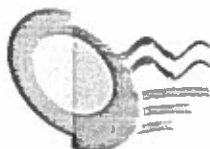




*Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazio-
ne,
Istruzione e Politiche Sociali
Servizio Politiche della Transnazionalità, della
Governance e della Qualificazione del Sistema
Formativo*



CODEMA

*Consorzio per la tutela e valorizzazione
degli Ecosistemi Montani e Marginali*

**“CARTA DI QUALITÀ
DELL’OFFERTA FORMATIVA”**

Sommario

Sommario	2
Premessa	3
Servizi formativi offerti	4
“Livello strategico”	5
Mission.....	5
Obiettivi.....	5
Impegni.....	6
Modalità	6
Strumenti.....	6
“Livello organizzativo”	7
Aree di attività.....	7
Dotazione di Risorse professionali	7
Dotazione di Risorse Logistico- Strumentali.....	8
Dichiarazione di impegno	8
Livello operativo”.....	9
Fattori di qualità’.....	9
Indicatori.....	9
Standard di qualità’.....	9
Strumenti di verifica.....	9
SCHEMA OPERATIVO	10
“Livello preventivo”.....	13
Modalità e strumenti di rilevazione del feedback.....	13
Gli strumenti utilizzati per la valutazione del feed-back sono i seguenti:.....	13
“Condizioni di trasparenza”.....	15
Validazione.....	15
Diffusione.....	15
Revisione	15
“Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi”	16
Attività previste per il responsabile del processo di direzione	16
Attività previste per il responsabile dei processi economico amministrativi... ..	16
Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni.....	16
Attività previste per il responsabile del processo di progettazione	16
Attività previste per il responsabile “processo di erogazione dei servizi” (interventi formativi)	17

Premessa

Il seguente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il CODEMM assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento del Consorzio. Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione. La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

In sintesi La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che il Consorzio assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, a livello:

- strategico (politica della qualità),
- organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta),
- operativo (obiettivi e standard specifici),
- preventivo (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Servizi formativi offerti

Il Consorzio in modo prevalente realizza percorsi formativi nelle seguenti aree:

Formazione superiore: fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro. Comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25.01.2008 "Riorganizzazione del sistema dell'istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) e costituzione degli istituti tecnici superiori (ITS)"; l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

Formazione Continua: Rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quantitative e qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie). Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici comprende percorsi di aggiornamento, riqualificazione, qualificazione, specializzazione in un'ottica di long life learning destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è prope-
deutica all'occupazione, nonché ad apprendisti.

“Livello strategico”

Mission.

Il CODEMM - Consorzio per la Tutela e Valorizzazione degli Ecosistemi Montani e Marginali – i cui soci sono: la Regione Abruzzo, il Comune di Atesa, il Consorzio per lo sviluppo industriale del Sangro, nonché le Università Abruzzesi hanno lo scopo di promuovere:

- la formazione di figure professionali tese allo sviluppo del settore agricolo, industriale, turistico e commerciale;
- la tutela e la valorizzazione degli ecosistemi montani e marginali;
- lo sviluppo della cultura dei sistemi montani e marginali, attraverso la conoscenza degli aspetti ecologici, tecnologici e socio-economici;
- lo studio, la ricerca e la diffusione dell'informazione inerente i medesimi aspetti si rivolge a professionisti, dirigenti pubblici e privati, giovani in cerca di formazione o specializzazione per migliorare professionalità e conoscenze nei settori scientifici, economici e giuridici.

Obiettivi

L'Obiettivo principale è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso:

- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con “l'evento: Information Technology”;
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

Nello specifico:

-Garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura umanistica anche nella prospettiva dell'accesso a studi universitari, alla formazione professionale, al mondo del lavoro;

-Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;

-Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione.

-Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione scolastica superiore e universitaria e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

-Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente, al beneficiario e al committente è il principio al quale il Codemm si è ispirato nel suo lungo percorso nel settore della Formazione Professionale, infatti già nel 2002 ha adottato un proprio sistema qualità certificandosi UNI EN ISO 9001:2000 per il settore/code EA37 “progettazione ed erogazione di master post-universitari e corsi di formazione professionali”; Nel mese di ottobre 2009 il Codemm, ottemperando alle disposizioni legislative in materia, ha trasformato il proprio sistema di certificazione “qualità” in UNI EN ISO 9001:2008. La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti. Ogni due anni la carta della qualità verrà aggiornata per garantire un costante miglioramento dei servizi forniti.

Impegni.

Nell'ottica del continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti il Consorzio si impegna a:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenzione di problemi come-priorità-rispetto-alla loro-risoluzione;
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

Modalità

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission il Consorzio ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale. Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità. L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo.

Strumenti.

Nella definizione dell'offerta formativa, si pianificano incontri periodici con i rappresentanti del mondo economico e sociale del territorio, sia per la "normale" programmazione che per l'inserimento lavorativo dei discenti. Tra gli strumenti utilizzati per sviluppare una cultura della multidisciplinarietà e del cross-over metodologico, si privilegiano azioni sperimentali e collettive, che valorizzino la condivisione delle esperienze pregresse dei partecipanti.

“Livello organizzativo”

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

Aree di attività.

Il Codemm dal dicembre 2002 ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo lo standard ISO 9001:2000, EA: 37, per il seguente campo di applicazione:

1. Progettazione ed erogazione di servizi di formazione,
2. Orientamento e ricerca relativa a varie aree di attività

Nel dettaglio le aree di attività sono:

Formazione, nello specifico e in grande maggioranza riguardano:

- Formazione continua
- Formazione superiore

Ricerca e Sperimentazione

Ecologia, territorio, cultura

Dotazione di Risorse professionali

Si evidenziano i nominativi delle figure incaricate nei vari processi (a seguito del Consiglio di Amministrazione del 19/01/2012).

FUNZIONE	NOMINATIVO
Responsabile del processo di direzione	NATALE Matteo
Responsabile dei processi di gestione economico-finanziaria	CIARELLI Adriana
Responsabile del processo di analisi e definizione dei bisogni	MARTINO Giuseppe
Responsabile del processo di progettazione	CIRILLI Maria Luigina
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	CIARELLI Adriana
Tutor	FARINA Giorgio

Dotazione di Risorse Logistico- Strumentali

Il Codemm è dotato delle seguenti risorse:

Dotazione di locali idonei

- n. 2 aule didattiche, per complessivi 79,92 mq al netto delle murature;
- n. 1 laboratorio didattico di informatica, di 41,93 mq al netto delle murature;
- n. 1 aula, di circa 39 mq, al netto delle murature, per la realizzazione di incontri e di seminari;
- n. 1 ufficio per colloqui individuali, di 18 mq, al netto delle murature;
- n. 1 locale, di 12 mq, al netto delle murature, per la consultazione di banche dati;
- n. 1 ufficio di reception, segreteria, biblioteca;
- n. 1 ufficio amministrativo.

Dotazione di arredi

- banchi, sedie, cattedra, lavagna con fogli mobili, lavagna luminosa;
- videoproiettore,
- stampante laser,
- stampante a getto d'inchiostro,
- fotocopiatrice,
- scanner,
- PC portatile,
- un centralino,
- 3 apparecchi telefonici,
- Fax,
- Schermi per proiezione.

Dotazione di attrezzature e laboratorio informatico

- 1 aula multimediale con adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet
- n. 15 PC operativi collegati in rete ad un server ed alla rete internet (ADSL).

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno della strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.L. n°626 19/9/94 e D.L. n°494 14/8/96 modificati ed integrati dal D.Lgs 04/02/2008 n° 81 e dal D.Lgs 106 del 03/8/2009).

Dichiarazione di impegno

La Direzione del Codemm si impegna a consegnare contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche dello specifico servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva

Livello operativo”

Fattori di qualità

Gli elementi e gli aspetti fondamentali su cui effettuare un controllo attento nell'ambito del sistema qualità afferente all'offerta formativa sono i seguenti:

- Analisi dei fabbisogni e predisposizione sistema di interventi
- Progettazione e sviluppo interventi
- Realizzazione interventi
- Verifica efficacia ed efficienza dell'intervento formativo
- Gestione delle risorse

Indicatori

Gli indicatori da utilizzare sono stati definiti tenendo conto delle esperienze pregresse e degli obiettivi futuri, essendo elementi flessibili da utilizzare in momenti successivi come sistema per il miglioramento degli standard di erogazione del servizio. Al momento vengono definiti in un mix di elementi quantitativi e qualitativi, che sarà possibile rimodulare in sede di programmazione annuale della presente Carta.

Standard di qualità

Anche gli standard vengono inizialmente definiti sulla base delle pregresse esperienze e rappresentano un altro utile strumento per ridefinire e rimodulare nel tempo gli obiettivi per il miglioramento della qualità.

Strumenti di verifica

Gli strumenti di verifica permetteranno un riesame degli standard prefissati in modo da permettere il continuo miglioramento dell'offerta formativa. Anche questi ultimi potranno nel corso del tempo modificare nel contenuto o nella periodicità di somministrazione al fine di poter ottenere via via un quadro più fedele della realtà e della dinamica dei processi.

SCHEMA OPERATIVO

Fattori di Qualità'	Indicatori	Standard di Qualità'	Strumenti di Verifica
Tempestività di risposta alle richieste di committenti beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definito come tempo target di risposte	Rivelazione a campione dei tempi di risposte
Flexibilità va/ gestionale	Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di varianza/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	15 giorni definiti come tempo target di intervento	Rivelazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	70% definita come percentuale target di custode satisfaction	Questionari di gradimento fine corso
Corrispondenza interventi-richieste degli utenti	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	76% definita come percentuale target di custode satisfaction	Questionari di verifica (scheda valutazione moduli)
Efficacia intervento all'occupazione	Percentuale utenti impiegati entro un anno	50% definita come percentuale target di personale impiegato	Rilevazione dati
Efficacia intervento all'acquisizione di competenze	Percentuale utenti con acquisizione delle competenze base	75% definita come percentuale target di utenti che hanno raggiunto gli obiettivi di saperi base	Verifiche sommative fine corso
Efficacia intervento di orientamento	Percentuale utenti con scelta in entrata uscita di percorsi formativi lavorativi indirizzati dall'intervento	75% definita come percentuale target di utenti che hanno effettuato una scelta su input dell'azione di orientamento	Questionario a tot. giorni di conclusione dell'intervento

Nelle fasi di attuazione:

FASE 1- Comunicazione dell'offerta formativa ai possibili beneficiari attraverso diversi mezzi di comunicazione (sito internet, manifesti murali e locandine, annunci sui giornali).

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Pubblicizzazione dell'offerta	Tipologia dei mezzi utilizzati	Almeno 3 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
Diffusione nel territorio	Numero comuni raggiunti	Copertura del 70% del territorio interessato	
Presenza sito Internet	SI/NO	SI	

FASE 2- Progettazione del servizio: realizzazione di corsi coerenti con la normativa vigente e rispondenti ai requisiti espressi dall'analisi dei bisogni formativi del territorio e dei beneficiari.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Tirocinio o stage, se previsto dal corso	Ore attività di tirocinio su ore totali	Attività di tirocinio non inferiore al 10% delle ore	Orario del corso

FASE 3- Erogazione del servizio

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Regolarità d'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Registrazioni delle variazioni
Chiarezza e completezza dell'attività di accoglienza e orientamento	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra richieste o segnalazioni di non conformità e relative risposte o azioni correttive	Giorni n. 30 definiti come tempo massimo della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni risposta o azione correttiva
Coinvolgimento delle risorse professionali nel processo formativo	Partecipazione a focus group e riunioni di confronto sul tema della qualità	Almeno 50% di presenze sul tot delle risorse umane	Verifica modulo PDF 6.2.1 Scheda pianificazione formazione e modulo SRF 6.2.1 Scheda registro interventi Formativi
Frequenza degli allievi	N. assenze sul n. tot delle ore	Assenze non superiori al 30% delle ore tot.	Verifica registri di classe

Successo didattico	% allievi che raggiungono qualifica o attestato di frequenza per ogni corso	Almeno 70% allievi raggiunge qualifica o conclude il corso	Verifica registri, verbali scrutinio e verbali esami
--------------------	---	--	--

FASE 4- Customer Satisfaction: particolare attenzione viene rivolta alla soddisfazione sia degli utenti che dei docenti dei propri corsi

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza dei requisiti alle attese del beneficiario	% di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore a 70%	Questionario di soddisfazione degli utenti
Soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo formativo (allievi, docenti, tutor, aziende)	% di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore al 70%	Questionari di gradimento somministrati
Percezione della professionalità del personale	% di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore a 70%	Apposito questionario
Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento

“Livello preventivo”

Il Codemm prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

Modalità e strumenti di rilevazione del feedback

Lo stato di avanzamento di ciascun intervento è costantemente monitorato nell'ambito del processo di erogazione attraverso un'apposita procedura.

Dopo aver individuato le aree di valutazione, i relativi indicatori ed aver elaborato il piano di qualità del progetto (nel quale vengono definiti gli strumenti di rilevazione, i tempi della rilevazione e i limiti di accettabilità), l'intervento viene valutato sia in itinere, al fine di poter intraprendere eventuali azioni correttive, sia nella fase di conclusione, per poter misurare i risultati rispetto agli obiettivi prefissati, sia nella fase ex-post per poter valutare le ricadute e l'impatto.

Le fasi di tale processo di gestione sono invece rappresentate da una serie di azioni e precisamente:

- rilevazione soddisfazione del cliente
- conduzione verifiche ispettive interne
- analisi dei dati
- realizzazione delle azioni correttive e preventive

Gli strumenti utilizzati per la valutazione del feed-back sono i seguenti:

- Questionario di rilevazione aspettative
- Rapporto di verifica apprendimento
- Questionario di gradimento
- Questionario di soddisfazione – intermedio
- Report controllo intermedio
- Questionario di valutazione interna stage
- Questionario di valutazione finale stage
- Questionario di soddisfazione – finale
- Report controllo finale
- Questionario di Follow up

La valutazione complessiva dei risultati ed il rispetto dei limiti di accettabilità costituiscono gli indicatori che consentono di validare ciascun intervento erogato.

Gestione dei reclami di clienti

Il sistema di qualità aziendale si avvale di un'apposita procedura per far fronte ai reclami provenienti da Clienti, siano essi Enti Committenti o utenti.

Qualsiasi operatore della struttura può ricevere tale tipo di segnalazioni e riportarle sull'apposito strumento di gestione dei reclami attraverso il quale le funzioni interessate al singolo reclamo analizzano le cause della difformità riscontrata ed adottano le opportune soluzioni il cui esito sarà in ogni caso verificato senza indebiti ritardi.

Realizzazione di azioni correttive

Il sistema di qualità adottato prevede che, in un ottica di miglioramento continuo ed a garanzia del cliente, in caso di scostamenti, di sistema o di prodotto, vengano intraprese delle azioni correttive ed a tal fine è stata elaborata apposita procedura con relativi strumenti di attuazione.

L'azione correttiva viene intrapresa allorquando individuata una causa di non conformità occorra intraprendere un'azione per rimuovere detta causa per concretizzare la risoluzione del problema.

Spetta ai responsabili dei processi principali o al responsabile del sistema di gestione qualità la responsabilità di proporre azioni correttive.

La responsabilità di autorizzare dette azioni spetta ai soli responsabili dei processi principali.

Clausole di Garanzia dell'utente

Per ciascun servizio erogato definisce le seguenti clausole di garanzia dell'utente in termini di esplicitazione del singolo servizio che racchiuda:

- finalità
- modalità di realizzazione
- tempi di erogazione del servizio
- tipologia di supporto documentale che verrà consegnato
- competenze acquisite alla conclusione del percorso
- risorse professionali, strumentali e logistiche messe a disposizione
- modalità di valutazione delle competenze acquisite
- tipologia di attestazione

“Condizioni di trasparenza”

Validazione

Tali requisiti di trasparenza sono validati dai seguenti soggetti:

- Responsabile dei processi direzionali della sede
 - Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità
-

Diffusione

La presente Carta viene diffusa al pubblico mediante

- pubblicazione sul sito <http://www.codemm.it> e affissa nei locali della propria sede.
- La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.
- La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.
- La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

Revisione

La presente carta di qualità sarà soggetta ad un *aggiornamento* biennale da parte del Responsabile dei processi direzionali, del responsabile dei processi di erogazione, del responsabile dei processi di analisi del fabbisogno e del responsabile della progettazione. Ciascuna revisione dovrà essere approvata dal Responsabile dei processi direzionali. La *revisione* della Carta della Qualità avviene con cadenza perlomeno annuale considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione

“Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi”

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- Definisce la politica e la pianificazione della qualità, nonché gli obiettivi di qualità, garantendo la disponibilità delle risorse umane, materiali e finanziarie per la concreta realizzazione degli stessi
- Definisce responsabilità e ruoli dell'organizzazione
- Pianifica le azioni per il miglioramento continuo
- Gestisce il personale
- Coordina e gestisce le risorse umane, economiche, organizzative e informative
- Gestisce le relazioni con l'esterno, vale a dire imprese, istituzioni e altri attori in ambito europeo, nazionale e locale
- Definisce le strategie organizzative, finanziarie e commerciali
- Verifica il rispetto dei requisiti cogenti che regolano l'attività del Codemm, con particolare riferimento alla normativa locale in materia di accreditamento delle sedi formative (ad esempio, vigila sulla corretta applicazione e sulla conoscenza da parte del personale nella Regione Abruzzo delle Linee Guida sulla gestione dei processi di qualità)

Attività previste per il responsabile dei processi economico amministrativi

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi
 - predisposizione della documentazione per la gestione degli acquisti
 - controllo delle fatture dei fornitori ed emissione delle fatture destinate ai clienti relative ai servizi prestati
- Controllo economico
- Predisposizione documenti contabili per la Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale

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

- Lettura del fabbisogno occupazionale territoriale, settoriale, aziendale
- Definizione gli strumenti più idonei per la diffusione dei risultati e delle attività
- Analisi dei settori di riferimento e dei bisogni professionali
- Individuazione dei fabbisogni formativi

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- Provvede all'elaborazione e all'aggiornamento dei piani per ciascun'attività di progettazione di servizi formativi
- Propone alla Direzione le risorse da impiegare in ciascun'attività di progettazione
- Acquisisce le informazioni necessarie ai fini dello sviluppo delle attività di progettazione di corsi e servizi formativi.
- Provvede all'elaborazione e all'aggiornamento dei piani di erogazione

- Propone alla Direzione le risorse da impiegare in ciascun'attività definita nel piano di erogazione.

Attività previste per il responsabile "processo di erogazione dei servizi" (interventi formativi)

- Pianificazione del processo di erogazione
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- Gestione delle relazioni con la committenza Clienti/Utenti
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Valutazione dei risultati
- Gestione delle relazioni con la committenza.

27 GEN. 2012

