

ALLEGATO II.1

**"CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"
PER LE ATTIVITÀ DI
FORMAZIONE CONTINUA, FORMAZIONE SUPERIORE ED ORIENTAMENTO**

LIVELLO STRATEGICO

Mission

La qualità nell'erogazione dell'attività didattica e per il servizio di orientamento rappresenta un elemento imprescindibile per il CIRPS CONSORTIUM, che utilizza la propria certificazione di qualità ISO 9001:2000 come strumento di consolidamento organizzativo per il soddisfacimento dei requisiti contrattuali (rintracciabili nei bandi) e per il continuo miglioramento dei processi e dei prodotti verso i committenti/beneficiari.

Obiettivi per la qualità

- *obiettivo d'immagine*: consolidamento e mantenimento della posizione sul mercato, come immagine di Qualità attraverso l'offerta dei propri Servizi/prodotti
- *obiettivo d'efficacia*: raggiungimento del risultato sul servizio/prodotto offerto misurabile in termini di competenze acquisite dagli studenti
- *obiettivi di processo*: miglioramento continuo, necessario a garantire l'individuazione delle criticità, l'eliminazione degli sprechi in termini di riduzione di tempo per la progettazione del servizio e per l'erogazione dello stesso una volta finanziato in funzione di una sempre più accentuata propensione alla soddisfazione del cliente
- *obiettivo di efficienza*: raggiungimento e mantenimento della certificazione ISO 9001:2000 visto come fondamentale obiettivo per l'organizzazione, nel contesto del settore EA 37, per la definitiva affermazione di Organizzazione prestigiosa, affidabile e pronta nella migliore gestione dei servizi che si trova ad erogare

Il Direttore, con il supporto del Rappresentante della Direzione e dei responsabili di funzione (progettazione, fabbisogni e erogazione dei servizi), decide le scelte per la qualità e quantifica periodicamente obiettivi misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità, per i pertinenti livelli e funzioni, da perseguire e raggiungere, per il soddisfacimento della stessa.

In aggiunta, durante il riesame da parte della direzione, avviene la definizione (e ridefinizione) degli obiettivi per la politica per la qualità e, per il raggiungimento di ciascuno di essi, dei corrispondenti obiettivi e impegni per le funzioni interessate.

Durante il riesame svolto con i Resp. di funzione si esplicita la scelta degli obiettivi per la qualità in merito al soddisfacimento delle esigenze e aspettative del committente/beneficiario.

In sede di riesame è verificato anche il raggiungimento degli obiettivi precedentemente pianificati.

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

La politica della qualità è:

- comunicata all'interno dell'organizzazione mediante, incontri, riunioni, e-mail;
- revisionata periodicamente;
- compresa attraverso momenti di formazione promossi dalla direzione.

**CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPILJ
00038 VALMONTONE (RM)**

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Aree di attività:

Committenti/ beneficiari Servizio / Prodotto	STUDENTI	SCUOLE	AZIENDE	ORGANIZZAZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI, PUBBLICHE E PRIVATE
ORIENTAMENTO IN INGRESSO	X	X		X
ORIENTAMENTO IN USCITA	X		X	X
ATTIVITÀ DIDATTICA PER L'EROGAZIONE DI FORMAZIONE CONTINUA	X			X
ATTIVITÀ DIDATTICA PER L'EROGAZIONE DI FORMAZIONE SUPERIORE	X			X
ATTIVITÀ DIDATTICA PER IMMIGRATI	X		X	X
ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO PER IMMIGRATI	X	X	X	X

Al fine di soddisfare le esigenze e le aspettative del sistema committente/beneficiario:

- si determina il sistema committente/beneficiario di riferimento identificando i committenti/beneficiari significativi, ovvero quelli che hanno una valenza significativa per il raggiungimento della politica e dei relativi obiettivi per la qualità associabili;
- si identificano per tale sistema le esigenze e le aspettative da soddisfare;
- si traducono tali esigenze e aspettative in requisiti che dovranno essere tenuti in considerazione nello svolgimento dei processi

CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPHILJ
00038 VALMONTONE (RM)

Servizi offerti:

Corsi di formazione superiore e continua rivolti a:

- occupati
- disoccupati
- immigrati

Sportello di orientamento

Settori/tematiche (formazione ed orientamento):

- Ecologia e ambiente
- Informatica
- Cooperazione allo sviluppo
- Beni culturali
- Sicurezza
- Lingue straniere
- Servizi educativi
- Servizi socio-sanitari
- Lavori d'ufficio
- Comunicazione

Piattaforma e-learning:

Durante le attività didattiche i discenti possono usufruire sia in sede sia da altre postazioni collegate alla rete internet, della piattaforma di e-learning, si tratta di uno strumento di formazione a distanza (FAD) mediante il quale è possibile disporre delle dispense in formato elettronico, effettuare esercitazioni e test, la piattaforma è visualizzabile al sito <http://fad.cirpsconsortium.org> .

Il sistema on-line è in grado di:

- Monitorare gli accessi
- Verificare l'apprendimento.

I servizi offerti sono fruibili dai portatori di handicap, in conformità con la normativa nazionale sull'abbattimento delle barriere architettoniche

Risorse professionali:

N	Tipologia	Settore	Numero
1	Docente	Beni culturali	2
2	Docente	Energia e ambiente	8
3	Docente	Servizi educativi	4
4	Docente	Servizi sanitari	2
5	Docente	Lingue straniere	2
6	Docente	Politiche immigrazione, mediazione culturale	2
7	Docente	E-learning	3
8	Docente	Sicurezza	3
9	Docente	Orientamento	2

**CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPHILJ
00038 VALMONTONE (RM)**

10	Docente	Grafica pubblicitaria	1
11	Docente	Cooperazione allo sviluppo	3
12	Docente	GIS	1
13	Docente	Informatica	4
14	Docente	Diritto	1
15	Docente	Psicologia	4
16	Docente	Comunicazione	2
17	Docente	Medicina del lavoro	1
18	Co-docente	Trasversale	3
19	Tutor	Trasversale	5
20	Segreteria	Trasversale	1
21	Amministrazione	Trasversale	1

Risorse logistico-strumentali

Aule	- Aula informatica - Aula didattica
Attrezzature aula informatica	VIDEO PROIETTORE (EPSON) N°1 VIDEO PROIETTORE (ACER) N° 2 LAVAGNA LUMINOSA N°1 PROIETTORE DIAPOSITIVE: N°1 LAVAGNA FOGLI MOBILI/MAGNETICA N°1 SCHERMO SU BASE PER PROIETTORE NOTEBOOK HP: N° 22 25 POSTAZIONI CON ROTELLE E POLTRONCINA STAMPANTE DI RETE INFOTEC ISC 3030 STAMPANTE MULTIFUNZIONE HP OGGICE JET G85 ROUTER LINKSYS WI-FI COLLEGAMENTO ADSL
Attrezzature aula didattica	VIDEO PROIETTORE (EPSON) N°1 LAVAGNA MAGNETICA 30 POLTRONCINE CON RIBALTINA NOTEBOOK RELATORE/DOCENTE
Sede orientamento	Sala accoglienza
	Sala riunioni
	Ufficio colloqui
	Sportello informativo e sala consultazione banche dati (con n.2 postazioni collegati alla rete internet)
	Ufficio amministrativo
	Direzione

Tutta la documentazione descritta nel presente documento è disponibile presso la sede del CIRPS CONSORTIUM

**CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPILJ
00038 VALMONTONE (RM)**

LIVELLO OPERATIVO

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti pubblici (enti finanziatori)	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e della risposta la data di formulazione	1 giorno definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei documenti in uscita protocollati
Tempestività di risposta alle richieste di committenti privati (persone fisiche e giuridiche)	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e della risposta la data di formulazione	3 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei documenti in uscita protocollati
Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari (allievi corsi di formazione)	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e della risposta la data di formulazione	2 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di presentazione dei progetti
Sportello informativo	Informazioni e materiale fornito	2 giorni per le richieste ricevute a mezzo telefono. Fax tramite e-mail. Contestuali per le richieste ricevute in presenza	Rilevazione a campione del materiale fornito.
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	7 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	70% definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionari di valutazione
Monitoraggio docenti/tutor	Corrispondenza tra argomenti trattati in aula e materiale didattico fornito	70% definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionari di valutazione

**CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPHILJ
00038 VALMONTONE (RM)**

Attrezzature	Funzionalità delle attrezzature	Funzionamento al 100% delle attrezzature	Verifica delle attrezzature 24 ore prima del loro indicatore
--------------	---------------------------------	--	--

LIVELLO PREVENTIVO

L'Organizzazione pianifica ed attua i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento:

- tramite i controlli dei prodotti in ingresso, delle pianificazioni prima e durante l'erogazione del servizio per dimostrare la conformità dello stesso;
- tramite la pianificazione ed esecuzione di verifiche ispettive interne, per assicurare la conformità del Sistema Qualità avviando e sostenendo il processo di miglioramento continuo;
- tramite l'utilizzo della politica per la qualità ed i relativi obiettivi, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i Riesami da parte della Direzione, per migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema qualità.

Il Responsabile della Qualità nominato dal Direttore pianifica ed esegue, (con l'ausilio di consulenti esterni), le verifiche ispettive, ne diffonde i contenuti e riporta i risultati alla direzione. Inoltre la raccolta dei dati e la puntuale elaborazione attraverso anche l'uso di tecniche statistiche, applicabili alle prestazioni dei processi e dei servizi, fornisce un ulteriore strumento per il perfezionamento del sistema.

SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE/BENEFICIARIO

L'Organizzazione monitora le informazioni di ritorno (feedback) dal committente/beneficiario relative alla percezione del grado di soddisfazione dello stesso in merito a quanto l'organizzazione abbia soddisfatto gli stessi requisiti. Ciò è svolto con l'analisi di alcuni dati raccolti con continuità quali:

- ◆ i reclami dei committenti/beneficiari, incluse le segnalazioni;
- ◆ le comunicazioni e gli scambi diretti con i committenti/beneficiari, durante le attività di riesame del contratto, e di erogazione del servizio;
- ◆ questionari di Customer satisfaction;
- ◆ le informazioni relative alla concorrenza.

Il Resp. della progettazione, analizzate le criticità ed i fini del progetto redige un questionario ad hoc per valutare il grado di soddisfazione del committente/beneficiario, somministrandolo in appositi momenti (in itinere e/o alla fine) pianificati in conformità al piano qualità di progetto.

Le informazioni acquisite, di cui sopra, grazie alla conoscenza e condivisione del sistema per la qualità, sono raccolte (via fax, via e-mail, attraverso il telefono, o di persona presso lo sportello) dal Responsabile della progettazione e analizzate (coadiuvato anche dalla direzione), per decidere eventuali azioni di miglioramento. Tutti i dati sono considerati elementi fondamentali per lo studio di nuove strategie, infatti il monitoraggio sulla soddisfazione del committente/beneficiario costituisce una misura di prestazione del sistema, anche e soprattutto commentati ed analizzati durante i riesami della direzione.

CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPHILJ
00038 VALMONTONE (RM)

I dati, l'attività ed i miglioramenti sono comunque registrati e conservati dal Responsabile della Qualità, secondo quanto riportato nella procedura *PG 04.01 "Tenuta sotto controllo dei documenti"* del Manuale di Qualità.

VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

L'organizzazione pianifica le verifiche ispettive interne ad intervalli regolari (almeno una volta l'anno), volte a stabilire la conformità del sistema di gestione della qualità ai requisiti della UNI EN ISO 9001:2000 e dell'organizzazione stessa. Inoltre l'organizzazione ne verifica sia l'efficacia che il mantenimento (aggiornamento).

Allo scopo, l'organizzazione ha predisposto la procedura "*Verifiche Ispettive Interne*" per definire le responsabilità ed i modi per la pianificazione e l'esecuzione delle stesse. La procedura definisce che le verifiche sono pianificate considerando come dati di input lo stato, l'importanza e la criticità dei processi e delle aree oggetto di verifica, e i risultati di precedenti verifiche ispettive, nonché l'efficace chiusura di eventuali azioni correttive e preventive intraprese (come indicato nella procedura *PG 08.03 "Azioni Correttive e Preventive"* del Manuale di Qualità).

Nella procedura relativa alle verifiche ispettive sono anche definiti i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità per le verifiche ispettive, nonché le modalità per la scelta dei valutatori, per la conduzione e documentazione delle verifiche ispettive, la comunicazione dei risultati della verifica, e per assicurare l'idoneità e l'obiettività delle stesse. L'organizzazione costituisce team di verifica idonei per garantire l'imparzialità degli auditor sui processi da esaminare.

La procedura prescrive inoltre che vengano adottate, senza indebiti ritardi da parte dei Resp. di funzione, le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause, e che le azioni corrispondenti siano verificate per attuazione ed efficacia.

I risultati della verifica sono comunicati alle funzioni competenti con le modalità previste nella sezione comunicazione interna del manuale di qualità (par. 5.5.3. della *SEZ 05 "Responsabilità della Direzione"* del Manuale di Qualità).

La conservazione dei risultati degli audit sono garantiti dal Responsabile Qualità, secondo quanto riportato nella procedura *PG 04.01 "Tenuta sotto controllo dei documenti"* del manuale di qualità.

MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'organizzazione adotta metodi per monitorare e misurare i processi del sistema di gestione per la qualità, dimostrando la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati.

Qualora i risultati pianificati non fossero raggiunti, l'organizzazione intraprende opportune azioni correttive per assicurare la conformità dei servizi erogati (*PG 08.03 "Azioni correttive e preventive"* del Manuale di Qualità).

A tal proposito l'organizzazione ha individuato i seguenti processi (Principali) da monitorare e misurare:

- ◆ l'acquisizione dei Progetti (inclusa la progettazione)
- ◆ l'erogazione del servizio.

Il dettaglio di questi processi, è descritto nelle applicabili del manuale della qualità e delle procedure di riferimento, mentre il monitoraggio, la misurazione, con la sequenza e le interazioni (***Allegati A e B***) degli stessi è di seguito riportato.

Gli indicatori riportati negli schemi sono analizzati come riportato nei successivi punti di "Miglioramento" al fine di individuare eventuali attività di miglioramento e di correzione del sistema per la qualità.

**CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPHILJ
00038 VALMONTONE (RM)**

Comunque gli indicatori identificati nelle tabelle sottostanti sono a carattere indicativo, soggetti a modifiche nel tempo; la conferma e la scelta degli stessi avviene da parte della direzione in coincidenza del riesame della direzione.

ALLEGATO A : ACQUISIZIONE PROGETTI (inclusa la progettazione)		
FUNZIONI/ RISORSE	SCOPO / OBIETTIVI	STRUMENTI
⇒ AD ⇒ RPR ⇒ RC ⇒ RP ⇒ Segr ⇒ RAM ⇒ Assistenti	⇒ Incremento numero progetti finanziati rispetto agli anni precedenti ⇒ Aumento del numero di aggiudicazioni delle gare rispetto agli anni precedenti	⇒ Procedura del Sistema qualità "Acquisizione contratti" ⇒ Procedura del Sistema Qualità "Progettazione" ⇒ Internet ⇒ Intranet ⇒ riunioni
DATI DI INPUT	<u>PROCESSI PRINCIPALI/</u> <u>PROCESSI DI SUPPORTO</u>	DATI DI OUTPUT
⇒ Bandi di partecipazione ⇒ Requisiti cogenti	⇒ <u>Acquisizione contratti</u> ⇒ <u>Progettazione</u> ⇒ <u>Pianificazione delle attività</u> ⇒ Riesame del contratto/progetto ⇒ Approvvigionamento ⇒ Resp. della direzione ⇒ Comunicazioni con il cliente ⇒ Gestione Risorse	⇒ Progettazione di dettaglio ⇒ Lettera di aggiudicazione
INDICATORI		INTERAZIONI
Quelli individuati nel riesame della direzione		in: <ul style="list-style-type: none"> • analisi dei dati e miglioramento continuo • requisiti cliente out: <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione del servizio

**CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPHILJ
00038 VALMONTONE (RM)**

ALLEGATO B : EROGAZIONE DEL SERVIZIO		
FUNZIONI/ RISORSE	SCOPO / OBIETTIVI	MEZZI
⇒ AD ⇒ RPR ⇒ RC ⇒ RP ⇒ Segr ⇒ RAM ⇒ Assistenti	⇒ Erogare il servizio in conformità ai requisiti contrattuali ⇒ Riduzione delle non conformità per progetto ⇒ Riduzione dei ritardi per l'erogazione del servizio	⇒ Attrezzature ⇒ Materiale didattico ⇒ Altre risorse
DATI DI INPUT	<u>PROCESSO PRINCIPALE/</u> DI SUPPORTO	DATI DI OUTPUT
⇒ Requisiti cogenti del Bando ⇒ Bando ⇒ Altri requisiti cogenti	⇒ <u>Pianificazione del servizio</u> ⇒ <u>Esecuzione delle attività</u> ⇒ <u>Controlli in ingresso, in process e finali</u> ⇒ <u>Validazioni dei processi e dei prodotti</u> ⇒ Approvvigionamento ⇒ Gestione risorse	⇒ Prodotti finali (esami, questionari, miglioramento delle competenze dei discenti) ⇒ RegISTRAZIONI e aggiornamento della pianificazione, dei controlli e delle non conformità rilevate
INDICATORI		INTERAZIONI
Quelli individuati nel riesame della direzione		IN: <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione del servizio OUT: <ul style="list-style-type: none"> • completamento e chiusura positiva del servizio erogato • miglioramento

MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI

L'organizzazione monitorizza e misura le caratteristiche dei servizi resi a fronte dei progetti acquisiti per mezzo della procedura del sistema per la qualità (PG 07.04 "Erogazione del Servizio" del Manuale di Qualità).

Di seguito sono sinteticamente descritte le modalità e le responsabilità per la pianificazione ed esecuzione delle prove e controlli durante l'erogazione delle attività e delle verifiche finali.

Le responsabilità sono così definite:

IL Resp. della progettazione:

- ha la responsabilità di effettuare i controlli sul servizio erogato, verificando la competenza e la positiva erogazione del servizio da parte dei docenti, autorizzandone eventuali variazioni durante l'erogazione.

I docenti:

- hanno la responsabilità di effettuare attività di autocontrollo durante il processo lavorativo;
- hanno la responsabilità di valutare gli elaborati dei discenti.

I tutor:

- hanno la responsabilità di archiviare i documenti, collaborando con il Resp. della progettazione, che scaturiscono dall'attività di erogazione del servizio;
- hanno la responsabilità di monitorare il positivo andamento durante l'erogazione del servizio (presenza e funzionamento attrezzature, presenza discenti e docenti, presenza ed adeguatezza materiale didattico);

CONTROLLI IN INGRESSO

CONTROLLI SULLE RISORSE TECNOLOGICHE E MATERIALI

L'Organizzazione, per le sue attività, acquista solo prodotti/servizi le cui caratteristiche tecniche sono note dai cataloghi o dalle specifiche dei costruttori/rivenditori.

Per prodotti sensibili allo svolgimento delle attività lavorative (software, etc.), l'acquisto è fatto a fronte di prodotti certificati/validati e con documentazione certificativa allegata ai prodotti stessi.

Tutti i prodotti/servizi necessari per le attività lavorative sono ricevuti esclusivamente presso la sede. Al momento della ricezione ogni prodotto/servizio è preso in consegna dal Resp. della progettazione. Questi, con l'ausilio di una copia dell'ordine nel quale sono evidenziati i prodotti/servizi in arrivo, procederà ad un primo controllo, verificando l'integrità dell'imballo e la quantità, e quando possibile la funzionalità.

Contestualmente, sempre Resp. della progettazione, effettuerà un riscontro delle caratteristiche dei prodotti/servizi (codice articolo), verificandone la corrispondenza con quanto riportato sull'ordine.

Ciò automaticamente assicura che le caratteristiche del prodotto/servizio, a meno di prodotti guasti, siano quelle richieste.

Ogni prodotto/servizio che non dovesse immediatamente rivelarsi guasto (a causa delle sue caratteristiche costruttive), sarà identificato come prodotto Non Conforme e sostituito.

Tutti i prodotti necessari per ripristinare la scorta minima cd-rom, dvd, toner, cartucce d'inchiostro e materiale di cancelleria in generale è ricevuto presso la Segreteria.

Al momento della ricezione i prodotti sono presi in consegna dal Responsabile Qualità, o da un suo delegato, precedentemente avvisato dell'arrivo del suddetto materiale, questi, con l'ausilio di una copia dell'ordine di riferimento, su cui sono evidenziati i prodotti in arrivo, ne verifica l'integrità esterna e la quantità.

Conclusi i controlli il Responsabile Qualità sigla il DDT dei prodotti/materiali per attestare la conclusione dei medesimi e il positivo riscontro, mentre tutte le non conformità che dovessero evidenziarsi, vengono gestite come descritto nella *PG 08.02 "Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi" del Manuale di Qualità.*

CONTROLLI SULLE RISORSE UMANE

Il Responsabile della Progettazione controlla e verifica, prima dell'impiego nel progetto, che le risorse umane approvvigionate abbiano le seguenti caratteristiche:

- ✓ mantengano le competenze di cui si era accertato in fase di richiesta di approvvigionamento;
- ✓ condividano la consapevolezza dell'importanza delle attività da loro gestite all'interno del corso/progetto;
- ✓ condividano chiaramente le modalità di gestione delle loro attività integrate nell'insieme del progetto.

CONTROLLI DURANTE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per ogni fase del progetto, che consiste prevalentemente di semplici funzioni, il Responsabile della Progettazione esercita un'attività di controllo, rispondente alla pianificazione svolta, che viene registrata sulla documentazione di processo identificata nella procedura del sistema per la qualità *PG 07.04 "Erogazione del Servizio"*.

Tale registrazione verifica che le attività svolte dai docenti e dai tutor (quando presenti) sul servizio reso, siano tali da ottenere un risultato conforme ai requisiti concordati con il committente.

Di fatto tutte le caratteristiche delle diverse fasi del corso sono controllate durante l'avanzamento dello stesso. Il Responsabile della progettazione, a conclusione del servizio, esegue una verifica sulle attività svolte, valutando la conformità delle stesse.

Ogni non conformità rilevata (a meno che non si possa immediatamente risolvere) è gestita secondo quanto riportato nella procedura *PG 08.02 "Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi"*.

CONTROLLI ALLA FINE DELLE ATTIVITÀ

CONTROLLI SUI DISCENTI

Il Responsabile della progettazione, coadiuvato dai docenti per competenze, effettuerà dei controlli sui discenti che hanno usufruito del servizio, almeno con una delle seguenti modalità :

- ✓ attraverso esami finali e/o, quando stabilito in pianificazione, in itinere alle attività;
- ✓ attraverso tesi su stage effettuati al termine o durante le attività;
- ✓ tramite questionari somministrati al termine delle attività.

CONTROLLI SULL'ANDAMENTO DEL CORSO/PROGETTO

Il Responsabile della progettazione provvederà al controllo finale sull'andamento del corso/progetto, attraverso lo studio dei seguenti elementi :

- questionari di Customer satisfaction, in itinere se pianificato oppure finali;
- controllando il corretto completamento dell'attività pianificata;
- la sistematicità nel mantenere aggiornati i documenti di registrazione;

TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

L'Organizzazione deve assicurare che le non conformità relative ai requisiti, siano identificate e tenute sotto controllo per evitarne l'involontaria erogazione.

Allo scopo l'organizzazione ha predisposto la procedura del sistema per la qualità *PG 08.02 "Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi"*.

Essa, in breve, precisa che i prodotti non conformi sono trattati con uno, o più, dei seguenti metodi:

- adottando azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate;

CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPHILJ
00038 VALMONTONE (RM)

- richiedendo/coinvolgendo, quando applicabile, l'autorizzazione del cliente per il trattamento;
- adottando azioni atte a precluderne la loro utilizzazione;
- conservando le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni intraprese, incluse le concessioni ottenute (quando applicabile).

Precisa, inoltre, che i prodotti non conformi sono di nuovo verificati dopo il trattamento della non conformità e che in caso di prodotto non conforme rilevato dopo la consegna o l'utilizzazione, sono adottate appropriate azioni in merito agli effetti, reali o potenziali, di tali non conformità su altri prodotti.

ANALISI DEI DATI

L'organizzazione, per mezzo del RDI, per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per individuare in modo continuo, possibili miglioramenti dello stesso, identifica, valuta e raccoglie dati relativi:

- alla soddisfazione del cliente, nei modi descritti nei precedenti punti di questa sezione, e richiedendo ai Resp. di funzione che hanno erogato il servizio tutta la documentazione di merito;
- alla conformità del servizio ed ai requisiti, nei modi descritti nei precedenti punti di questa sezione;
- alle caratteristiche ed andamento dei processi e dei servizi, incluse le opportunità per le azioni preventive, nei modi descritti nei precedenti punti di questa sezione;
- ai fornitori, nei modi descritti nella più in dettaglio nella procedura PG 07.03 "Approvvigionamento" .

In tale ambito rientrano i dati risultanti da attività di monitoraggio, misurazione ed altre fonti pertinenti.

I dati di cui sopra sono analizzati mediante semplici strumenti statistici, per individuare possibili aree di miglioramento, considerando comunque che la tipologia delle attività (normalmente sono svolti pochi corsi l'anno rispondenti alle caratteristiche previste nella SEZ 02 del manuale di qualità), è tale da non consentire una massa di dati statisticamente significativi in tempi dell'ordine dell'anno. Pertanto, le decisioni per i miglioramenti sono basate sui risultati di analisi logiche, evidenze oggettive, bilanciate dalle esperienze passate e quando possibile supportate dall'uso di tecniche statistiche.

Allo scopo, il Rappresentante della Direzione in funzione della importanza dei dati relativi agli elementi sopra individuati pianifica riunioni, alle quali partecipano, la direzione, i Responsabili di funzione, nelle quali sono, normalmente, esaminati tutti i dati di cui sopra per individuare e misurare:

- la soddisfazione del cliente,
- l'efficacia e l'efficienza dei propri processi,
- la conformità dei servizi erogati;
- il contributo dei fornitori,
- il successo negli obiettivi di miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione,
- gli aspetti economici della qualità e le prestazioni economico-finanziarie e di mercato,
- la competitività.

I risultati di tale valutazione sono riportati alla direzione per l'utilizzo in sede di riesame.

MIGLIORAMENTO

MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'organizzazione migliora con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, i riesami da parte della direzione, l'analisi dei dati e le azioni correttive e preventive ed eventuali rilievi del

cliente. Questi strumenti sono stati descritti nei corrispondenti punti di questo manuale, mentre le azioni correttive e preventive sono gestite come di seguito riportato.

AZIONI CORRETTIVE

L'organizzazione attua idonee azioni per eliminare le cause delle non conformità, al fine di prevenire il loro ripetersi. Allo scopo è stata predisposta specifica procedura documentata, *PG 08.03 "Azioni Correttive e Preventive"*, che definisce i modi e le responsabilità per:

- effettuare l'esame delle non conformità e dei reclami dei clienti, ed individuare le cause degli stessi,
- valutare l'esigenza di adottare azioni correttive, per evitare il ripetersi delle non conformità, individuando e attuando le azioni eventualmente necessarie,
- verificare il completamento e l'efficacia delle azioni correttive individuate.
- registrare i risultati delle azioni attuate.

AZIONI PREVENTIVE

L'organizzazione attua idonee azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, cioè non ancora accadute, al fine di evitare che possano verificarsi. Allo scopo è stata predisposta specifica procedura documentata, *"PG 08.03 Azioni Correttive e Preventive"*, che definisce i modi e le responsabilità per:

- l'individuazione delle possibili non conformità potenziali e delle loro cause;
- la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità potenziali, e l'individuazione e l'attuazione delle azioni preventive necessarie,
- il riesame delle azioni preventive attuate;
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate.

Condizioni di trasparenza

Ogni documento viene riesaminato e validato dalla direzione, gli stessi sono inviati a tutti i membri dell'organizzazione per opportuna conoscenza.

Modalità di diffusione

La diffusione è effettuata attraverso:

- il proprio sito internet appena questa è stata validata,
- pubblicazione sulla carta stampata (quotidiani, settimanali locali) entro 5 giorni salva diversa indicazione del committente;
- passaggi radio entro 5 giorni dalla validazione
- informative a tutti gli uffici URP dei comuni del comprensorio
- informativa a tutti i centri per l'impiego della provincia di Roma
- inoltro dell'informativa agli iscritti alla mailing list

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Il Direttore: ha la rappresentanza dell'organizzazione e spetta a lui convocare e presiedere il riesame della direzione, dare attuazione alle relative deliberazioni, sovrintendere e vigilare sul regolare svolgimento delle attività da svolgere. Spetta a lui, riesaminare e validare la Progettazione esecutiva del progetto/attività da presentare al vaglio dell'Organismo finanziatore, inoltre ha il compito di verificare la corretta programmazione e definizione dell'utilizzazione delle risorse umane e materiali a disposizione dell'organizzazione, rendendo possibile un'efficace offerta didattica con un razionale ed equilibrato impegno dei docenti, nella salvaguardia della libertà d'insegnamento e con il consenso del docente interessato.

CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPHILJ
00038 VALMONTONE (RM)

La Segreteria: ha il compito di gestire le comunicazioni all'interno dell'Organizzazione e di coadiuvare le azioni del Direttore, gestendo la scorta minima dei materiali, fornendo gli opportuni supporti didattici ai Responsabili di funzione.

Il Responsabile della progettazione e dei corsi: svolge un ruolo di coordinamento dei progetti che l'organizzazione sviluppa nel campo della Formazione ed Orientamento finanziati dal Fondo Sociale Europeo (FSE) o altri Enti; inoltre, si occupa anche dell'attività di riesame della progettazione di massima e della progettazione esecutiva, quest'ultima coadiuvata dal Direttore.

Inoltre svolge funzioni trasversali legate a diverse aree di competenza inerenti il progetto/attività, quali quelle, ad esempio, del coordinamento di azioni di ricerca, di azioni di sistema, delle risorse umane, economiche, organizzative, informative, di monitoraggio di gestione amministrativa e di rendicontazione complessa. I suoi compiti operativi sono di:

redazione e aggiornamento della documentazione di processo,

- gestione delle attività dei fornitori per i progetti di competenza;
- verifica sulle attività svolte eseguendo i previsti controlli definiti sulla documentazione di progetto;
- gestione delle risorse assegnate.
- contatti periodici con i servizi sociali territoriali e associazioni del settore per l'aggiornamento delle esigenze dell'utenza immigrata e conseguente adattamento dei percorsi didattici e delle procedure d'orientamento, al fine di rendere fruibili le attività anche da questa utenza.

il Rappresentante della Direzione : indipendentemente da altri suoi compiti istituzionali all'interno dell'organizzazione svolge le seguenti attività:

- assicura la predisposizione, l'attiva attuazione e l'aggiornamento dei processi necessari per il sistema di gestione per la qualità;
- definisce di concerto con la direzione il Sistema Qualità, garantendo un periodico reporting sulle prestazioni del sistema e su ogni esigenza di miglioramento;
- diffonde di concerto con il Direttore la conoscenza dei requisiti del cliente, promovendone la consapevolezza dell'importanza nell'ambito organizzativo;
- è responsabile della verifica dell'efficacia del Sistema Qualità insieme al Responsabile Qualità;
- promuove con l'ausilio della funzione qualità le attività per l'addestramento del personale secondo quanto riportato nella procedura *PG 06.01 "Gestione Risorse" del Manuale di Qualità*
- si interfaccia con altre organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il sistema di gestione per la qualità, quali scambio di informazioni riguardanti andamento, informazione dei sistemi qualità in uso, corsi e aggiornamenti fruibili per il personale dell'organizzazione

Il Responsabile Qualità: assiste il rappresentante della direzione nella corretta gestione del sistema qualità nell'organizzazione. In particolare è responsabile dell'aggiornamento della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità. Promuove, coadiuvando l'azione del rappresentante della direzione, specifiche azioni migliorative (azioni correttive e preventive), concorrendo alla definizione della Politica per la Qualità, alla formazione del personale e divulgazione degli intendimenti della Direzione in materia di Qualità.

Il Responsabile promozione:

- promuove i bandi di gara all'interno dell'organizzazione;
- partecipano ai riesami dei progetti di massima

CIRPS CONSORTIUM
P.ZA DELLA COSTITUENTE
PALAZZO DORIA PAMPHILJ
00038 VALMONTONE (RM)

Gli Assistenti : coadiuvano, nell'attività di progettazione, pianificazione e sviluppo, le attività del Responsabile di funzione in base a proprie competenze spendibili nel progetto. Partecipano attivamente nei momenti di riesame.

Il responsabile dell'erogazione dei servizi:

- coadiuva il responsabile dei corsi e dell'orientamento affinché i servizi si svolgano con le modalità previste
- gestisce i rapporti tra l'utenza/committenza e la direzione durante l'erogazione dei corsi.

Il responsabile dell'analisi e fabbisogni

- Garantisce la rilevazione di fabbisogni formativi espressi da un contesto inteso sia come territorio, azienda specifica o singolo soggetto.
- Elabora dizionari di competenze, definire gli standard minimi per l'esercizio delle diverse competenze, predisporre strumenti di verifica per accertare la padronanza delle stesse e per formalizzare i gap rilevati.
- Si relaziona direttamente con il responsabile della progettazione, per la definizione di progetti/proposte da presentare.
- contatti periodici con i servizi sociali territoriali e associazioni del settore per l'aggiornamento delle esigenze dell'utenza immigrata e conseguente adattamento dei percorsi didattici e delle procedure d'orientamento, al fine di rendere fruibili le attività anche da questa utenza.

Il Responsabile Amministrazione:

- Contabilizza le movimentazioni organizzative, con la collaborazione della segreteria;
- Redige e presenta con la cadenza dovuta le dichiarazioni di legge inerenti gli obblighi fiscali e previdenziali;
- Costituisce l'interfaccia dell'organizzazione verso gli Enti esterni di controllo e verifica amministrativo-contabile (Finanza, Ufficio Imposte, INAIL,..).
- Predisporre l'iter certificativo previsto dalla normativa vigente