giovani disoccupati
- Studenti delle scuole medie superiori
- Diplomatici
- Laureati
- Disoccupati



Associazione Il Faro
Via A. Diaz, 217/a
03014 Fiuggi (FR)
P.I. 02310520602

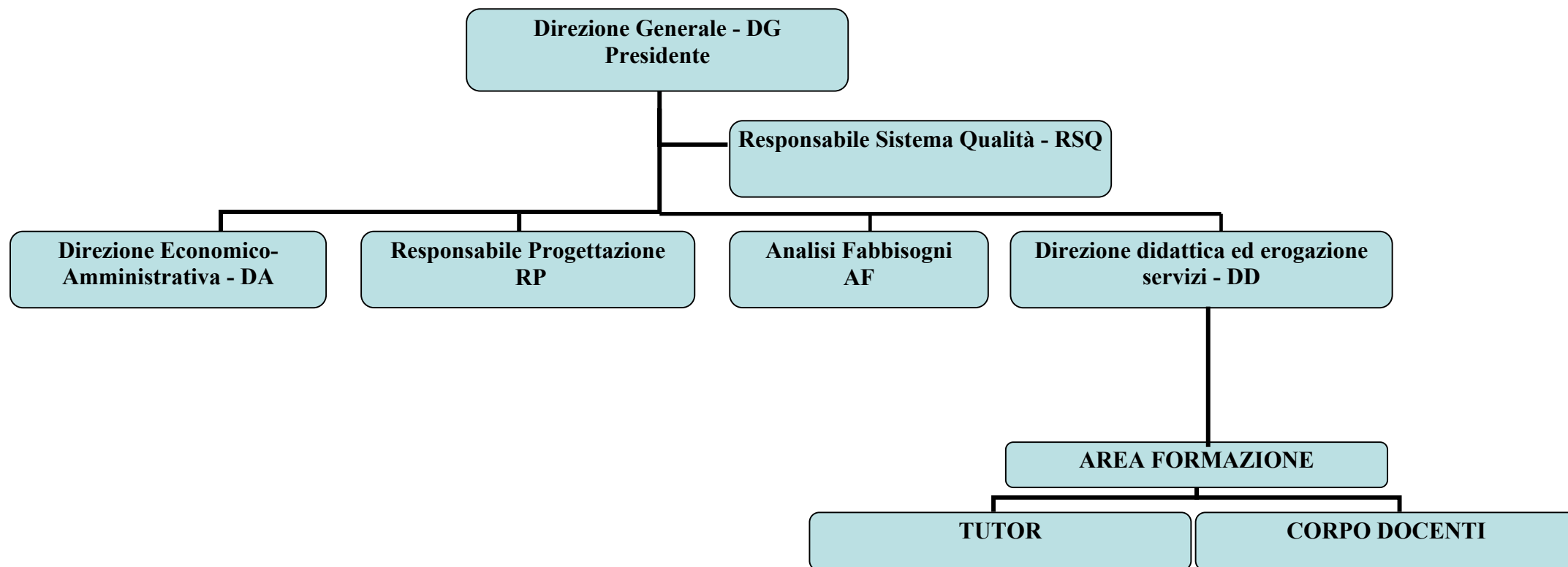
2.2 I fattori produttivi

L'Associazione Il Faro gestisce l'acquisizione di nuovo personale assicurando:

- il rispetto dei requisiti minimi stabiliti per l'accesso all'interno dell'Associazione;
- la corretta gestione del periodo di prova a cui il personale di nuova acquisizione viene sottoposto;
- la valutazione delle prestazioni effettuate e delle conoscenze e capacità/competenze da questo possedute.

Le risorse professionali interne sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.





Associazione Il Faro
Via A. Diaz, 217/a
03014 Fiuggi (FR)
P.I. 02310520602

La struttura operativa dell'Associazione Il Faro è costituita da ambienti confortevoli e climatizzati ed in regola con la normativa in materia di igiene e sicurezza.

I locali sono costituiti da:

Direzione/Amministrazione/Segreteria
n. 2 Aule didattiche
n. 1 Laboratori di informatica
Ufficio colloqui individuali
Area consultazione banche dati/Biblioteca
Doppi servizi

Le attrezzature:

Il laboratorio di informatica è dotato di:

n. 10 Personal Computer completi di monitor 17/19" LCD
n.1 Videoproiettore + telo per videoproiezione
n.1 Stampante
n.1 Lavagna a Fogli mobili
n.1 Lavagna luminosa
Collegamento Internet ADSL

Le aule di teoria sono attrezzate con la seguente dotazione minima standard:

1 Videoproiettore + telo per videoproiezione
n.1 Lavagna a Fogli mobili
n.1 Lavagna luminosa
Collegamento Internet ADSL

Dotazione Orientamento

n.2 Personal computer
Collegamento Internet ADSL

Dotazione uffici Direzione/Amministrazione/Segreteria

n. 2 Personal Computer
n.1 Stampante laser a colori
n.1 Fax

Risorse generali

Televisore
Videoregistratore
Diaproiettore

L'Associazione Il Faro si impegna a consegnare, insieme al presente documento, la documentazione inerente le caratteristiche del corso specifico con l'indicazione delle modalità di accesso, valutazione finale e tipologia di attestazione rilasciata in caso di valutazione positiva .

3. LIVELLO OPERATIVO

RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE						
Fattore di qualità	Valore misurabile	Indicatore	Periodicità di rilevazione	Responsabile del controllo	Standard di qualità	Strumento di verifica
Soddisfazione dei Clienti-Azienda	N° Reclami	N° Reclami	Ad ogni Riesame della Direzione	RSQ	≤ 1	Reclami
Soddisfazione dei Clienti-Allievi	Risultati della Scheda Rilevazione Corso*	$\frac{\Sigma \text{Medie di gradimento}}{\text{N° allievi}}$	Al termine di ogni corso	GPG/GPS	≥ 65	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE CORSO
	Risultati della Scheda Rilevazione Corso*	$\frac{\Sigma \text{Medie totali di gradimento}}{\text{N° Corsi (a campione)}}$	Ad ogni Riesame della Direzione	GPG/GPS	≥ 65	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE CORSO
	N° Reclami	N° Reclami	Ad ogni Riesame della Direzione	GPG/GPS	≤ 1	Reclami

GESTIONE DELLE RISORSE						
Fattore di qualità	Valore misurabile	Indicatore	Periodicità di rilevazione	Responsabile del controllo	Standard di qualità	Strumento di verifica
Efficacia dell'attività formativa	N°RNC/Reclami al personale	$\Sigma \text{n°RNC} - \text{Reclami rilevati nell'area nella quale è stata fatta formazione specifica}$	In base a quanto stabilito nel PAF	RSQ	≤ 2	RILEVAZIONE FORMAZIONE INTERNA

PROCESSO DI EROGAZIONE ED ASSISTENZA						
Fattore di qualità	Valore misurabile	Indicatore	Periodicità di rilevazione	Responsabile del controllo	Standard di qualità	Strumento di verifica
Efficacia della gestione	Conformità alle prescrizioni dell'EF	Σ NC rilevate dall'EF totale progetti verificati	Ad ogni Riesame della Direzione	GPG/GPS	→ 0	SCHEDA RILEVAZIONE OCCUPAZIONE ALLIEVI
Efficacia del corso	Valutazione apprendimento*	Somma degli esiti positivi derivanti dalla "Scheda di valutazione dell'apprendimento"	Termine di ogni corso	GPG/GPS	Almeno 2/3 delle valutazioni con esito positivo per ogni corso	Scheda di valutazione dell'apprendimento

ACQUISTI DI PRODOTTO						
Fattore di qualità	Valore misurabile	Indicatore	Periodicità di rilevazione	Responsabile del controllo	Standard di qualità	Strumento di verifica
Capacità di selezione e qualificazione dei fornitori	Rispetto dei requisiti stabiliti nell'ODA*	$\frac{\text{N}^\circ \text{ NC}}{\text{N}^\circ \text{ ODA}}$	Ad ogni Riesame della Direzione	RSD	≤ 2 %	Richieste ed Ordini di acquisto

GESTIONE DEGLI ESPERTI						
Fattore di qualità	Valore misurabile	Indicatore	Periodicità di rilevazione	Responsabile del controllo	Standard di qualità	Strumento di verifica
Efficacia Approvvigionamento Esperti	Valutazione dell'esperto*	PTV (per il calcolo vedi All 01PO05)	Al termine dell'erogazione del servizio	RSQ/SSQ	≥ 65	SCHEA VALUTAZIONE ESPERTI



Associazione Il Faro
Via A. Diaz, 217/a
03014 Fiuggi (FR)
P.I. 02310520602

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

NON CONFORMITÀ

Fattore di qualità	Valore misurabile	Indicatore	Periodicità di rilevazione	Responsabile del controllo	Standard di qualità	Strumento di verifica
Incidenza NC	Percentuale di incidenza medio-alta NC	<u>NC con incidenza medio-alta</u> N° NC totali	Ad ogni Riesame della Direzione	RSQ	≤ 30 %	Non Conformità
Efficacia delle Aree Aziendali	N° NC per Area aziendale	NC per Area aziendale	Ad ogni Riesame della Direzione	RSQ	≤ 3	Non Conformità
Efficacia del Sistema Qualità	N° NC rilevate dall'Ente di Certificazione	N° NC rilevate dall'Ente di Certificazione	Ad ogni Verifica Ispettiva	Ispettore BVQI	→ 0	Non Conformità

RECLAMI

Fattore di qualità	Valore misurabile	Indicatore	Periodicità di rilevazione	Responsabile del controllo	Standard di qualità	Strumento di verifica
Incidenza Reclami	Media incidenza media/alta Reclami	<u>Reclami con incidenza media-alta</u> N° Reclami	Ad ogni Riesame della Direzione	RSQ	→ 0	Reclami
Rilievo Reclami per Area aziendale	N° Reclami per Area aziendale	Reclami per Area aziendale	Ad ogni Riesame della Direzione	RSQ	→ 0	Reclami

AC, AP						
Fattore di qualità	Valore misurabile	Indicatore	Periodicità di rilevazione	Responsabile del controllo	Standard di qualità	Strumento di verifica
Efficacia AC	Valore medio efficacia AC	$\frac{\Sigma \text{valori efficacia AC}}{\text{N}^\circ \text{ AC}}$	Ad ogni Riesame della Direzione	RSQ	≥ 4	MONITORAGGIO QUALITA'
Efficacia AP	Valore medio efficacia AP	$\frac{\Sigma \text{valori efficacia AP}}{\text{N}^\circ \text{ AP}}$	Ad ogni Riesame della Direzione	RSQ	≥ 4	MONITORAGGIO QUALITA'
Propensione al Miglioramento Continuo (PMC)	Propensione alla risoluzione delle cause rispetto al solo trattamento delle NC	$\frac{\text{AC} - \text{NC}}{\text{AC} + \text{NC}}$	Ad ogni Riesame della Direzione	DG	≥ 0	MONITORAGGIO QUALITA'
Propensione al Miglioramento Continuo (PMC)	Propensione alla prevenzione delle cause rispetto al solo trattamento delle NC	$\frac{\text{AP} - \text{NC}}{\text{AP} + \text{NC}}$	Ad ogni Riesame della Direzione	DG	≥ 0	MONITORAGGIO QUALITA'

VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE						
Indicatore	Valore misurabile	Indicatore	Periodicità di rilevazione	Responsabile del controllo	Standard di qualità	Strumento di verifica
Verifiche Ispettive	N° V.I. effettuate	Scostamento tra V.I. pianificate e V.I. effettuate	Ad ogni Riesame della Direzione	RSQ	0	RILEVAZIONE VERIFICHE INTERNE
Efficienza delle V.I.	Capacità di individuazione di problematiche potenziali e proposta di azioni di miglioramento	$\frac{\text{N}^\circ \text{ AP}}{\text{N}^\circ \text{ VII}}$	Ad ogni singola V.I.	RSQ	0,5	RILEVAZIONE VERIFICHE INTERNE



4. LIVELLO PREVENTIVO

L'Associazione ha attivato un processo di **Gestione dei reclami** per rilevare l'insoddisfazione delle aziende clienti e/o del personale interno.

I Reclami dei Clienti possono giungere all'Associazione Il Faro in forma scritta o verbale.

Nel primo caso, il ricevente trasmette il documento al RSQ in copia originale; nel secondo caso, il ricevente documenta il Reclamo sul "*Rapporto Reclamo*" e lo trasmette al RSQ che provvede a codificare il Rapporto e alla sua gestione. E' cura di RSQ verificare periodicamente la gestione dei Reclami e delle eventuali relative Azioni Correttive.

Per favorire il miglioramento continuo e verificare la conformità del Sistema Qualità a quanto pianificato e se lo stesso sia stato attuato e mantenuto, l'Associazione ha attivato un processo di **Verifiche Ispettive**.

Il RSQ, all'inizio di ogni anno in sede di Riesame della Direzione, propone un Programma delle Verifiche Ispettive Interne (PVI) relativo all'anno in corso, stabilendo:

- le aree da ispezionare, comprendendo tutti i settori in cui si eseguono attività rilevanti ai fini della qualità del servizio finale;
- il Responsabile dell'Area Interessata alla Verifica;
- il Responsabile della Verifica, il quale può essere scelto solo tra quanti in azienda, o all'esterno, siano appositamente addestrati;
- la data prevista e data effettiva dell'effettuazione delle verifiche stabilite in funzione delle caratteristiche, stato ed importanza dell'area.

L'Associazione ha previsto di effettuare Verifiche Ispettive periodiche anche presso le aule al fine di controllare la regolare gestione dei corsi, lo stato delle strutture e delle attrezzature, eventuali esigenze e necessità del personale e degli allievi, ecc...

Le attività di gestione delle "Non Conformità" all'interno dell'Azienda comprendono:

- Identificazione e documentazione delle Non Conformità;
- Valutazione delle NC;
- Modalità di trattamento delle NC rilevate, notifica e comunicazione delle stesse alle competenti funzioni aziendali interne.
- La data di chiusura della NC;

La gestione delle azioni correttive prevede le seguenti attività:

- Analisi delle non conformità e pianificazione delle azioni correttive;
- Attuazione delle azioni correttive;
- Verifica dei risultati;
- Verifica dell'efficacia delle azioni correttive applicate.

Le azioni correttive vengono realizzate dagli enti o persone incaricati, nei tempi previsti, secondo quanto pianificato.

Al termine delle azioni correttive, RSQ ne verifica l'efficacia, registrandone l'esito sul relativo modulo.

In caso di esito negativo RSQ pianifica, insieme alle funzioni interessate, una nuova azione.

In caso di azioni correttive, adottate a seguito di reclami da parte dei Clienti, RSQ ha il compito di contattare il Cliente per avere informazioni circa l'efficacia delle stesse e di segnalare alla Direzione i riscontri avuti.

Azioni Preventive

In casi di necessità, o durante il riesame del Sistema Qualità, RSQ, in base allo studio delle non conformità più ricorrenti, dei reclami dei Clienti, dell'andamento degli indici statistici, delle risultanze



delle verifiche ispettive e dello studio di altri fattori, evidenzia e propone alla Direzione la necessità di pianificare ed attuare le azioni atte ad evitare il verificarsi di future non conformità che si prevede si manifesteranno.

L'iter della gestione delle azioni preventive è lo stesso espresso nei punti precedenti, relativamente alle azioni correttive.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

5.1 Validazione

La presente Carta è stata redatta dal Responsabile del Sistema Garanzia Qualità ed approvata dalla Direzione dell'Associazione Il Faro.

5.2 Modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)

La Direzione si impegna a far conoscere e diffondere la presente Carta della Qualità a tutto il personale stabile e agli utenti del servizio attraverso la materiale consegna della stessa in modo da garantirne la diffusione e la comprensione a tutti i livelli.

La distribuzione è gestita con le regole dei documenti del Sistema Qualità e quindi distribuita in regime controllato.

La presente carta verrà diffusa, anche attraverso:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente.
- Pubblicazione sul sito Web dell'Ente www.associazioneilfaro.net.

5.3 Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza almeno triennale sotto la responsabilità del Direttore Generale e del Responsabile della Qualità.

6. ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;

coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;

supervisiona la manutenzione e miglioramento del servizio;

gestisce le relazioni e degli accordi con la committenza;

valutazione e sviluppo delle risorse umane;

definisce, elabora e diffonde a tutti i livelli aziendali una Politica per la Qualità dell'azienda e gli obiettivi

generali della qualità, congruente con le altre politiche aziendali, nonché definisce le responsabilità, le autorità

ed i rapporti reciproci fra tutto il personale addetto e le attività formative;

stabilisce gli standard e gli indirizzi delle offerte formative;

presiede e conduce riesami sistematici dell'organizzazione;

definisce, documenta e diffonde la Politica per la Qualità;

definisce gli Obiettivi della Qualità coerentemente con la Politica;

approva il Manuale Qualità e le Procedure Operative;

approva le Offerte emesse, e i contratti con i committenti privati;

approva gli Ordini di Acquisto (ODA) e i lettere di incarico;

approva il Programma delle Verifiche Ispettive Interne (PVI) annuale e supervisiona i risultati;

promuove l'attività di formazione professionale e approva la programmazione dei corsi;

sottopone all'attenzione del coordinatore dell'area "Progettazione & Sviluppo" le attività di relazione svolte;

effettua attività di rilevazione della soddisfazione del cliente;



Associazione Il Faro
Via A. Diaz, 217/a
03014 Fiuggi (FR)
P.I. 02310520602

gestisce le relazioni con l'esterno (imprese, istituzioni e altri attori in ambito europeo, nazionale e locale);
definisce le strategie organizzative, finanziarie e commerciali;
fornisce le necessarie direttive e rende disponibili le risorse tecniche, materiali, economiche e umane per la loro attuazione, accertandosi che la Politica venga adeguatamente compresa, applicata e sostenuta a tutti i livelli;
integra la strategia aziendale con le indicazioni e l'esperienza che emerge dalle attività svolte dai coordinatori di progetto, dal responsabile amministrativo e dai collaboratori;
prende le decisioni riguardo l'impostazione, l'applicazione e l'aggiornamento delle attività necessarie al soddisfacimento delle prescrizioni contenute nella disciplina per l'accreditamento.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali

controllo economico

rendicontazione delle spese

gestione amministrativa del personale

gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

assicura la rilevazione e la rappresentazione dei fatti gestionali economici, patrimoniali e finanziari;

assicura l'elaborazione del bilancio;

assicura la gestione degli adempimenti amministrativi connessi alla fatturazione attiva nei confronti dei clienti;

assicura la gestione delle risorse finanziarie e dei flussi di cassa;

assicura la tutela fiscale della Società e la gestione di tutti gli adempimenti connessi;

gestisce il Bilancio e contabilità generale, la Contabilità clienti, la Contabilità fornitori e la Finanza;

organizza e gestisce le attività che implicano dati di natura economica (budget, fornitori, personale);

partecipa al Riesame della Direzione e rendiconta alla Direzione dell'andamento amministrativo e contabile;

richiede la formazione per le funzioni della sua area e ne è responsabile;

richiede mezzi e attrezzature per la gestione della sua area e ne è responsabile;

garantisce la gestione delle attività relative agli approvvigionamenti;

effettua il controllo amministrativo delle forniture ricevute (ODA, DDT e Fattura);

archivia i documenti di sua competenza;

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese

rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo

analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

definizione delle strategie formative;

gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

gestione della qualità inerente il processo;

esegue il riesame dell'Offerta e del Contratto/Convenzione;

richiede la formazione per le funzioni della sua area e ne è responsabile;

richiede mezzi e attrezzature per la gestione della sua area e ne è responsabile;

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale

progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

sviluppa l'intero progetto, incluso il piano e la valutazione dell'efficacia formativa

partecipa al Riesame della Direzione e riferisce alla DG dell'andamento della sua area

richiede mezzi e attrezzature per la gestione della sua area e ne è responsabile

gestisce l'interfaccia con il cliente o con i partner in corso d'opera

cura la progettazione per l'emissione dell'Offerta Tecnica ed è il responsabile di tutte le attività di progettazione;

contatta le aziende committenti per concordare le modalità di erogazione del servizio;

effettua riesami, verifiche e validazione della progettazione;



Associazione Il Faro
Via A. Diaz, 217/a
03014 Fiuggi (FR)
P.I. 02310520602

esegue il riesame dell'Offerta e del Contratto/Convenzione;
valuta la richiesta di modifica alla progettazione da parte del committente privato.
individua, in coordinamento con DD, i docenti e/o altro personale impiegato su attività non formative;
effettua la validazione della progettazione;
sovrintende alle fasi propedeutiche all'avvio dell'attività formativa (pubblicizzazione del corso; selezione degli allievi; scelta corpo docente e scelta del materiale didattico);
Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi
pianificazione del processo di erogazione;
gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
monitoraggio delle azioni o dei programmi;
valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
monitoraggio degli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici
gestisce le attività tecniche dell'Associazione Il Faro relative alla realizzazione del servizio
garantisce la realizzazione delle attività secondo le specifiche fornite dal cliente e in osservanza con le normative di settore
partecipa al Riesame della Direzione e rendiconta alla Direzione dell'andamento della sua area
richiede la formazione per le funzioni della sua area e ne è responsabile
è il responsabile ultimo di tutte le attività di erogazione;
richiede mezzi e attrezzature per la gestione della sua area e ne è responsabile
verifica la funzionalità dell'aula prescelta per il corso o delle strutture necessarie allo svolgimento delle attività;
effettua il controllo logistico occupandosi dell'identificazione e della presa in consegna dei locali forniti dal committente, rilevando lo stato delle attrezzature sul modulo predisposto;
predisporre le modalità di pubblicizzazione e di selezione, qualora previste per il corso;
coordina l'attività di progetto attraverso:
1) la verifica del materiale didattico e della sua codificazione e riproduzione accertandosi del loro regolare svolgimento;;
2) la predisposizione ed effettuazione delle attività conclusive del corso/progetto;
si assicura dell'effettiva attuazione delle prove previste per il controllo delle attività formative e non;
al ricevimento di un Reclamo verbale o scritto del Cliente, compila il Rapporto Reclamo Cliente e lo trasmette in originale a RSQ ed in copia a GP;
trasmette a RSQ e GP il RNC sulle NC rilevate nei controlli intermedi e finali.
valuta le prestazioni dei docenti;
esegue un controllo finale per verificare che tutta la documentazione tecnica sia stata correttamente elaborata e gestita;
programma la convocazione degli allievi, se e quando previsto dal progetto, sia per quanto riguarda l'accompagnamento che la verifica della ricaduta;

Per elaborazione e verifica

Data 10/10/2008

il Responsabile del Sistema Garanzia Qualità

D'Alessandro Daniela

Per approvazione

Data 10/10/2008

La Direzione

[Handwritten signature]