

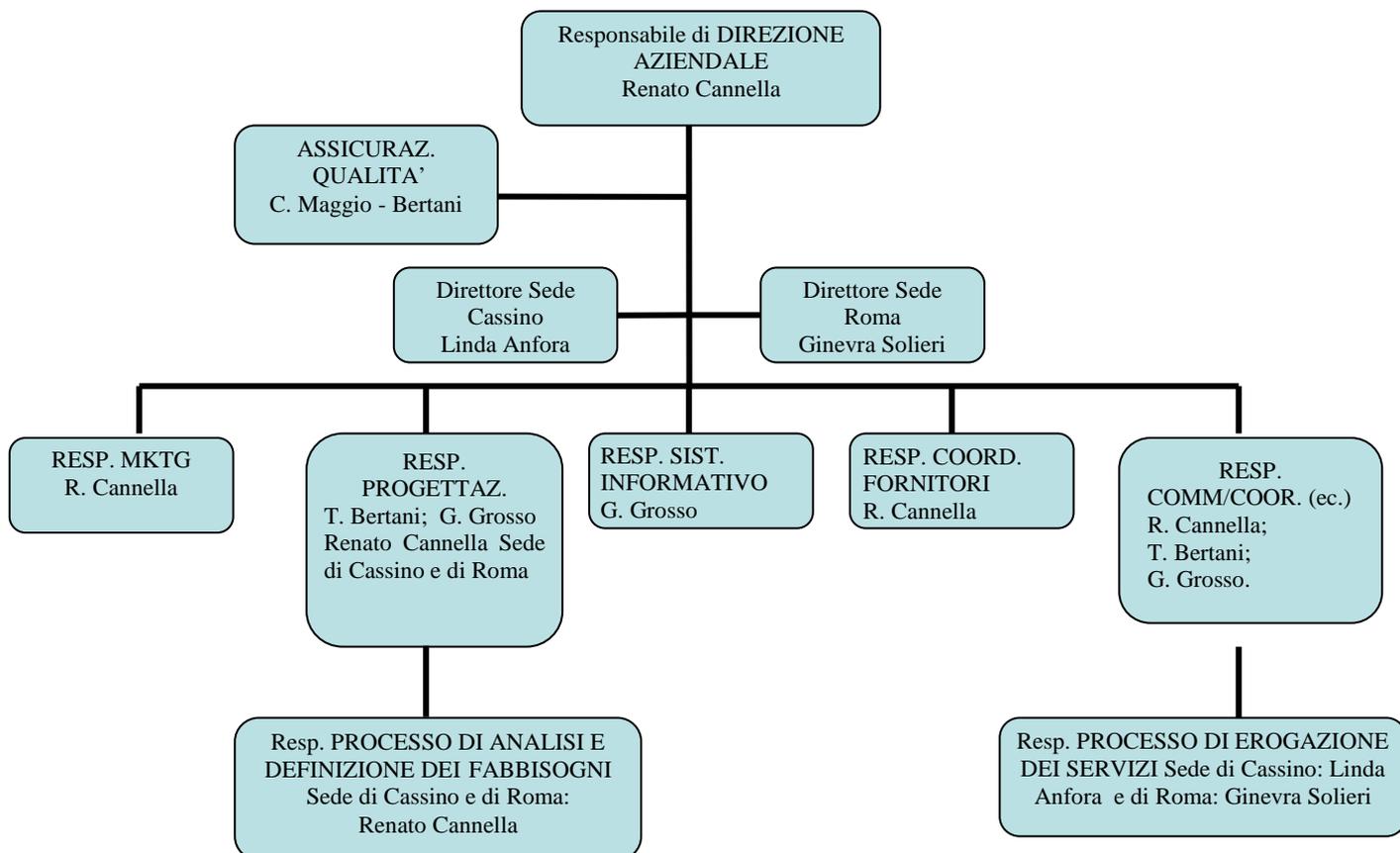
**Allocazione delle Attività dei responsabili posti a presidio dei processi Aziendali e delle sedi operative di Roma e Cassino, secondo quanto richiesto dalla DGR 968/07 e dall'All.II.2, all'interno del sistema di gestione della Qualità Aziendale.**

Figure di Presidio Richieste dall'All.II.2:

<i>Responsabile Unità Operativa Sede Principale del Sistema di gestione della Qualità Aziendale</i>	<i>Unità operative Sedi Secondarie (Roma e/o Cassino)</i>	<i>Nominativo</i>
Responsabile di DIREZIONE AZIENDALE (Renato Cannella)	> Responsabile del processo di direzione Sede di Roma	Ginevra Solieri
	> Responsabile del processo di direzione Sede di Cassino	Linda Anfora
RESP. COMMESSA/COOR. (R. Cannella; T. Bertani; G. Grosso.)	> Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa Sede di Roma e Cassino;	Renato Cannella
RESP. PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONI FABBISOGNI (R. Cannella; T. Bertani; G. Grosso)	> Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni Sede di Roma e Cassino ;	Renato Cannella
RESP. PROGETTAZ. (R. Cannella; T. Bertani; G. Grosso)	> Responsabile del processo di progettazione Sede di Roma e Cassino ;	Renato Cannella
RESP. COMM/COOR. (ec.) (R. Cannella; T. Bertani; G. Grosso.)	> Responsabile del processo di erogazione dei servizi Sede di Roma	Ginevra Solieri
	> Responsabile del processo di erogazione dei servizi Sede di Cassino	Linda Anfora

N.B. : I cinque responsabili delle sedi operative di Roma e Cassino hanno una dipendenza gerarchica e funzionale dai Responsabili dei processi descritti nel sistema di Gestione della Qualità aziendale.

Organigramma nominativo con descrizione di processi, ruoli, responsabilità e compiti delle risorse umane, in coerenza con i requisiti del criterio C e con la Carta della Qualità di cui al Requisito C.2



Legenda:

Fornitore: Organizzazione che fornisce il servizio/prodotto

I.S.MA.CO. s.r.l.: Organizzazione che eroga il servizio/prodotto di consulenza e formazione

Cliente: Soggetto economico Pubblico o privato che riceve il servizio

Servizio/prodotto: Risultato di attività effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il cliente

Vertice dell'organizzazione: Direzione Aziendale

DA: Direzione Aziendale  
AQ: Assicurazione Qualità  
RPG: Responsabile Progettazione  
RCF: Responsabile Coordinamento fornitori  
RSI: Responsabile Sistema informativo  
RMKTG: Responsabile Marketing  
RCO: Responsabile Commessa/Coordinamento  
PRG: Progettista

- SGQ: Sistema di Gestione per la Qualità
- MQ : Manuale Qualità
- NC : Non Conformità
- AC : Azione Correttiva
- AP : Azione Preventiva
- VI : Verifica Ispettiva
- PAM: Piano Azioni Miglioramento

## Processi, ruoli ed interazioni

I processi che l'Associazione sviluppa al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei prodotti/servizi erogati, possono essere classificati in:

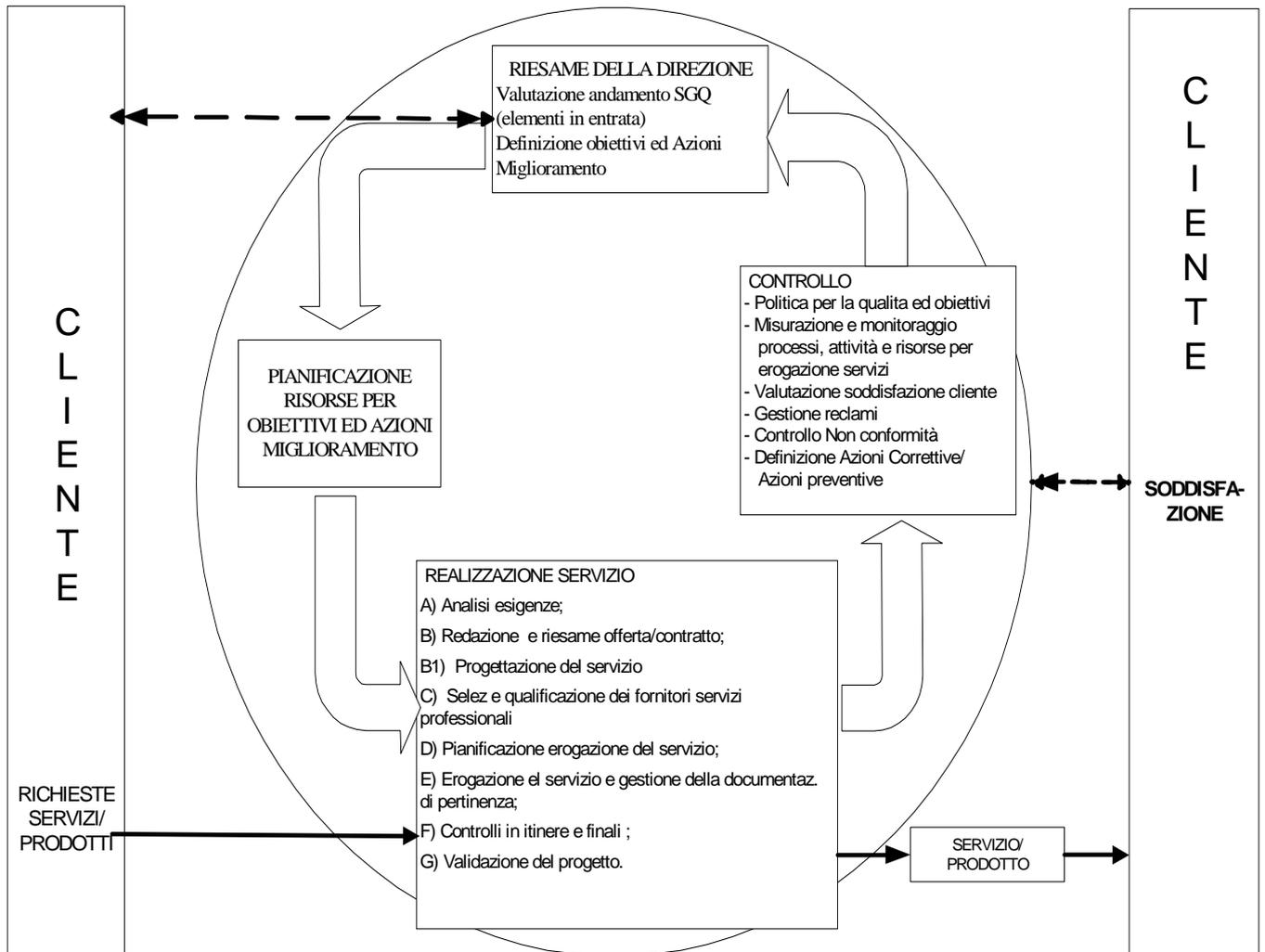
- processi operativi (ovvero quelli direttamente connessi all'erogazione dei servizi);
- processi di supporto o gestionali (ovvero quelli che consentono di pianificare e monitorare il SGQ e gli obiettivi della politica per la qualità ).

Tenendo conto della succitata classificazione, i processi organizzativi vengono suddivisi come indicato nello schema di seguito riportato.

<b>Processi operativi</b>	<b>Processi di supporto o gestionali</b>
1a Individuazione delle esigenze e delle aspettative del cliente.	1b Pianificazione strategica (politica ed obiettivi della qualità)
2a Valutazione delle capacità ed identificazione delle risorse professionali idonee all'erogazione del servizio richiesto	2b Gestione delle risorse umane, formazione e sensibilizzazione; gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro
3a Elaborazione dell'offerta economico /tecnica e/o progetto di intervento o di formazione	3b Misurazione e monitoraggio dei prodotti/ servizi e del SGQ
4a Selezione di fornitori professionali per la erogazione del servizio	4b Monitoraggio, analisi e valutazione soddisfazione del Cliente (tecniche statistiche)
5° Pianificazione e Realizzazione del prodotto e/o erogazione del servizio	5b Gestione dei reclami
6a Gestione della documentazione relativa al processo di erogazione	6b Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive
7a Controllo per stato di avanzamento delle attività connesse alla erogazione del servizio o alla realizzazione del prodotto	7b Riesame della Direzione
8° Validazione dell'eventuale progetto	

I processi sopra indicati, nel loro insieme, coprono tutte le attività finalizzate a garantire la conformità dei servizi erogati e coinvolgono tutte le figure organizzative interessate dal SGQ dell'Associazione.

Le interazioni dei processi sopra indicati sono graficamente descritte nello schema successivo e nelle procedure di cui alla Sez. 4 del manuale.



## Responsabilità e compiti delle risorse umane

### RESPONSABILITA' E POSIZIONI ORGANIZZATIVE

In questo paragrafo sono illustrate le principali attività svolte dai singoli responsabili delle funzioni riportate in organigramma per assicurare la corretta applicazione del SGQ.

Nella " Matrice delle Responsabilità " sono riportate le funzioni che sono coinvolte nella realizzazione dei principali processi del Sistema Qualità.

#### 1. DIREZIONE AZIENDALE

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane
- governa le attività gestionali dell'Associazione coerentemente con le politiche e gli obiettivi definiti;
- definisce l'organizzazione per l'attuazione del Sistema Qualità e predispone le necessarie risorse per la sua applicazione;
- assicura un ottimale utilizzo delle risorse umane e tecnologiche;
- coordina le attività dei vari Settori;
- delega autorità, funzioni, compiti e responsabilità
- definisce ed approva la pianificazione degli obiettivi per la qualità;
- divulga e si assicura che tutte le funzioni coinvolte nella gestione del Sistema Qualità, abbiano compreso la Politica per la Qualità ed operino affinché sia attuata e sostenuta ad ogni livello;
- indice e convoca le riunioni a carattere informativo-formativo incentivando le comunicazioni interne;
- verifica ed approva il Manuale della Qualità, le Procedure Organizzative e le istruzioni;
- effettua, periodicamente, il Riesame del S.Q.
- nomina il rappresentante della direzione e ne delega allo stesso il ruolo di Assicurazione qualità
- approva la soluzione delle non conformità maggiori;
- approva le azioni correttive in sede di riesame;
- promuove il miglioramento continuo della Qualità, coinvolgendo il personale
- firma i documenti contrattuali relativi a partecipazione a gare di appalto.

## 2. ASSICURAZIONE QUALITÀ

- ricopre il ruolo di Rappresentante della Direzione;
- collabora con la Direzione nella formulazione della Politica per la Qualità e negli obiettivi per la qualità;
- redige ed assicura la gestione e l'aggiornamento del Manuale della Qualità, delle Procedure organizzative, delle istruzioni e della modulistica;
- assicura il controllo e la diffusione della documentazione di origine esterna;
- assicura il controllo dei documenti di Registrazione della Qualità;
- assicura l'attuazione ed il controllo dei processi e delle attività secondo quanto definito nel Manuale della Qualità, nelle procedure organizzative e nelle istruzioni operative;
- effettua le Verifiche Ispettive interne ed esterne presso fornitori;
- assicura la formazione e la diffusione dei principi della qualità e la sensibilizzazione ai problemi della qualità;
- interfaccia i clienti, i fornitori e gli Organismi di certificazione per informazioni inerenti il Sistema di gestione per la Qualità;
- raccoglie, collaborando con le funzioni aziendali, le informazioni inerenti problemi e / o temi oggetto di riesame da parte della Direzione;
- predispone report sull'andamento e sulle performance del Sistema di gestione per la Qualità e lo trasmette alla Direzione per il Riesame;
- valuta e predispone le richieste di azioni di miglioramento della qualità;
- valuta, predispone, ed approva azioni correttive e preventive;
- predispone il documento di pianificazione "Azioni Miglioramento Qualità" e ne cura le esigenze di approvazione delle singole azioni definite;
- garantisce la sorveglianza sullo stato di implementazione delle azioni correttive e di miglioramento pianificate.
- partecipa con le funzioni operative, quando richiesto, ai riesami di progetto per i servizi che vengono realizzati, ponendo l'attenzione su eventuali requisiti di qualità richiesti
- valuta, collaborando con le funzioni competenti, le potenzialità e le capacità dei fornitori in relazione alla complessità dei servizi richiesti

## 3. RESPONSABILE DIREZIONE MARKETING

- definisce in accordo con la D.A., la strategia commerciale;
- valuta e decide in merito alle possibili forme di pubblicità
- segue la realizzazione e distribuzione di brochure informative
- cura i rapporti con i clienti
- coordina la promozione, tramite visite, telefonate, lettere al target di clientela prescelto
- svolge analisi di mercato per l'individuazione di nuovi servizi, settori e aree di intervento;
- cura il sistema di informazione commerciale, compresa la relativa archiviazione;
- verifica lo stato di avanzamento delle offerte/contratto
- approva, sentita la D.A., i contratti e gli ordini di acquisto

#### 4. RESPONSABILE PROGETTAZIONE

- 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
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- Collabora con la D.A. per la definizione dei progetti da realizzare e garantisce il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti;
- Definisce, in accordo con la D.A. le risorse umane, finanziarie e organizzative da impegnare nel singolo progetto;
- sviluppa in via preventiva e propositiva l'architettura di un intervento formativo, di consulenza e di ricerca;
- indica le modalità di incontro/alternanza fra formazione, ricerca, consulenza e ambito organizzativo di riferimento ;
- Assegna gli incarichi all'interno del gruppo di lavoro costituito;
- Monitorizza e valuta il corretto svolgimento degli incarichi assegnati.
- Individua, studia e sviluppa opportunità di business e di collaborazione per creare la rete di business partner

#### 5. RESPONSABILE COORDINAMENTO FORNITORI

- Gestisce i fornitori e la compilazione delle schede dei fornitori;
- Effettua i controlli sui vari approvvigionamenti;
- E' responsabile della ricerca, identificazione e scelta di nuovi fornitori;
- Gestisce in toto trattative e aspetti contrattuali relativi alla fornitura;
- Definisce, d'accordo con la D.A. e con il responsabile di commessa/cliente i fornitori da impegnare in ciascun progetto;

#### 6. RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI

- Gestisce il sistema informativo aziendale
- Pianifica in accordo con la DA l'espansione e l'ammodernamento delle apparecchiature e del software
- Fa in modo che le domande, i problemi e le esigenze particolari degli utenti del sistema informatico vengano trattati in modo tempestivo
- Verifica che le risorse informatiche vengano utilizzate in modo efficiente
- Collabora con i responsabili di altri reparti per coordinare l'utilizzo delle risorse informatiche a supporto degli obiettivi globali dell'organizzazione
- Definisce la politica di sicurezza del sistema informativo dell'organizzazione

## 7. RESPONSABILE COMMESSA/COORDINAMENTO

- 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
- agisce autonomamente per individuare e contattare quanti hanno ruolo nel processo formativo, di ricerca e di consulenza;
- dialoga con specialisti nelle aree o materie da includere nel progetto formativo, di ricerca o di consulenza;
- controlla e misura le commesse/progetti gestendo le risorse assegnate;
- Interagisce con il cliente per la definizione e per il controllo della commessa /progetto;
- Promuove il servizio/commessa al cliente.
- 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

**MATRICE RESPONSABILITA' P=principale S= Secondaria**

ISO	REQUISITI DEL SGQ								
		DA	AQ	R MKT	R PG	R CF	R SI	R CO	PG
9001:2000									
4/4.1/4.2	Sistema gestione qualità: requisiti generali e gestione documentazione	P	P						
4.2.2	Manuale Qualità	P	P						
4.2.3 / 4.2.4	Controllo dei documenti e dei dati; RegISTRAZIONI di Qualità		P		S	S	S	S	S
5.1	Impegno direzione	P							
5.2	Attenzione al cliente	P		P	S			S	
5.3 / 5.4	Politica per la qualità/ Pianificaz Qualità/ definiz. obiettivi	P							
5.5/ 5.5.1/ 5.5.2	Responsabilità, autorità e rappresentante della direzione	P							
5.5.3	Comunicazioni interne	P	P						
5.6	Riesame della Direzione/ input ed output per l'attività di riesame	P	P						
6 / 6.1	Gestione delle risorse e disponibilità	P							
6.2 / 6.2.1	Risorse Umane	P							
6.2.2	Competenza, consapevolezza ed addestramento	P				P			
6.3 / 6.4	Infrastrutture /ambiente di lavoro						P		
7 / 7.1	Realizzazione del prodotto/servizio; Pianificazione della erogazione				P			P	
7.2/7.2.1/7.2.2	Determinazione dei requisiti del servizio; Riesame dei requisiti relativi al servizio	P		P					
7.2.3	Comunicazione con il cliente	P		P	P			P	
7.3/7.3.1/7.3.2	Pianificazione della Progettazione e dello sviluppo del servizio: Inputs				P				S
7.3.3 / 7.3.4	Progettazione e sviluppo : outputs e Riesame				P				P
7.3.5/7.3.6	Progettazione e sviluppo: verifica e validazione				P				S
7.3.7	Controllo delle modifiche della progettazione				P				P
7.4/7.4.1/7.4.2	Processo per Approvvigionamenti ed informazioni necessarie	P			S	P	s		
7.4.3	Verifiche dei prodotti acquistati	P				P			
7.5 / 7.5.1	Controllo attività di erogazione dei servizi	P						P	
7.5.2	Validazione dei processi per la erogazione dei servizi			S		S	S	P	
7.5.3 / 7.5.4	Identificazione e rintracciabilità; Proprietà del cliente					P	P	S	S
7.5.5	Conservazione dei prodotti				P		P	S	
7.6	Controllo dispositivi di monitoraggio e misurazione	-	-	-	-	-	-	-	-
8/8.1	Misurazioni, analisi e miglioramento: requisiti generali	P			P	P	S	P	
8.2.1	Soddisfazione del cliente	P		P	P			P	
8.2.2	Verifiche Ispettive interne		P						
8.2.3 / 8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei processi Monitoraggio e misurazione dei servizi		P			S	P	P	
8.3/8.4	Controllo delle Non conformità ed Analisi dei dati		P		S	S		S	
8.5 / 8.5.1	Miglioramento continuo	P	S		P			S	
8.5.2 / 8.5.3	Azioni correttive ed Azioni Preventive	P	S	S	S	S	S	S	S

## Carta della Qualità

### **Sezione A: Livello Strategico**

#### **Politica della Qualità**

1. Mission che l'organismo assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione:

- *realizzazione e progettazione di ricerche e studi;*
- *progettazione, coordinamento ed erogazione di percorsi formativi finanziati e non;*
- *progettazione ed erogazione di servizi di consulenza direzionale ed organizzativa.*

Ciascuna delle suddette attività viene svolta nell'ambito delle seguenti aree/discipline aziendali:

- Management;
- Organizzazione;
- Marketing;
- Risorse Umane;
- Qualità;
- Finanza e Controllo di Gestione.

2. Obiettivi ed impegni che l'organismo assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione:

L' I.S.MA.CO. s.r.l. per la erogazione dei servizi su menzionati e per assicurare la massima soddisfazione dei clienti si è dotato di un Sistema di Gestione della Qualità, "SGQ".

Il Sistema di Qualità della I.S.MA.CO. s.r.l. :

- è riferito a prodotti/servizi i cui processi di erogazione sono interamente mantenuti sotto controllo dal proprio SGQ;
- prevede il controllo degli aggiornamenti delle normative, delle leggi, delle direttive e dei regolamenti di riferimento dei servizi certificati e del proprio SGQ;
- prevede il controllo e la gestione dei reclami relativi ai servizi erogati per i quali è richiesta la certificazione.

La I.S.MA.CO. srl controlla e documenta il processo di erogazione del servizio attraverso documenti (redatti per stati di avanzamento ed alla fine del progetto) che sono regolarmente predisposti e consegnati al cliente. Tali documenti assumono significato in quanto capaci di evidenziare risultati dell'attività svolta. A garanzia della qualità del servizio offerto, la I.S.MA.CO. s.r.l. utilizza professionalità "interne" od esterne con specifica esperienza in settori ed aree definite. I criteri e le modalità di selezione, qualificazione e monitoraggio di questi fornitori costituiscono l'elemento fondamentale per la garanzia della qualità del prodotto/servizio erogato.

Il SGQ è costituito da:

1. Manuale della Qualità
2. Procedure
3. Moduli

### **INDICE DELLE SEZIONI CONTENUTE NEL MANUALE**

Sezione	Sigla di ident.ne	Titolo della Sezione	Paragrafo di rif. UNI EN ISO 9001
0	MQ0	Introduzione al Manuale	1; 2; 3
01	MQ01	Sistema di Gestione per la qualità	4.
02	MQ02	Responsabilità della direzione	5.
03	MQ03	Gestione delle Risorse	6.
04	MQ04	Realizzazione del prodotto/servizio	7.
05	MQ05	Misurazioni, analisi e miglioramento	8.

3. Modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione

### **INDICE DELLE SEZIONI CONTENUTE NEL SISTEMA DI GESTIONE DELLE PROCEDURE**

Il sistema di gestione delle procedure è finalizzato alla gestione di sette procedure:

1. Gestione della documentazione e delle registrazioni di Qualità
2. Processi relativi al cliente ed alla pianificazione della progettazione
3. Processi per l'approvvigionamento, i controlli in accettazione e la qualificazione dei fornitori
4. Processi per l'erogazione del servizio
5. Verifiche ispettive interne
6. Gestione delle non conformità
7. Azioni correttive e preventive.

## **INDICE DEI MODULI UTILIZZATI PER GESTIRE IL "SGQ"**

1. Verbale del riesame della direzione
2. Verbale di riunione/formazione
3. Scheda mezzi/attrezzature
4. Piano di progetto
5. Verbale di Verifica, riesame e validazione del piano di progetto
6. Scheda Requisiti progetto
7. Scheda requisiti di ingresso del progetto profit e no profit
8. Lettera di incarico
9. Verbale di valutazione del progetto
10. Lista fornitori qualificati
11. Piano erogazione del servizio
12. Verbale di controllo del servizio
13. Piano azioni di miglioramento
14. Questionario di valutazione Qualità Formazione
15. Questionari di valutazione qualità del servizio di ricerca e consulenza
16. Rapporto di verifica ispettiva esterna ed interna
17. Rapporto di non conformità, azione correttiva, azione preventiva
18. Questionario di valutazione di fine corso
19. Scheda monitoraggio esiti occupazionali
20. Gestione della documentazione e delle RegISTRAZIONI di qualità
21. Lista di distribuzione della documentazione
22. Ordine di acquisto
23. Lista di riscontro per verifica ispettiva

### **Sezione B Livello Organizzativo**

Informazioni generali sui servizi erogati dall' I.S.MA.CO. s.r.l.:

- ⇒ aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di committenti/beneficiari): consulenza, formazione e ricerca destinata a persone fisiche e persone giuridiche che acquistano i prodotti/servizi erogati dall'Associazione XXII Dicembre con risorse proprie e/o di terzi;
- ⇒ dotazione di risorse professionali: (vedi modulo numero 8 e 10);
- ⇒ dotazione di risorse logistico-strumentali (vedi Modulo numero 3);
- ⇒ dichiarazione di impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva (Vedi Moduli n. 14, 15, 16 e 18).

## **Livello Operativo**

Contenuti del manuale della Qualità in relazione alla gestione dei processi.

### Sezione 0: Introduzione al Manuale

- Scopo
- Campo di applicazione
- Esclusioni dall'applicazione
- Riferimenti normativi
- Modalità. Presentazione della Società
- Termini definizioni ed acronimi in uso

### Sezione 1: Sistema di Gestione della Qualità "SGQ"

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. CAMPO DI APPLICAZIONE
4. MODALITA': Vedi l'Indice DELLE SEZIONI CONTENUTE NEL SISTEMA DI GESTIONE DELLE PROCEDURE, numero 1
5. RESPONSABILITA': direzione aziendale, assicurazione qualità,
6. DOCUMENTI APPLICABILI

### Sezione 2: Responsabilità della direzione

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. CAMPO DI APPLICAZIONE
4. MODALITA'
5. RESPONSABILITA'
6. DOCUMENTI APPLICABILI: Politica per la Qualità, Vedi indice del Manuale per gestire il SGQ numero 1 e 13, Organigramma e Matrice delle Responsabilità

### Sezione 3: Gestione delle Risorse

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. CAMPO DI APPLICAZIONE
4. MODALITA': Risorse umane, infrastrutture, ambiente di lavoro
5. RESPONSABILITA': direzione aziendale, assicurazione qualità,
6. DOCUMENTI APPLICABILI (Vedi l'indice dei moduli utilizzati per gestire il SGQ, numero 2- 3):

POSIZIONE 1: Direzione Aziendale

POSIZIONE 2: Responsabile Assicurazione Qualità

POSIZIONE 3: Responsabile Marketing

POSIZIONE 4: Responsabile Progettazione

POSIZIONE 5: Responsabile coordinamento Fornitori

POSIZIONE 6: Responsabile Sistemi Informativi

POSIZIONE 7: Responsabile di commessa/coordinamento progetto

#### Sezione 4: Realizzazione del servizio

##### 1 SCOPO

2. RIFERIMENTI
3. CAMPO DI APPLICAZIONE
4. MODALITA':
  - Pianificazione dell'erogazione del servizio,
  - processi relativi al cliente,
  - processi di pianificazione della progettazione,
  - processo di approvvigionamento e qualificazione dei fornitori,
  - processo di pianificazione ed erogazione del servizio
5. RESPONSABILITA':
  - progettazione,
  - commessa accreditamento,
  - coordinamento fornitori,
  - fornitori professionisti
6. DOCUMENTI APPLICABILI: vedi l'Indice DELLE SEZIONI CONTENUTE NEL SISTEMADI GESTIONE DELLE PROCEDURE, numero 2 - 3 - 4

#### Sezione 5: Misurazioni, analisi e miglioramenti

2. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. CAMPO DI APPLICAZIONE
4. MODALITA':
5. RESPONSABILITA'
6. DOCUMENTI APPLICABILI: Verifiche Ispettive (pr 05/01); Gestione delle non conformità (pr05/02), Azioni correttive e preventive (pr 05/03); Piano Azioni di miglioramento (m05/00/01); Questionario valutazione formazione (m5/00/02); Questionario valutazione qualità percepita.

Contenuti del manuale della Qualità in relazione alla gestione delle procedure.

1. Gestione della documentazione e delle registrazioni di Qualità
  - SCOPO
  - RIFERIMENTI
  - CAMPO DI APPLICAZIONE
  - MODALITA': Identificazione della documentazione del SGQ, emissione approvazione e distribuzione del SGQ, Archiviazione, Conservazione e protezione della documentazione di SGQ , Accesso e salvataggio dei dati , Indice di revisione, Istruzioni e Modulistica, Modifiche ai documenti, Documentazione di origine esterna , Onorari professionali , Registrazioni della qualità
  - RESPONSABILITA'
  - DOCUMENTI APPLICABILI: vedi indice moduli numero 20 - 21
  
2. Processi relativi al cliente ed alla pianificazione della progettazione
  - SCOPO
  - RIFERIMENTI
  - CAMPO DI APPLICAZIONE
  - MODALITA': Processi relativi al cliente, processi relativi alla pianificazione della progettazione della ricerca finanziata, processi relativo alla progettazione della ricerca, intervento di consulenza
  - RESPONSABILITA'
  - DOCUMENTI APPLICABILI: vedi indice moduli numero 4-5-6
  
3. Processi per l'approvvigionamento, i controlli in accettazione e la qualificazione dei fornitori
  - SCOPO
  - RIFERIMENTI
  - CAMPO DI APPLICAZIONE
  - MODALITA': Approvvigionamento, verifica e controllo in accettazione, qualificazione del fornitore,
  - RESPONSABILITA':
  - DOCUMENTI APPLICABILI vedi indice moduli numero 7-8-9-22

Processi per l'erogazione del servizio

- SCOPO
- RIFERIMENTI
- CAMPO DI APPLICAZIONE
- MODALITA': Coordinamento ed erogazione della formazione e della consulenza
- RESPONSABILITA'
- DOCUMENTI APPLICABILI: vedi indice moduli numero 11-12

#### 5. Verifiche ispettive interne

- SCOPO
- RIFERIMENTI
- CAMPO DI APPLICAZIONE
- MODALITA':
- RESPONSABILITA': Direzione aziendale, assicurazione qualità, funzioni responsabili
- DOCUMENTI APPLICABILI: vedi indice moduli numero 13-16-23

#### 6. Gestione delle non conformità

- SCOPO
- RIFERIMENTI
- CAMPO DI APPLICAZIONE
- MODALITA':
- RESPONSABILITA':
- DOCUMENTI APPLICABILI: vedi indice moduli numero 17

#### 7. Azioni correttive e preventive

- SCOPO
- RIFERIMENTI
- CAMPO DI APPLICAZIONE
- MODALITA':
- RESPONSABILITA':
- DOCUMENTI APPLICABILI: vedi indice moduli numero 17

## Sintesi dei Fattori di Qualità e dei loro indicatori

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Contenuti formativi del corso e/o del servizio prodotto erogato; Preparazione docente/consulente; Capacità di sintesi; Presenza; Rispetto requisiti contrattuali servizio erogato: attività, tempi e prestazioni; Controllo prodotti/attrezzature forniti da partner; Controllo regolarità documentazione d'aula (registrazione) (vedi architettura dei singoli strumenti di verifica)	Numero di allievi ammessi agli esami/verifiche finali; Tempi e realizzazioni e risultati attesi erogazione progetto; Scala graduata da 1 a 5 per monitorare i fattori di qualità dei clienti e dei beneficiari; Esiti occupazionali; Livello soddisfazione del committente	Per la formazione e la consulenza non profit sono quelli rintracciabili nell'Avviso pubblico ed esplicitati eventualmente nel progetto approvato e finanziato; Per la formazione, la consulenza e la ricerca profit, quelli concordati con il cliente e con i beneficiari.	Moduli N. 6, 12, 13, 14, 15, 18 e 19

### Livello Preventivo

Dispositivi di Garanzia e tutela dei committenti beneficiari:  
(Vedi Punti 6 e 7 dei "Contenuti del manuale della Qualità in relazione alla gestione delle procedure").

### Condizioni di Trasparenza

Vedi Moduli N. 1, 4, 5, 9, 11, 16

## **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi:**

### 1. DIREZIONE AZIENDALE

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane
- governa le attività gestionali dell'Associazione coerentemente con le politiche e gli obiettivi definiti;
- definisce l'organizzazione per l'attuazione del Sistema Qualità e predispone le necessarie risorse per la sua applicazione;
- assicura un ottimale utilizzo delle risorse umane e tecnologiche;
- coordina le attività dei vari Settori;
- delega autorità, funzioni, compiti e responsabilità
- definisce ed approva la pianificazione degli obiettivi per la qualità;
- divulga e si assicura che tutte le funzioni coinvolte nella gestione del Sistema Qualità, abbiano compreso la Politica per la Qualità ed operino affinché sia attuata e sostenuta ad ogni livello;
- indice e convoca le riunioni a carattere informativo-formativo incentivando le comunicazioni interne;
- verifica ed approva il Manuale della Qualità, le Procedure Organizzative e le istruzioni;
- effettua, periodicamente, il Riesame del S.Q.
- nomina il rappresentante della direzione e ne delega allo stesso il ruolo di Assicurazione qualità
- approva la soluzione delle non conformità maggiori;
- approva le azioni correttive in sede di riesame;
- promuove il miglioramento continuo della Qualità, coinvolgendo il personale
- firma i documenti contrattuali relativi a partecipazione a gare di appalto.

### 2. ASSICURAZIONE QUALITÀ

- ricopre il ruolo di Rappresentante della Direzione;
- collabora con la Direzione nella formulazione della Politica per la Qualità e negli obiettivi per la qualità;
- redige ed assicura la gestione e l'aggiornamento del Manuale della Qualità, delle Procedure organizzative, delle istruzioni e della modulistica;
- assicura il controllo e la diffusione della documentazione di origine esterna;
- assicura il controllo dei documenti di Registrazione della Qualità;
- assicura l'attuazione ed il controllo dei processi e delle attività secondo quanto definito nel Manuale della Qualità, nelle procedure organizzative e nelle istruzioni operative;
- effettua le Verifiche Ispettive interne ed esterne presso fornitori;
- assicura la formazione e la diffusione dei principi della qualità e la sensibilizzazione ai problemi della qualità;
- interfaccia i clienti, i fornitori e gli Organismi di certificazione per informazioni inerenti il Sistema di gestione per la Qualità;

- raccoglie, collaborando con le funzioni aziendali, le informazioni inerenti problemi e / o temi oggetto di riesame da parte della Direzione;
- predispone report sull'andamento e sulle performance del Sistema di gestione per la Qualità e lo trasmette alla Direzione per il Riesame;
- valuta e predispone le richieste di azioni di miglioramento della qualità;
- valuta, predispone, ed approva azioni correttive e preventive;
- predispone il documento di pianificazione " Azioni Miglioramento Qualità" e ne cura le esigenze di approvazione delle singole azioni definite;
- garantisce la sorveglianza sullo stato di implementazione delle azioni correttive e di miglioramento pianificate.
- partecipa con le funzioni operative, quando richiesto, ai riesami di progetto per i servizi che vengono realizzati , ponendo l'attenzione su eventuali requisiti di qualità richiesti
- valuta, collaborando con le funzioni competenti, le potenzialità e le capacità dei fornitori in relazione alla complessità dei servizi richiesti

### 3. RESPONSABILE DIREZIONE MARKETING

- definisce in accordo con la D.A., la strategia commerciale;
- valuta e decide in merito alle possibili forme di pubblicità
- segue la realizzazione e distribuzione di brochure informative
- cura i rapporti con i clienti
- coordina la promozione, tramite visite, telefonate, lettere al target di clientela prescelto
- svolge analisi di mercato per l'individuazione di nuovi servizi, settori e aree di intervento;
- cura il sistema di informazione commerciale, compresa la relativa archiviazione;
- verifica lo stato di avanzamento delle offerte/contratto
- approva, sentita la D.A., i contratti e gli ordini di acquisto

### 4. RESPONSABILE PROGETTAZIONE

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione consuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- Collabora con la D.A. per la definizione dei progetti da realizzare e garantisce il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti;
- Definisce, in accordo con la D.A. le risorse umane, finanziarie e organizzative da impegnare nel singolo progetto;
- sviluppa in via preventiva e propositiva l'architettura di un intervento formativo, di consulenza e di ricerca;
- indica le modalità di incontro/alternanza fra formazione, ricerca, consulenza e ambito organizzativo di riferimento ;
- Assegna gli incarichi all'interno del gruppo di lavoro costituito;
- Monitorizza e valuta il corretto svolgimento degli incarichi assegnati.
- Individua, studia e sviluppa opportunità di business e di collaborazione per creare la rete di business partner

#### 5. RESPONSABILE COORDINAMENTO FORNITORI

- Gestisce i fornitori e la compilazione delle schede dei fornitori;
- Effettua i controlli sui vari approvvigionamenti;
- E' responsabile della ricerca, identificazione e scelta di nuovi fornitori;
- Gestisce in toto trattative e aspetti contrattuali relativi alla fornitura;
- Definisce, d'accordo con la D.A. e con il responsabile di commessa/cliente i fornitori da impegnare in ciascun progetto;

#### 6. RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI

- Gestisce il sistema informativo aziendale
- Pianifica in accordo con la DA l'espansione e l'ammodernamento delle apparecchiature e del software
- Fa in modo che le domande, i problemi e le esigenze particolari degli utenti del sistema informatico vengano trattati in modo tempestivo
- Verifica che le risorse informatiche vengano utilizzate in modo efficiente
- Collabora con i responsabili di altri reparti per coordinare l'utilizzo delle risorse informatiche a supporto degli obiettivi globali dell'organizzazione
- Definisce la politica di sicurezza del sistema informativo dell'organizzazione

#### 7. RESPONSABILE COMMESSA/COORDINAMENTO

- 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
- agisce autonomamente per individuare e contattare quanti hanno ruolo nel processo formativo, di ricerca e di consulenza;
- dialoga con specialisti nelle aree o materie da includere nel progetto formativo, di ricerca o di consulenza;
- controlla e misura le commesse/progetti gestendo le risorse assegnate;
- Interagisce con il cliente per la definizione e per il controllo della commessa/progetto;
- Promuove il servizio/commessa al cliente.
- 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

## 8. RESP.PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONI FABBISOGNI

- diagnosi generale quadro regionale e provinciale dei fabbisogni di figure e competenze professionali in senso geografico
- diagnosi quadro regione e provinciale di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- Collabora con il Responsabile della progettazione per la definizione dei progetti da realizzare e garantisce il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti;
- sviluppa in via preventiva e propositiva l'architettura di un intervento formativo, di consulenza e di ricerca;
- indica le modalità di incontro/alternanza fra formazione, ricerca, consulenza e ambito organizzativo di riferimento.