

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Versione 10/12/2012

>>> Livello strategico

Mission

“Sapientiae Cupidi” et “Sagacius Ista”

Presentazione della società

La Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl è un Ente di Formazione della Regione Lazio Accreditato per l’Alta Formazione, la Formazione Superiore e la Formazione Continua per i settori Isfol Orfeo: Office automation (1906); Lingue estere (1908); Qualità processo produttivo (1907); Servizi sociali e sanitari (2801); Varie informatica (2608); Servizi educativi (2802); Abilitazione commerciale (2401); Sicurezza aziendale (1910); Conduzione cooperative (2001); Trasporti Terrestri (1002); Attività sportive e ludiche (1803); Varie lavori d’ufficio (1911); Agenti, rappresentanti (2402); Varie agricoltura (0116); Comunicazione (1909); Marketing (2301); Fotografia, ottica (1102); Settore disciplinare – Area 14 Scienze Politiche e Sociali (9014) e Varie (9099).

Opera la formazione prevalentemente presso il Centro “Santa Giovanna Antida Thouret” di Roma (zona Fonte Meravigliosa), sede formativa messa a disposizione in uso esclusivo dalla Parrocchia di Santa Giovanna Antida Thouret. o presso i committenti.

Come persona giuridica la Società nasce dall’incontro della pluriennale esperienza nella formazione del suo socio fondatore Carlo Cini (imprenditore romano dal 1996) che ne ha conferito l’Azienda.

La Società nasce il 15 settembre 2011 come SRL ed è la diretta erede della “Cini Web Co. - Accademia Nuova Economia di Carlo Cini”, Ditta individuale iscritta al REA della CCIAA di Roma dal 01 luglio 2002 al 15



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

settembre 2011 e che operante nel settore dei servizi educativi e servizi connessi all'informatica. Azienda avviata grazie al “Fondo di Rotazione “ del Comune di Roma (Prestito d’Onore) che ha operato nella formazione per clienti/committenti delle seguenti tipologie: Enti Territoriali e Pubbliche Amministrazioni non territoriali; Soggetti del Sistema Camerale; Enti Ecclesiastici e Morali; Operatori del Terzo Settore e della Cooperazioni; Imprese dell'ICT; Università e loro emanazione dirette e indirette; Organizzazioni Datoriali e loro emanazioni dirette e indirette; Organizzazioni Sindacali e loro emanazioni dirette e indirette; Istituti Scolastici Statali e Paritari ed Enti di Formazione privati.

Mission

L'obiettivo dell'Ente Formativo è quello di realizzare un reale raccordo tra gli attori del mondo del lavoro (domanda e offerta), del Terzo Settore, dell'Università e della Formazione.

L'offerta privata e finanziata sarà incentrata sul potenziamento delle competenze e capacità individuali al fine di potenziare la professionalità e know how aziendale. Con il fine di potenziare le competenze professionali e il trasferimento delle buone pratiche.

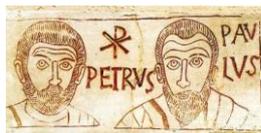
Ogni progetto formativo avviato metterà al centro dell'azione il discente favorendone lo spirito d'iniziativa sia in ambito profit che no profit.

Particolare cura verrà garantita nella selezione del personale formativo ed educativo e nel consolidamento della rete realizzata.



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

Organizzazione in Divisioni

La Società si è organizzata in due principali Divisioni operative che ne potranno delineare in futuro due distinti rami d'azienda.

La Divisione Formazione è il cosiddetto “core business” dell'azienda.

Attraverso questa Divisione, la Società è in grado di avviare corsi di formazione in presenza e a distanza rilasciando attestati di Qualifica professionale, Acquisizioni di competenze, Attestati di frequenza e Diplomi ECDL. I corsi vengono svolti presso le sedi della società e presso i clienti.

In particolare l'Ente di Formazione ha ottenuto dalla Provincia di Roma le seguenti autorizzazioni ai corsi privati per: Assistente Familiare - 300 ore; Addetto Tecnico di Amministrazione Aziendale II° Liv. - 400 ore; Mediatore Interculturale - 400 ore; Baby Sitter - 300 ore; Programmatore Informatico - 500 ore; Mediatore Familiare I° Liv. - 600 ore; Assistente Materna "Tagesmutter" - 300 ore; Personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi - 90 ore

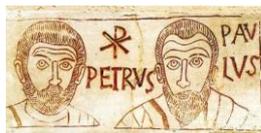
La Divisione APIM - Amministrazione del Patrimonio Immobiliare è il ramo di azienda specializzato nella gestione degli assets aziendali.

Amministra l'insieme dei: beni immobili di proprietà, in affitto o in concessione; beni mobili quali obbligazioni, titoli di Stato e le partecipazioni societarie o consortili e gestisce la rendicontazione degli interventi finanziati con il concorso del Fondo Sociale Europeo in quanto movimentazione F.C.I. e di natura finanziaria ai sensi dell'art. 2, terzo comma, lettera a) del DPR 633 del 1972.



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



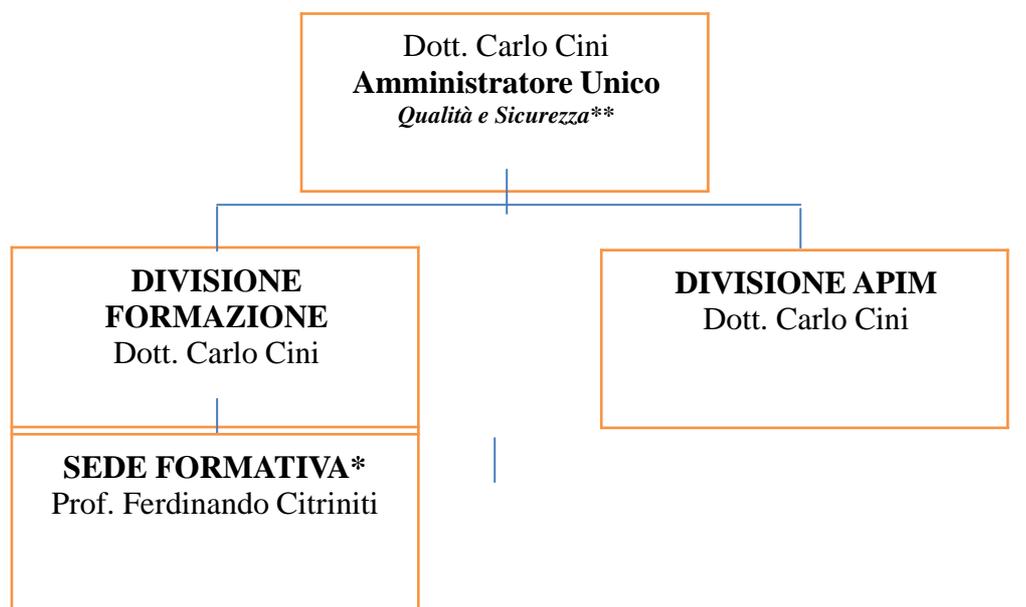
Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

>>> Livello organizzativo

L'approccio formativo consente per le diverse azioni formative una corretta identificazione dei fabbisogni individuali e di gruppo e conseguente individuazione delle idonee metodologie per l'erogazione degli interventi.

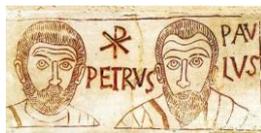
L'ottenimento dalla qualità nell'erogazione viene garantito attraverso il coinvolgimento delle risorse umane altamente qualificate (segue organigramma).

Organigramma



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl

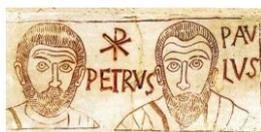


Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

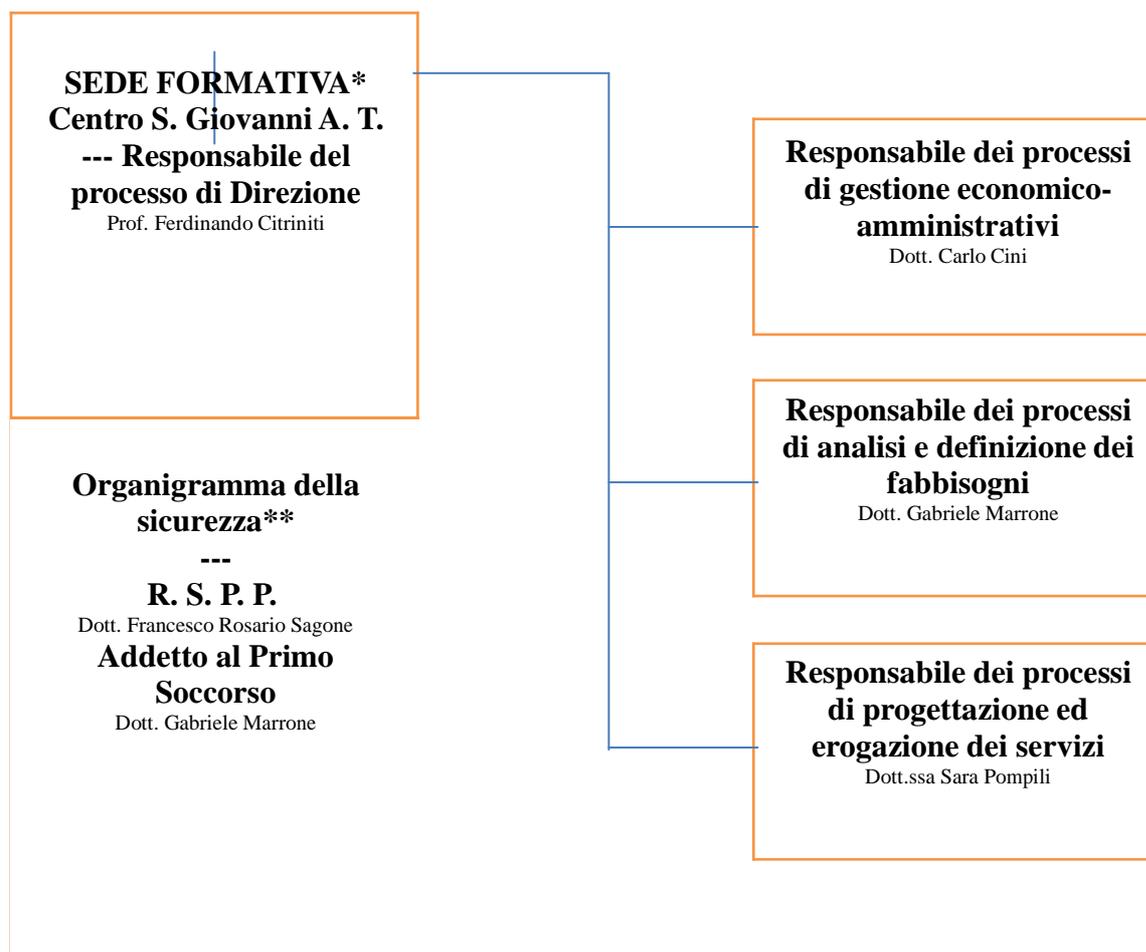


Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

L'attività formativa svolta dalla Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl si articola nelle seguenti fasi:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento e il bilancio delle competenze in entrata;
- Ideazione e progettazione formativa;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano sia la formazione superiore che la formazione continua.

La struttura offre un ufficio di segreteria, fotocopiatrice, la direzione didattica, la sala professori, la sala riunioni, la biblioteca, i servizi igienici, l'aula didattica e il laboratorio di informatica (10 postazioni pc)

>>> Livello operativo

L'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione sono gli indicatori su cui verterà l'analisi e il monitoraggio delle azioni formative. Coerentemente con la Mission, l'Ente di formazione si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera.

La Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl, grazie alla rete all'interno della quale si colloca, è un soggetto che nel mercato del lavoro e della formazione si caratterizza come osservatore privilegiato dei processi e delle dinamiche dell'offerta e domanda (formativa e di lavoro).

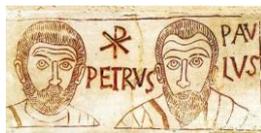
Fattori di qualità:

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

Indicatori:

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati al fine di valutare l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione dell'offerta formativa e di orientamento realizzata.

Standard di qualità:

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che la Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl si impegna a raggiungere.

Strumenti di verifica:

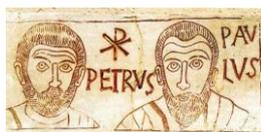
Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Gestione dell'offerta:</i> tempestività e risposta alle richieste di committenti e beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data pubblicazione dell'avviso pubblico o della richiesta e la data di formulazione della risposta.	Rispetto avviso pubblico, capitolati gare o richieste contrattuali	Audit interni
<i>Progettazione</i> Tempestività /Completezza	Nel caso di risposta ad avvisi pubblici o gare: la compilazione del formulario e la presentazione della documentazione è stata presentata nei termini e in modo completo e corretto. Nel caso di offerta privata: è	Nel caso di risposta ad avvisi pubblici e gare: il progetto presentato è risultato ammissibile (non è necessario che sia risultato finanziabile) e non è stata prodotta alcuna non conformità Nel caso di offerta privata: non	Determina ente erogatore e audit interno



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

	stata consegnata entro i termini contrattuali e secondo quando previsto dal preliminare o dal contratto.	sono state rilevati reclami da parte del cliente o i reclami hanno avuto un immediata risposta (garantendo un livello di flessibilità)	
<i>Erogazione</i>			
Efficacia	Sono state utilizzate tutte le risorse professionali ed economiche richieste	>80%	Audit interno o audit ente erogatore
Efficienza	Sono state elargite tutte le ore di formazione o orientamento richieste	>80%	Audit interno o audit ente erogatore
Soddisfazione (adeguatezza materiale didattico/attrezzature didattiche/livello di soddisfazione dell'utenza/aule elaboratori/coordinamento docenza e tutoring/assistenza ex-post)	Abbastanza e molto soddisfatti	>90%	Audit interno
<i>Rendicontazione</i>	Completezza e tempestività	>90%	Audit interno o audit ente erogatore

>>> Livello preventivo

Il Sistema di Gestione della Qualità della Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi e di orientamento erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

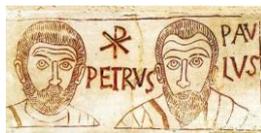
In particolare:

- La procedura Azioni correttive e preventive



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

– Gestione delle non conformità definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti a SANTI PIETRO E PAOLO PATRONI DI ROMA - FORMAZIONE SRL da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

– La procedura Verifiche ispettive interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente. La Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl inoltre mette a disposizione dei beneficiari/committente un apposito numero verde per la segnalazione dei reclami.

>>>Condizioneditrasparenza

Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dall'Amministratore Unico che ne autorizza l'emissione.

Diffusione

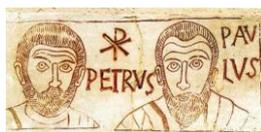
La Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.carlocini.it;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



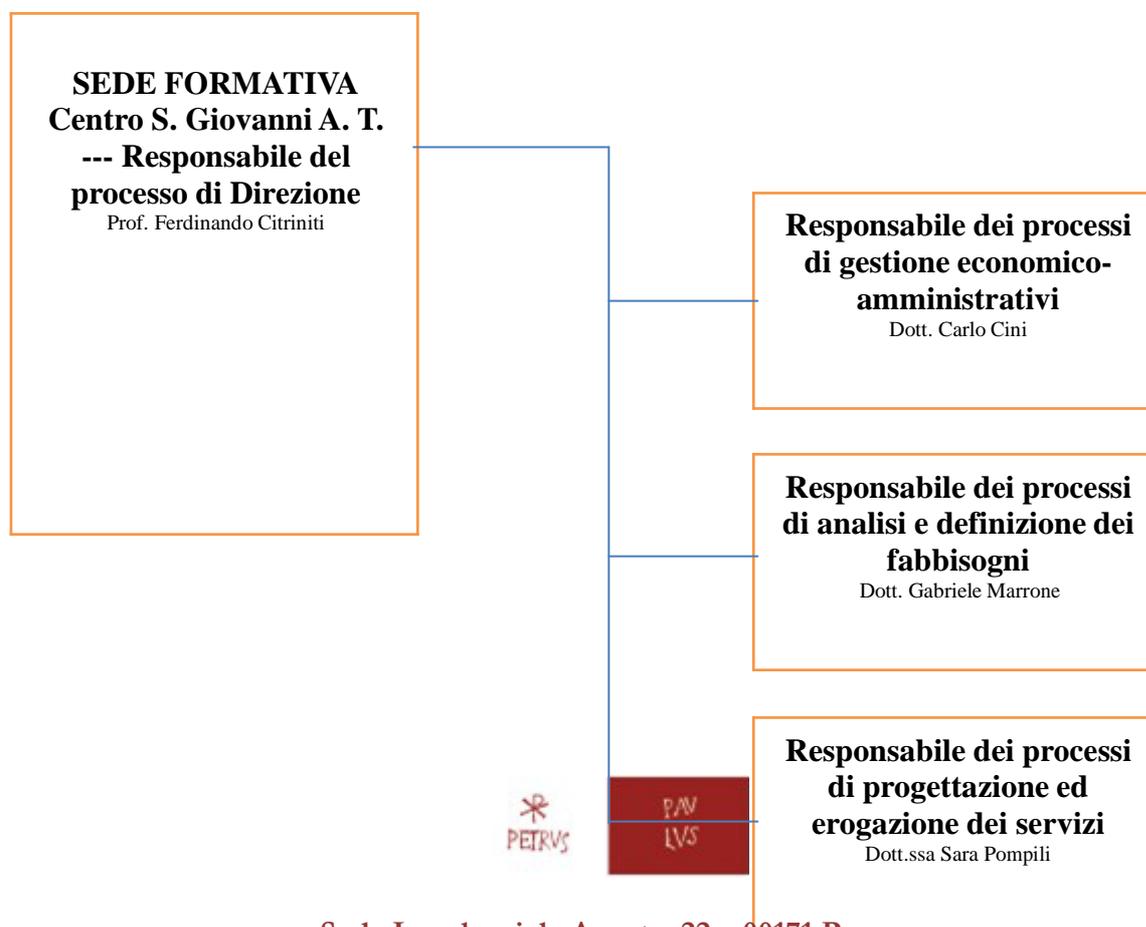
Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

– consegna di copia al personale docente e non docente.

Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI E MANSIONARIO COMPLETO



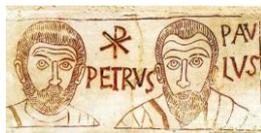
Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma

Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma

P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723

Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

L'Amministratore Unico

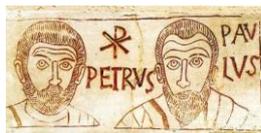
L'Amministratore Unico:

rappresentare legalmente l'Azienda,
rappresentare la SANTI PIETRO E PAOLO PATRONI DI ROMA - FORMAZIONE SRL nella gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza,
definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio a breve, medio e lungo termine,
definire la Politica per la Qualità,
approvare il documento degli Obiettivi per la Qualità,
eseguire il Riesame della Direzione, in collaborazione con le funzioni interessate ,
approvare tutti i documenti oggetto di Riesame della Direzione,
verificare, in sede di Riesame della Direzione, l'efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi, in collaborazione con il Responsabile del Processo di Direzione
eseguire il riesame dell'offerta in caso di partecipazione a gara,
verificare, in collaborazione con il Responsabile del Processo di Direzione il Bilancio di Previsione,
approvare la Lettera di conferimento di incarico per docenze e progetti,
rilevare, identificare e registrare le Non Conformità relative alle proprie funzioni,
definire la/le azioni necessarie a rimuovere le Non Conformità,
intraprendere tempestivamente le azioni necessarie ad eliminare le eventuali Non Conformità riscontrate durante le Verifiche Ispettive,
collaborare, con il Responsabile del Processo di Direzione, alla definizione della/le Azioni Correttive necessarie a rimuovere le Non Conformità riscontrate nella propria funzione,



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

approvare eventuali Azioni Preventive,
ricevere eventuali reclami dai clienti e trasmettere le Schede Reclamo al Responsabile del Processo di Direzione,
analizzare il reclamo e individuare modalità e responsabilità di gestione,
valutare le esigenze di formazione del personale, in collaborazione con il Responsabile del Processo di Direzione,
approvare il Piano Annuale di Verifiche Ispettive e il Piano Annuale di Formazione.
approvare il Bilancio di Previsione,
approvare l'acquisto di servizi di consulenza aventi influenza sull'organizzazione dell'Istituto.

Responsabile del processo di direzione

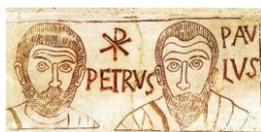
Il Responsabile del processo di direzione ha il compito di :

definire le strategie dell'Ente formativo,
coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative dell'Istituto,
valutare le necessità di formazione / sviluppo delle risorse umane,
supervisionare le attività della manutenzione e miglioramento del servizio,
approvare le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e la relativa Modulistica, e le Linee Guida,
stabilire la periodicità e le scadenze per lo svolgimento del Riesame della Direzione,
relazionare sullo stato di implementazione degli obiettivi,
elaborare il Documento degli Obiettivi aziendali,
prendere in esame i documenti di Registrazione della Qualità in occasione del Riesame Annuale della Direzione.



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



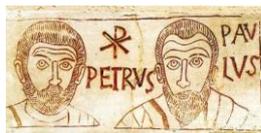
Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

emettere la programmazione annuale dei corsi a Catalogo,
approvare la partecipazione a gara,
approvare il Bando di concorso per la selezione allievi ai corsi finanziati,
effettuare il riesame dell'offerta per corsi a commessa,
valutare ed approvare eventuali modifiche al contratto,
archiviare la programmazione annuale corsi a catalogo,
partecipare alla riunioni di riesame della progettazione,
approvare le schede Catalogo,
approvare il bando di ammissione a corsi finanziati,
collaborare con l'Amministratore Unico alla verifica del Bilancio di Previsione,
approvare le offerte dei fornitori,
approvare gli ordini di acquisto di prodotti e servizi di supporto,
approvare l'ordine di pagamento,
collaborare con l'Amministratore Unico, alla verifica e valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori,
collaborare con l'Amministratore Unico, alla valutazione di efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori,
decidere, in collaborazione con l'Amministratore Unico circa l'esclusione di progettisti e docenti dagli elenchi fornitori qualificati,
rilevare e registrare le Non Conformità di processo relative alle proprie funzioni,
trasmettere il Rapporto di Non Conformità al Responsabile Qualità,
definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



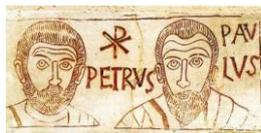
Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

ricevere i reclami dai Clienti e trasmettere la scheda reclamo,
collaborare con l'Amministratore Unico alla definizione di un'eventuale Azione Correttiva, a seguito di Non Conformità o Reclami,
approvare le Azioni Preventive,
verificare il Piano Annuale di Verifiche Ispettive Interne ed eventuali modifiche a esso apportate,
verificare il Piano Annuale di Formazione.
partecipare al Riesame della Direzione,
relazionare all'Amministratore Unico circa lo stato di perseguimento degli obiettivi,
predisporre la documentazione necessaria all'attività di Riesame della Direzione,
registrare i risultati della riunione di Riesame in apposito Verbale,
archiviare la documentazione relativa all'attività di Riesame della Direzione,
redigere le sezioni del Manuale di Gestione per la Qualità,
verificare le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative, le Linee Guida e la Modulistica del Sistema di Gestione per la qualità aziendale,
qualificare i fornitori di prodotti e servizi,
aggiornare ed archiviare la documentazione relativa alle attività di qualificazione dei fornitori,
eseguire il monitoraggio dei fornitori,
collaborare con l'Amministratore Unico alla verifica dell'efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi,
archiviare i documenti di registrazione delle Non Conformità,
definire, in collaborazione con i Responsabili della correzione delle Non Conformità le Azioni Correttive da intraprendere,



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



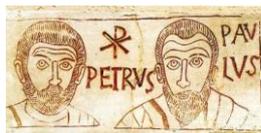
Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

verificare l'attuazione e l'efficacia delle Azioni intraprese a seguito di Non Conformità,
proporre all'Amministratore Unico le Azioni Preventive da intraprendere,
verificare l'efficacia delle Azioni Preventive intraprese,
acquisire le Schede Reclamo provenienti dalle altre funzioni aziendali,
eseguire tutte le attività necessarie alla risoluzione del reclamo,
dare comunicazione al Cliente dell'avvenuta chiusura del reclamo,
fornire all'Amministratore Unico i risultati delle Verifiche Ispettive Interne per il Riesame della Direzione,
archiviare la documentazione relativa ai risultati delle Verifiche Ispettive Interne,
elaborare il Piano Annuale di Formazione,
coordinare e gestire le attività di formazione del personale,
pianificare, verificare e registrare l'efficacia delle azioni di formazione intraprese,
conservare tutta la documentazione relativa al personale,
conservare ed aggiornare le registrazioni delle attività di formazione del personale,
trasmettere al Presidente le Tecniche Statistiche elaborate.
verificare le Schede Catalogo,
distribuire le schede Catalogo alla Segreteria e al Coordinamento Corsi,
verificare i test di selezione,
archiviare le schede Catalogo, le dispense, i test di selezione, le prove d'esami e i Bandi di Selezione,
verificare l'esito dei questionari di valutazione dei docenti,
redigere annualmente il Rapporto Qualità Fornitori,
distribuire a Segreteria il bando di ammissione a corsi finanziati,



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

redigere la Richiesta di Approvvigionamento e la Richiesta Intervento di Manutenzione,
archiviare i Questionario di Rilevazione della Customer Satisfaction, il Verbale di Valutazione Soddisfazione, il Verbale di registrazione Punti di forza e di debolezza, il Questionario di Rilevazione del gradimento dei docenti, il Verbale di Valutazione Docente,
compilare la Richiesta di Prelievo a magazzino,
analizzare annualmente le Non Conformità di prodotto/processo/sistema rilevate i risultati dei test di apprendimento finali e le registrazioni relative la reazione dei partecipanti compresi i reclami pervenuti dai Clienti, e registrarne l'esito su Report Periodici,
predisporre fogli di raccolta dati per le attività, per cui intenda elaborare tecniche statistiche,
trasmettere all'Amministratore Unico i risultati delle elaborazioni statistiche effettuate.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni ha il compito di :

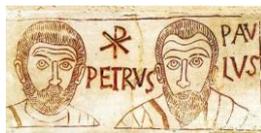
eseguire una diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali,
eseguire una diagnosi specifica (regione /PA) dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese,
eseguire un'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento,
eseguire la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale, nello specifico:

- assegnare le risorse al progetto,
- pianificare le attività di progetto,
- definire il Team di Progetto,



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

- definire le interfacce organizzative e tecniche,
 - stabilire i dati e i requisiti di base del progetto,
 - monitorare lo stato di avanzamento delle attività di progetto,
 - condurre le riunioni di riesame,
 - eseguire la validazione della progettazione,
 - gestire le modifiche alla progettazione,
- eseguire la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento ,
- archiviare l'elenco dei progetti,
- archiviare i documenti relativi il progetto,
- approvare i Piani Qualità,
- approvare i test di selezione,
- approvare i test d'esame finali.
- approvare le dispense,
- scegliere consulenti esterni per l'attività di progettazione,
- dare incarico al Coordinamento Corsi di predisporre il Piano Qualità,
- attribuire il Codice Corso,
- gestire eventuali modifiche alla progettazione in caso di indisponibilità per l'erogazione del servizio di docenti, tutor o aziende per lo stage.

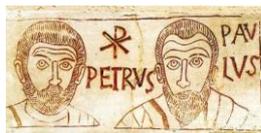
Responsabile dei processi economici–amministrativi

Responsabile dei processi economici – amministrativi ha il compito di :



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

redigere il Bilancio di Previsione,
effettuare la gestione contabile,
effettuare gli adempimenti amministrativo – fiscali,
effettuare il controllo economico,
effettuare la rendicontazione delle spese,
effettuare la gestione amministrativa del personale,
effettuare la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento,
approvare la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e servizi e la Richiesta Intervento di manutenzione,
effettuare il controllo in accettazione,
redigere l'ordine di acquisto,
redigere l'ordine di pagamento,
pagare il fornitore,
archiviare ordine di acquisto, i documenti di trasporto, fattura,
inviare i documenti di trasporto, fattura a consulenti esterni,
registrare in apposito elenco gli arredi e le attrezzature contenute nelle aule,
eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino di prodotti di cancelleria,
registrare il carico e lo scarico dei materiali di cancelleria ,
archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti di cancelleria,
effettuare mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti di cancelleria a magazzino,



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

eseguire le attività secondo la pianificazione delle attività di progettazione,
collaborare all'esecuzione delle verifiche e del riesame delle attività di progettazione,
verificare la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e la Richiesta Intervento di manutenzione
per interventi presso fornitori qualificati per attività corsali.

Sistemi Informativi e Comunicazione

Sistemi Informativi e Comunicazione ha il compito di:

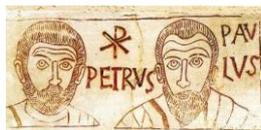
partecipare alle riunioni di Riesame della Direzione, quando convocato,
verificare la necessità e la tipologia degli interventi di manutenzione,
valutare se eseguire l'intervento di manutenzione all'interno o da fornitori esterni,
archiviare la Richiesta Intervento di Manutenzione,
collaborare con Amministrazione per gli acquisti di materiale o servizi informatici,
effettuare il controllo in accettazione di prodotti / attrezzature informatiche,
assegnare l'Aula per l'erogazione del corso,
aggiornare la situazione Aule,
eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino per i prodotti informatici,
registrare il carico e lo scarico dei materiali informatici ,
archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti informatici,
effettuare mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti informatici a magazzino.

Segreteria



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

La Segreteria ha il compito di :

- fornire informazioni sui corsi ,
- formulare offerte in base alle schede Catalogo,
- registrare le richieste di offerta,
- raccogliere le iscrizioni a corsi a catalogo e adesioni a selezione per corsi finanziati,
- eseguire il riesame del contratto per corsi a Catalogo,
- trasmettere a Coordinamento Corsi di competenza, elenchi e documentazione allievi iscritti a corsi o partecipanti a selezione per corsi finanziati,
- informare gli allievi dell'inizio del corso,
- informare i partecipanti a selezione a corsi finanziati sull'esito della selezione,
- informare i partecipanti a selezione per corsi finanziati sull'inizio del corso,
- registrare e monitorare le iscrizioni al corso,
- trasmettere l'elenco iscritti al corso al Coordinamento Corsi,
- dare comunicazione agli allievi della data di inizio del corso.

Responsabile dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi

Responsabile dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi

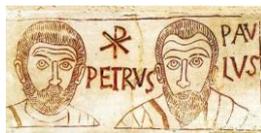
Il Responsabile dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi ha il compito di :

- elaborare e distribuire il Piano Qualità,
- elaborare il bando di concorso per la selezione ai corsi finanziati,



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

archiviare i moduli di iscrizione e gli elenchi corsi,
archiviare la documentazione relativa agli allievi del corso,
pianificare le attività di selezione allievi,
eseguire le attività secondo la pianificazione del progetto, gestire
l'aggiornamento dell'indice di revisione del progetto, controllare
l'aggiornamento della documentazione del progetto, condurre le
verifiche sul progetto,
partecipare alle riunioni di riesame,
redigere i verbali relativi alle riunioni della progettazione,
redigere la schede Catalogo,
verificare le dispense,
redigere i test di selezione,
redigere e verificare i test d'esame finale,
approvare i test di apprendimento intermedi,
archiviare i test di apprendimento intermedi e d'esame finale,

pianificazione del processo di erogazione in termini di :

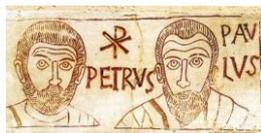
- orario delle lezioni e programma del corso,
- consegna della documentazione necessaria all'erogazione del corso ai responsabili interessati,
- individuazione delle responsabilità e modalità di produzione del materiale didattico e degli strumenti di controllo,
- richiesta a Sistemi Informativi e Comunicazione di assegnazione aula,

gestione delle risorse umane in termini di :



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

- selezione del fornitore da incaricare e predisposizione della Lettera di conferimento di incarico per docenze,
 - archiviazione delle Lettere di conferimento di incarico per docenze,
 - predisposizione dei documenti relativi all'incarico di docenti e tutor,
 - predisposizione dei documenti relativi all'acquisizione dei servizi di stage,
 - sostituzione di docente o tutor, in caso di non disponibilità alla prosecuzione dell'incarico,
- gestione delle risorse tecnologiche in termini di :
- assegnazione delle attrezzature didattiche al corso,
 - richiesta di attrezzature didattiche,
 - presa in carico delle attrezzature ed infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal Cliente per l'erogazione del servizio,
 - verifica dell'adeguatezza e della funzionalità delle attrezzature ed infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal Cliente per l'erogazione del servizio,
- gestione delle risorse finanziarie del processo formativo,
gestire le relazioni e gli accordi con la committenza,
monitoraggio delle azioni e dei programmi in termini di :
- pianificazione della frequenza dei controlli da eseguire durante l'erogazione del corso,
 - esecuzione del controllo in accettazione per materiale didattico ordinato per i corsi di propria competenza, in caso di assenza di Amministrazione,
- valutazione dei risultati in termini di :
- esecuzione di controlli finali e registrazione degli esiti in appositi verbali,
 - registrazione dei punti di forza e di debolezza rilevati attraverso la verifica dei questionari di soddisfazione del cliente,



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

- trasmissione al Responsabile Qualità dei questionari di Customer Satisfaction, di valutazione dei docenti, dei relativi verbali e di copia del Verbale di valutazione finale del corso,
- trasmissione del verbale attestante l'esito dei controlli finali al Responsabile Progettazione, identificare le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento,
- predisporre ed inoltrare le comunicazioni agli enti, in caso di variazioni nell'erogazione del servizio.
- sviluppare il progetto secondo la pianificazione e secondo quanto definito nella relativa Linea Guida,
- partecipare alle riunioni di verifica e di riesame del progetto, secondo pianificazione,
- rilevare le Non Conformità e comunicarla al Coordinamento Corsi assegnato,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere eventuali reclami dai Clienti e darne comunicazione al Coordinamento Corsi,

Tutor

Il Tutor ha il compito di :

- distribuire le dispense agli allievi,
- registrare le presenze/assenze e gli eventuali ritardi degli allievi, nei corsi finanziati,
- gestire gli allontanamenti degli allievi dall'aula,
- comunicare al Coordinamento Corsi una eventuale indisponibilità permanente all'erogazione del servizio,
- eseguire i controlli giornalieri in merito alla regolarità di erogazione del corso,
- comunicare eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione del servizio al Coordinamento Corsi.



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

Docente

Il Docente ha il compito di:

- redigere le dispense,
- redigere e verificare i test di apprendimento intermedi,
- erogare il corso secondo la modulazione indicata nel programma e secondo le modalità descritte nella relativa Linea Guida,
- registrare le presenze/assenze e gli eventuali ritardi degli allievi, nei corsi a catalogo,
- comunicare al Coordinamento Corsi una eventuale indisponibilità permanente all'erogazione del servizio.
- rilevare le Non Conformità e comunicarla al Coordinamento Corsi assegnato,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere eventuali reclami dai Clienti e darne comunicazione al Tutor.

Centralino e Protocollo

Centralino e Protocollo ha il compito di :

- assegnare il protocollo alle comunicazioni interne.

Servizi Generali

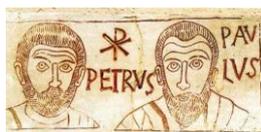
Servizi Generali ha il compito di :

- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino,
- registrare il carico e lo scarico dei materiali ,
- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino.



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

Commissione di selezione degli allievi per corsi finanziati

La Commissione di selezione degli allievi per i corsi finanziati ha il compito di :

eseguire il riesame del contratto con l'allievo.

Addetto ai Controlli

L'Addetto ai controlli ha il compito di :

eseguire i controlli secondo quanto pianificato,

registrare la data , lo strumento e l'esito dei controlli eseguiti su apposito verbale,

trasmettere il verbale attestante l'esecuzione dei controlli, con allegati i questionari, a al Coordinamento Corsi.

Tutte le funzioni aziendali

Tutte le funzioni aziendali hanno il compito di:

partecipare alle riunioni di Riesame della Direzione, quando convocati,

redigere e tenere aggiornate le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative, Le Linee Guida e la relativa modulistica di propria competenza,

effettuare periodicamente il salvataggio dei dati elettronici di propria competenza su supporto magnetico,

compilare la richiesta di prelievo a magazzino,

redigere la richiesta di approvvigionamento e la Richiesta di Intervento di Manutenzione,

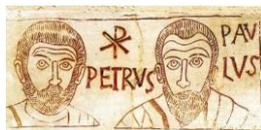
eseguire i controlli documentali in accettazione,

rilevare, identificare e registrare le Non Conformità relative alle proprie funzioni,



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.

Santi Pietro e Paolo Patroni di Roma – Formazione Srl



Ente di formazione
Regione LAZIO
Det. n. B09408 del 10/12/2012

definire la/le azioni necessarie a rimuovere le Non Conformità, in collaborazione con il Responsabile Qualità,

collaborare, con il Responsabile Qualità, alla definizione della/le Azioni Correttive necessarie a rimuovere le cause delle Non Conformità riscontrate nella propria funzione,

intraprendere tempestivamente le azioni necessarie ad eliminare le eventuali Non Conformità riscontrate durante le Verifiche Ispettive,

ricevere eventuali reclami dai clienti e trasmettere le Schede Reclamo al Responsabile Qualità.

AddettialleVerificheIspettiveInterne

Gli Addetti alle Verifiche Ispettive Interne hanno il compito di:

preparare il programma di dettaglio della Verifica Ispettiva Interna e comunicarlo ai Responsabili di Funzione interessati,

eseguire la Verifica Ispettiva Interna in accordo alla programmazione,

rilevare e registrare, durante le Verifiche Ispettive Interne, le Non Conformità e notificarle alle Funzioni interessate,

verbalizzare i risultati della Verifica Ispettiva Interna,

distribuire copia del verbale di Verifiche Ispettive Interne a tutte le funzioni interessate proposte di miglioramento



Sede Legale: viale Agosta, 22 – 00171 Roma
Sede Formativa Santa Giovanna Antida Thouret : via Roberto Ferruzzi, 110 – 00143 Roma
P. Iva e C. F. 11571091005 - N. REA RM – 1312723
Capitale Sociale 100.000,00€ I. V.