

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA



CARTA DEI SERVIZI

6	31.10.25	Cambio Organigramma	RGQ	DIR
5	05.12.24	Cambio denominazione	RGQ	DIR
4	21.03.24	Modifica Org e Mansionario	RGQ	DIR
3	30.05.22	Inserimento Sede Caprarola	RGQ	DIR
2	10.05.21	Inserimento Sede Roma	RGQ	DIR
1	02.01.18	Adeguamento norma ISO 9001:15	RGQ	DIR
0	30.01.16	Prima emissione	RGQ	DIR
Rev.	Data	Modifiche	Redazione e Verifica	Approvazione

PRINCÌPI, CRITERI DI ATTUAZIONE E FINALITÀ.

PRINCÌPI E FONDAMENTI

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la fondazione "ITSSIXELLENC" assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (disposizioni di garanzia di committenti/beneficiari).

La ITSSIXELLENC si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta di qualità dell'offerta formativa, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La ITSSIXELLENC ha sempre trovato le ragioni della propria attività nel servizio che offre di soddisfare i clienti ed è consapevole che solo nell'offrire un servizio sempre migliore può permettere di accrescere le posizioni raggiunte.

La Direzione intende proseguire su questa strada perfezionando le tecnologie di realizzazione, le modalità operative ed avvalendosi del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

La ITSSIXELLENC mantiene sotto controllo le proprie attività, promuovendo azioni tese al miglioramento del servizio ed al rispetto dei requisiti dei clienti. La conformità alla politica è assicurata in sede di verifica ispettiva interna e di attività di riesame del Sistema.

La Politica viene decisa dalla Direzione e formalizzata in un documento ufficiale mantenuto sotto controllo. Tale documento è reso disponibile a qualunque soggetto esterno che sia interessato a prenderne visione; esso, identificato con "All MQ01.01 Politica della Qualità" viene qui di seguito riportato

"La fondazione si occupa di progettazione ed erogazione di servizi di formazione continua e superiore ed ha deciso di installare un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001/2015 e di attuare una politica di miglioramento continuo della soddisfazione dei ns clienti. Tale politica sarà riesaminata ad intervalli prestabiliti per accertarne la continua idoneità dalla Direzione e dal Responsabile Qualità durante il Riesame della Direzione. Obiettivi concreti di questa politica sono :

- *Acquisire e fidelizzare clienti.*

- *Portare a regime il Sistema Qualità; diffondere ed assimilare i concetti di soddisfazione del Cliente e di miglioramento continuo in maniera approfondita almeno a livello dei Responsabili di funzione mediante corsi di formazione, interni od esterni.*
- *Ridurre il numero ed il costo delle non conformità.*
- *Ridurre a zero l'assistenza richiesta dopo la realizzazione del servizio*
- *Tenere sotto controllo i requisiti applicabili per ciascun servizio inclusi i requisiti non espressamente citati e definiti nel contratto stesso.*

Tutta l'attività aziendale deve essere regolata dal Sistema Qualità documentato in:

- **Manuale Gestione Qualità** che definisce le attività aziendali sistematiche e pianificate atte ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi indicati
- **Procedure Operative Interne** che definiscono le modalità operative nelle diverse aree
- **Informazioni documentate** che danno evidenza dell'applicazione della norma stessa

Ai Responsabili delle Funzioni Aziendali compete l'applicazione delle ns. Procedure operative interne e quindi, con riferimento ai processi in essi descritti, compete il compito di :

- *Pianificare le attività ed i processi di cui rispondono*
- *Eseguirli per realizzare i prodotti o i servizi indicati*
- *Tenere sotto controllo i parametri dei processi e le caratteristiche dei prodotti*
- *Riesaminare le modalità operative per migliorare continuamente i processi*

Tutto il personale è quindi invitato a collaborare per attuare ed affinare queste disposizioni e per raggiungere gli obiettivi indicati.

La Direzione Generale

Informazioni generali sui servizi formativi offerti:

La ITSSIXELLENCE ACADEMY Istituto Tecnologico Superiore per i Servizi alle Imprese Academy nasce da una riorganizzazione della fondazione "Istituto Tecnico Superiore Nuove Tecnologie per il Made in Italy nel Settore dei Servizi alle Imprese", che è stata costituita il 27/07/2010 e risponde ai principi e allo schema giuridico della fondazione di partecipazione. Le finalità della Fondazione si attuano nell'ambito regionale e nazionale, anche con riferimento ad iniziative U.E.

Gli Istituti Tecnici Superiori organizzano corsi biennali di specializzazione post-diploma, finalizzati al conseguimento del Diploma di Tecnico Superiore in un ambito specifico, corrispondente al V livello del Quadro Europeo delle Qualifiche. Il biennio di formazione prevede l'acquisizione di conoscenze teoriche, abilità specialistiche e competenze professionali che consentiranno al Tecnico Superiore di intervenire nei processi di produzione, gestione e controllo di beni e servizi, sviluppati in contesti di lavoro

tecnologicamente avanzati anche mediante stage in azienda, project work ed apprendimento nei luoghi di lavoro.

L'offerta formativa degli ITS è alternativa e differenziata da quella universitaria, perché più marcatamente professionalizzante e finalizzata ad un ingresso immediato nel mercato del lavoro. Infatti, la presenza nella Fondazione di istituti scolastici, università ed imprese, consentirà di integrare i rispettivi know-how e le rispettive competenze per creare profili professionali rispondenti alla domanda proveniente dal mondo del lavoro.

Il Tecnico Superiore opera per promuovere prodotti del Made in Italy dei quali conosce il processo di produzione e le specifiche caratteristiche tecniche, focalizzandosi su parametri di efficienza, efficacia e performance. Cura la pianificazione strategica, con particolare riguardo alla gestione aziendale e all'evoluzione normativa ed informatica, supportando l'organizzazione nell'esecuzione del technology assessment e nel posizionamento sui mercati internazionali. Predisporre il piano di marketing e di comunicazione sul prodotto/servizio studiandone il posizionamento in uno specifico segmento di mercato attraverso l'analisi di settore, il benchmark, la ricerca delle tendenze e delle potenzialità offerte dai nuovi media digitali. Conosce i sistemi gestionali integrati applicabili (qualità, sicurezza, ambiente) e collabora a produrre la documentazione necessaria per partecipare a gare e bandi nazionali e internazionali. Predisporre, gestire e controllare il piano delle vendite di prodotti/servizi, monitorando la soddisfazione della clientela.

Il percorso biennale consente l'acquisizione di numerose competenze, sia di carattere prettamente settoriale (marketing ed internazionalizzazione delle imprese), che trasversali. Tra le altre, si citano le seguenti:

- effettuare l'analisi strategica dell'organizzazione dell'azienda, in relazione ad uno specifico segmento di mercato;
- definire il posizionamento del brand e del prodotto/servizio con particolare riferimento a mercati nazionali ed internazionali;
- predisporre piani di comunicazione e di marketing e controllarne la realizzazione individuando eventuali azioni correttive;
- implementare contatti strategici sui mercati e sui target di riferimento;
- ricercare e utilizzare applicativi web orientati alla gestione ed al marketing aziendale;
- analizzare le relazioni fra prodotto, ambiente e sistema qualità;
- ricercare e applicare leggi e regolamenti a tutela del Made in Italy e della proprietà industriale;
- collaborare alla definizione del progetto tecnico complessivo e delle sue componenti;
- ricercare e applicare la normativa su prevenzione, sicurezza, salvaguardia dell'ambiente;
- conoscere ed applicare, ove necessario, le norme che regolano i rapporti con la Pubblica Amministrazione nazionale e locale.

Il Diploma di "Tecnico Superiore per il Marketing e l'internazionalizzazione delle imprese" costituisce titolo per l'accesso ai Pubblici Concorsi e alle Università, con il riconoscimento di CFU.

Il percorso formativo ha una durata di quattro semestri (1800 ore) ed è così articolato:

- attività formative frontali
- attività on-line
- cooperative learning
- simulazioni e role play
- Project work e Tirocini/stage in azienda per oltre il 30% del monte ore complessivo, anche all'estero, con il supporto e/o l'accompagnamento di tutor specificatamente formati
- condivisione e analisi di esperienze significative
- laboratori linguistici.

Per lo svolgimento delle sue attività la Fondazione si avvale di tre sedi di cui una a Viterbo presso l'università sita in Largo dell'Università dove sono svolte anche le attività amministrative oltre che le attività didattiche (presente n. 1 aula ed 1 ufficio e relativi servizi igienici per il personale e l'utenza), un'altra a Roma in via Giulio Sacchetti presso un comprensorio scolastico all'interno del quale tutto il primo piano, per una superficie di circa 300mq, è dedicato alla Fondazione e dove sono svolte attività di accoglienza studenti ed attività didattiche (presenti n. 3 aule, 3 uffici e relativi servizi igienici per il personale e l'utenza) ed infine la terza sede a Caprarola (VT) in via della Repubblica snc c/o il Palazzetto della Cultura dove occupa parte del primo e del secondo piano; al primo piano sono gli uffici di segreteria, una stanza per i colloqui individuali, una stanza consultazione banche dati ed i relativi servizi igienici; al secondo piano sono presenti un ufficio per la presidenza, un'aula didattica ed un'aula informatica con i relativi servizi igienici.

La ITSSIXELLENCÈ è accreditata presso la Regione Lazio per attività finanziata e autorizzata, nelle seguenti sedi:

- sede di Caprarola (VT): accreditati ai servizi per il lavoro con Determinazione G01591 del 17/02/2022 e G10402 del 03/08/2022;
- sede di Roma: accreditati ai servizi per il lavoro con Determinazione G16459 del 25/11/2022.

La Fondazione è inoltre accreditata presso la Regione Lazio per i servizi di Individuazione e validazione delle competenze e di Certificazione delle competenze con DD n. G13218 del 29/10/2021.

Descrizione dei processi della Fondazione ITSSIXELLENCÈ e relativi indicatori

La ITSSIXELLENCÈ ha come obiettivo preminente la soddisfazione del Cliente e per conseguire tale obiettivo ha individuato tutti i processi sviluppati nella propria scuola e le risorse correlate e, pertanto, intende avvalersi di un Sistema di Gestione della Qualità in cui tali processi siano evidenziati e considerati, non fine a se stessi, ma inseriti in una sequenza tra " *Cliente* ", in quanto generatore dei requisiti, e " *Cliente* ", in quanto percettore della qualità erogata.

L'approccio per processi consiste nella capacità di governare le attività di una determinata organizzazione tramite identificazione e controllo dei corrispondenti processi e relative interazioni in modo sistematico ed organico.

La Fondazione ha istituito un Sistema di gestione per la qualità come mezzo per assicurare che i servizi offerti siano conformi a requisiti espressi dall'organizzazione e specificati dai clienti o da ambiti documentati e per conseguire un miglioramento continuativo dei processi aziendali.

Per mettere in atto tale Sistema la Fondazione ha definito i processi e sotto processi indicati nella tabella seguente. Generalmente essi si svolgono in accordo con la sequenza di Deming, modello conosciuto come "Plan-Do-Check-Act", e si ripetono ciclicamente all'interno di ciascun macroprocesso; è compito della Direzione riesaminare i macroprocessi aziendali ed è compito dei responsabili di funzione riesaminare i processi di cui rispondono e ripianificarli individuando i miglioramenti possibili o necessari.

I processi aziendali sono stati distinti in primari e di supporto o secondari.

I processi primari sono quelli che influenzano direttamente il livello di soddisfazione del Cliente, mentre quelli di supporto sono relativi a processi aziendali interni che non incidono direttamente sul livello di soddisfazione del Cliente. Per i processi primari sono definiti gli indicatori di performance i cui valori attesi sono specificati dalla Direzione.

Relativamente ai metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi, la Direzione ritiene indispensabile un controllo continuo sugli stessi, effettuando un monitoraggio continuo per verificare il corretto andamento di questi processi.

Di seguito sono elencati i processi necessari da presidiare in relazione alla gestione della qualità e le relative funzioni responsabili.

PROCESSI PRIMARI	
NOME PROCESSO	RESP. DI PROCESSO
Progettazione	Resp. Progettazione
Commerciale	Direzione
Approvvigionamento	Resp. Didattica
Pianificazione Servizio	Resp. Didattica
Erogazione Servizio	Resp. Didattica

PROCESSI SECONDARI (necessari per il buon funzionamento dei processi primari)

PROCESSI SECONDARI	
NOME PROCESSO	RESP. DI PROCESSO
Attrezzature	Resp. Qualità – Resp. Didattica

PROCESSI DI SUPPORTO (trasversali a tutto il SGQ e necessari per il buon funzionamento ed il miglioramento dello stesso)

PROCESSI DI SUPPORTO	
NOME PROCESSO	RESP. DI PROCESSO
Misurazione e analisi dati	Resp. Gestione Qualità
Miglioramento	Direzione
Direzionale	Direzione
Gestione risorse	Direzione

La Fondazione fornisce le risorse finanziarie, il personale e le attrezzature necessarie alla gestione del sistema nel suo complesso e attua le azioni necessarie al conseguimento degli obiettivi pianificati ed al miglioramento continuo dei processi individuati.

La Direzione stabilisce il Piano Annuale Qualità in cui sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di "performance" da tenere sotto controllo, le criticità, le metodologie e le responsabilità di attuazione. Ciascun Responsabile di Funzione ha la responsabilità della raccolta dei dati per le attività di propria pertinenza.

I dati vengono raccolti dal Responsabile Gestione Qualità, il quale li elabora e comunica alla Direzione e alle funzioni interessate i risultati ottenuti.

In caso di differenze tra gli obiettivi pianificati e quelli effettivi maggiore di +/- 20%, il Responsabile Gestione Qualità informa prontamente il Dirigente Scolastico per le decisioni del caso (correzioni dei processi, azioni correttive, etc..) e convoca una apposita riunione di riesame.

I Fattori di qualità, con i relativi indicatori, obiettivi (standard di qualità) e strumenti di verifica sono definiti nella tabella seguente:

<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Tempestività alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	≤ 2 gg	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	≤ 2 gg proposizione AC ≤ 10gg attuazione AC	Rilevazione dei tempi di intervento di ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	≥ 80% per ciascun corso erogato	Analisi dei questionari di soddisfazione al termine di ciascuna attività corsuale
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività di formazione	≥ 0,05%	Rilevazione dei dati attraverso analisi dei fatturati
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto	≥ 0,7%	Verifica dei progetti e della rendicontazione
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero degli utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	≥ 0,7%	Analisi della documentazione dei progetti
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero degli utenti al termine più il numero degli utenti che sono passati ad altri canali dell'istruzione/formazione e numero degli utenti autorizzati	≥ 0,7%	Analisi della documentazione dei progetti
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra il costo totale rendicontato su utenti rendicontati e il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	≤ 1	Analisi della documentazione dei progetti e della rendicontazione
Esiti occupazionali degli utenti	Rapporto tra il n° degli utenti occupati post corso e n° tot. utenti	Vedi sito regione lazio	Verifica della corretta applicazione della procedura di riferimento

In un'ottica di continuo miglioramento, le Funzioni coinvolte nell'erogazione dei servizi tipici della Fondazione adottano tecniche di raccolta dei dati inerenti ad indicatori rilevanti per tipologia di attività.

Tali indicatori sono:

- ✓ costi sostenuti nelle varie attività;
- ✓ percentuali di successi/insuccessi;
- ✓ soddisfazione dei Clienti;
- ✓ Non Conformità.

L'elaborazione dei dati viene sviluppata esprimendo gli indicatori valorizzati in peso percentuale (es.: numero Non Conformità in accettazione rispetto ai controlli effettuati in un determinato intervallo temporale; numero di reclami in sede di collaudo finale rispetto al numero di lavori effettuati, etc.) o in costi sostenuti.

La Fondazione riconosce la validità dell'approccio statistico per comprendere ed interpretare i fenomeni ed i processi che condizionano la qualità o generano la non qualità del servizio per cui il RGQ, con il supporto operativo delle Funzioni tecniche coinvolte, provvede a:

- raccogliere, attraverso le Funzioni aziendali i dati e i relativi indicatori;
- eseguire elaborazioni statistiche e renderle disponibili.

Sono oggetto dell'applicazione delle tecniche statistiche, in particolare, i dati di efficienza del servizio rispetto alle norme contrattuali ed il grado di soddisfazione espresso da parte del Cliente.

E' compito del RGQ, con il supporto operativo dei Responsabili delle Funzioni coinvolte nelle varie attività condotte dalla Fondazione, valutare le informazioni provenienti dalla raccolta dati e dalle analisi statistiche al fine di predisporre dei rapporti periodici tali da permettere di intraprendere le opportune azioni per migliorare con continuità la qualità del servizio offerto, ridurre i costi ed i tempi di intervento nel rispetto delle norme contrattuali.

I dati raccolti forniscono informazioni a riguardo:

- la soddisfazione del cliente;
- il rispetto dei requisiti del prodotto/servizio;
- la gestione dei fornitori;
- l'indicazione di aree di miglioramento;
- la possibilità di intraprendere Azioni Preventiva;
- la capacità dei singoli processi di rispettare gli obiettivi fissati.

Le elaborazioni statistiche sono oggetto di analisi, in fase di Riesame del SQ da parte della Direzione.

Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e beneficiari

I soggetti erogatori del servizio formativo agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

La ITSSIXELLENCe, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazioni delle disposizioni contrattuali in materia.

La Fondazione si impegna, con opportune ed adeguate iniziative di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli utenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli utenti lavoratori, agli utenti migranti, a quelli diversamente abili, anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono.

La Fondazione deduce il livello di soddisfazione dei clienti dai contatti giornalieri ma spesso tali valutazioni non sono documentabili; per fornire evidenza oggettiva delle valutazioni dei clienti e raccogliere eventuali suggerimenti, l'ente ha istituito un sistema di raccolta e documentazione di informazioni relative alla soddisfazione dei clienti.

La Direzione per monitorare il grado di soddisfazione della clientela utilizza un questionario/intervista da somministrare al committente e valuta gli eventuali reclami dei clienti, per poi analizzarne i dati e promuovere Azioni Correttive mirate.

Sulla base dei risultati delle analisi, sono elaborati piani specifici aziendali, riconducibili ai Piani di Miglioramento della Qualità

L'Organizzazione è disponibile a sottoporsi a visite ispettive dei suoi clienti, garantendo la massima trasparenza nel mettere a disposizione le proprie strutture, in cambio della garanzia all'assoluta riservatezza delle informazioni scambiate nel corso delle visite.

Gli esiti delle visite e le eventuali richieste di Azioni Correttive, sono registrate a cura del RGQ e conservate in apposito dossier.

Nell'ambito del sistema gestione qualità implementato, la Fondazione ITSSIXELLENCe ha previsto un'apposita procedura per la gestione dei reclami del cliente

Se la segnalazione è effettuata direttamente dal Cliente (o da suo incaricato), questo deve essere registrato, dalla funzione che riceve il reclamo, su apposita modulistica. In tale modulo deve essere riportato il nominativo del cliente, il nome di chi riceve il reclamo, una descrizione del problema con gli elementi necessari a identificare univocamente il prodotto o il servizio al quale viene riferito, le iniziative intraprese o gli eventuali accordi presi con il cliente.

L'analisi del reclamo e la soluzione da adottare è eseguita dal Responsabile Gestione Qualità o dal responsabile di area. In ogni caso tutti i reclami sono portati a conoscenza del Responsabile Gestione Qualità per la valutazione, con l'eventuale contributo della Direzione per i casi più gravi, della necessità di identificare azioni correttive.

Nell'ambito del Riesame della Direzione, tutti i reclami saranno comunque portati a conoscenza della Direzione.

L'identificazione dei problemi che possono compromettere la qualità del prodotto e del servizio, può avvenire in seguito a:

- esecuzione delle verifiche ispettive interne della qualità,
- riesame dei rapporti di non conformità e dei reclami dei Clienti con lo scopo di ricercare le cause di non conformità relative al prodotto, ai processi e al sistema,

- Riesame da parte della Direzione.

Il Responsabile Gestione Qualità emette la Richiesta di Azione Correttiva, quando si riscontrano:

- problemi di qualità sostanziali o situazioni al di fuori delle richieste contrattuali,
- situazioni non conformi ripetitive o tendenze negative,
- riscontri oggettivi tali da far ritenere indispensabile l'emissione di una richiesta di azione correttiva (durante l'esecuzione delle verifiche ispettive interne della qualità)

La richiesta è quindi trasmessa al responsabile della funzione interessata il quale stabilisce le adeguate azioni da intraprendere e la data di completamento, rendendo quindi il modulo al Responsabile Gestione Qualità. Il Responsabile Gestione Qualità ha il compito di assicurarsi che le azioni correttive siano messe in atto e risultino efficaci. La verifica della chiusura e dell'efficacia è effettuata utilizzando lo strumento delle verifiche ispettive interne della qualità (quando necessario), sul cui rapporto il Responsabile Gestione Qualità (o il rappresentante del gruppo esterno di verifica) danno evidenza oggettiva dell'esito dell'azione intrapresa.

Condizioni di Trasparenza

La Carta della Qualità per poter essere utilizzata deve sempre contenere un frontespizio con le seguenti informazioni:

- il logo aziendale
- il codice del documento
- l'indice e la data di revisione del documento
- la firma dell'Ente responsabile dell'emissione del documento
- la firma del RGQ per la verifica di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed alla direttiva 869 Regione Lazio
- la firma di approvazione del DIR

La Carta della Qualità può essere oggetto di modifiche al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle esigenze aziendali ed è comunque oggetto di verifica nell'ambito del riesame periodico del Sistema (il riesame deve essere effettuato almeno con cadenza annuale)

In caso di modifiche, l'oggetto dell'ultima modifica apportata viene evidenziato attraverso l'apposizione di una barra laterale.

Il RGQ provvede all'aggiornamento degli elenchi della documentazione di sistema

Il documento revisionato viene materialmente inoltrato dal RGQ a tutti le funzioni indicate negli elenchi di distribuzione dei documenti e la trasmissione viene registrata con apposita lettera di comunicazione.

I destinatari devono sostituire il vecchio documento con il nuovo ed eliminare/distruggere la copia obsoleta. Il RGQ conserva per motivi di archivio una copia del documento obsoleto (l'originale in proprie mani) con la scritta o il timbro "SUPERATO" in modo ben visibile.

La Carta della Qualità deve essere, inoltre, distribuita al pubblico o tramite affissione in apposite bacheche esposte al pubblico o tramite pubblicazione sul sito internet della Fondazione

DIREZIONE:

- la Direzione gestisce l'attività dell'Ente
- la Direzione verifica l'avanzamento dei programmi dell'Ente e l'attuazione delle scelte
- la Direzione effettua l'attività di riesame della direzione
- il Direttore Generale, cura i rapporti tra l'Ente e le strutture pubbliche essendo responsabile in generale della proiezione esterna di immagine dell'Ente
- il Direttore Generale è responsabile dei rapporti con gli istituti assicuratori e previdenziali (su delega)
- il Direttore Generale propone i provvedimenti disciplinari relativi al personale
- il Direttore Generale provvede alla organizzazione ed al funzionamento della struttura operativa
- definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- supervisiona l'andamento ed il miglioramento del servizio;
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- valuta e sviluppa le risorse umane

RESPONSABILE PROCESSI ECONOMICI – AMMINISTRATIVI (AMM)

- è responsabile della gestione economica, patrimoniale e fiscale dell'azienda
- assolve agli obblighi fiscali
- è responsabile di tutta la documentazione fiscale ed amministrativa
- è responsabile della tenuta dei registri contabili
- è responsabile della tenuta degli scadenziari clienti e fornitori
- è responsabile delle schede del personale
- gestisce i programmi e la documentazione relativa alla formazione e addestramento del personale.
- svolge le pratiche relative ad assunzioni e licenziamenti
- gestisce la compilazione e l'aggiornamento del libro matricola allievi
- determina e controlla le procedure di riscossione, deposito e magazzino
- controlla la tenuta degli inventari
- verifica e tiene aggiornati gli ammortamenti
- è responsabile della gestione amministrativa del personale;
- è responsabile della rendicontazione delle spese
- è responsabile della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

RESPONSABILE PROCESSO PROGETTAZIONE (PRG)

- cura l'elaborazione e la redazione di progetti di formazione professionale e di attività non formative correlate o non correlate alla formazione
- esegue la catalogazione, conservazione ed archiviazione dei prodotti progettuali realizzati

- realizza l'esplorazione ed individuazione delle aree e delle opportunità che consentano la presentazione e la realizzazione di progetti di ricerca, formazione ed orientamento
- cura la redazione dei progetti e ne segue la realizzazione
- cura la produzione di materiali di ricerca
- propone la revisione, dell'assegnazione degli incarichi alle risorse umane esterne, delle commissioni ad aziende specialistiche, dei contratti di manutenzione finalizzati direttamente ad attività di progetto a DIR
- acquisisce i fabbisogni e produce ordini, capitolati e contratti per le forniture
- effettuare la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- effettuare la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE FABBISOGNI (RAF)

E' responsabile, di

- Diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi, territoriali ed imprese
- Effettua l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

CTS – COMITATO TECNICO SCIENTIFICO

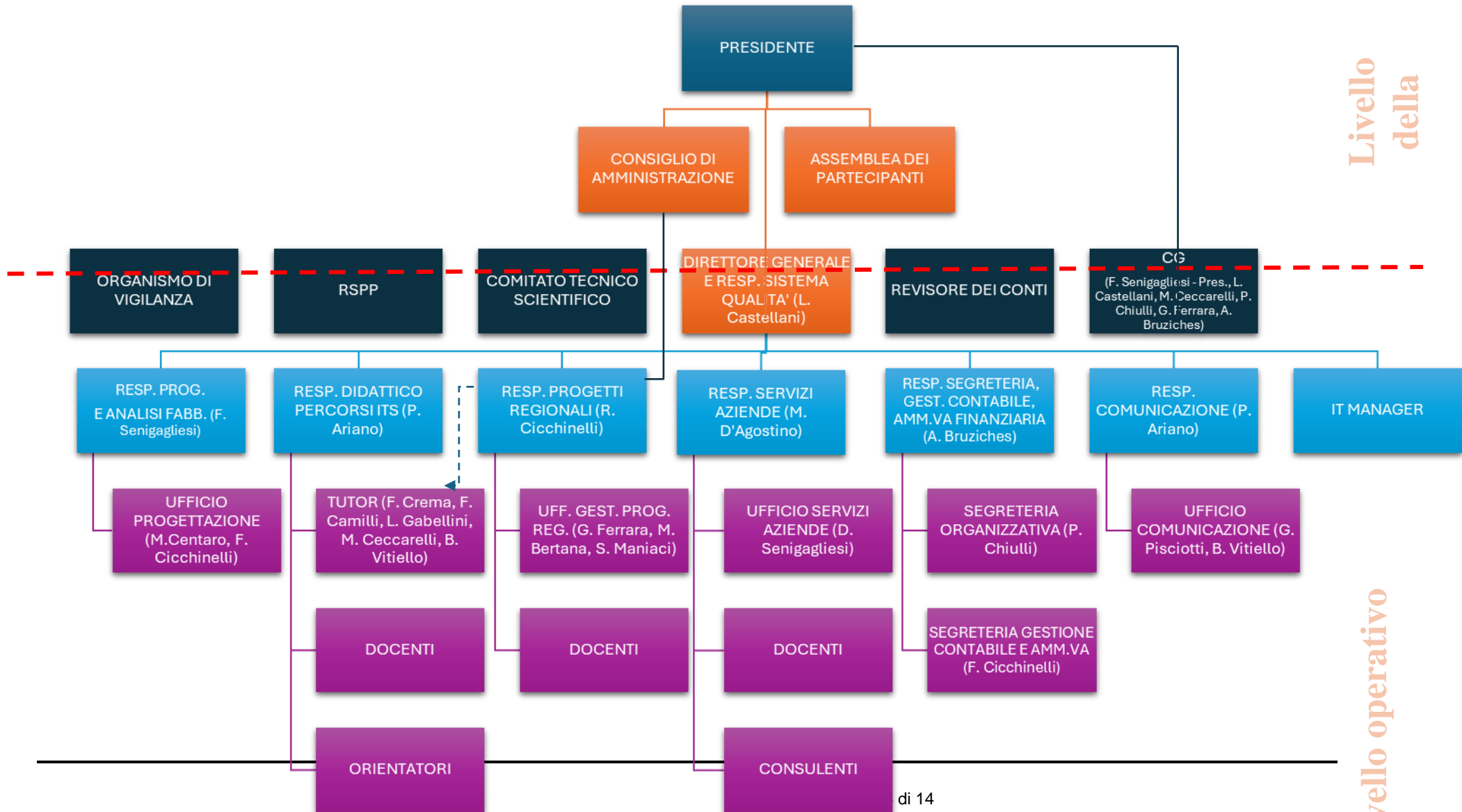
- cura l'elaborazione e la redazione di progetti di formazione professionale e di attività non formative correlate o non correlate alla formazione
- esegue la catalogazione, conservazione ed archiviazione dei prodotti progettuali realizzati
- realizza l'esplorazione ed individuazione delle aree e delle opportunità che consentano la presentazione e la realizzazione di progetti di ricerca, formazione ed orientamento
- cura la redazione dei progetti e ne segue la realizzazione
- cura la produzione di materiali di ricerca
- propone la revisione, dell'assegnazione degli incarichi alle risorse umane esterne, delle commissioni ad aziende specialistiche, dei contratti di manutenzione finalizzati direttamente ad attività di progetto a DIR
- acquisisce i fabbisogni e produce ordini, capitolati e contratti per le forniture

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (DID)

- realizza tutte le attività istruttorie per l'avvio delle azioni formative o non formative ma propedeutiche alla formazione: selezione delle domande di partecipazione, compilazione degli elenchi dei corsisti per attività in fase di avvio, redazione dei bandi e loro diffusione
- cura la predisposizione delle selezioni e ne segue la realizzazione
- mantiene i rapporti, relativamente alle attività istruttorie, con gli uffici pubblici preposti

- organizza e cura la gestione degli esami finali, dei colloqui di fine attività o intermedi e degli accertamenti professionali
- svolge la funzione di segreteria corsi per le attività in svolgimento
- cura la gestione burocratica delle attività formative: preparazione registri, distribuzione orari, verifica e manutenzione registri, elaborazione dei riepiloghi presenze di allievi e formatori
- realizza la funzione di sportello “interfaccia” con allievi e docenti
- esegue l’archiviazione dei fascicoli dei corsi
- esegue l’organizzazione ed il coordinamento delle azioni non formative, collegate o meno alle azioni formative, e delle attività di orientamento rivolte all’utenza.
- esegue l’organizzazione ed il coordinamento delle azioni di ricerca finalizzata o meno alle attività formative
- esegue l’organizzazione ed il coordinamento delle azioni di servizio per l’utenza, intese come attività tese a favorire l’incontro fra domanda e offerta di lavoro e delle attività di servizio alle imprese ed alle parti sociali del settore
- cura la gestione dell’albo fornitori e la valutazione degli esiti di fornitura
- determina e controlla le procedure di distribuzione delle dotazioni
- cura la selezione e scelta delle dotazioni,
- Pianifica il processo di erogazione del servizio
- Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione:
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Monitora le azioni implementate ed i programmi
- Valuta i risultati e l’identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell’educazione e dell’orientamento.

Di seguito si riporta l’organigramma della Fondazione :



Livello della

Livello operativo