

A.F. 2025/2026

Roma Formazione S.r.l. a Socio Unico

P. IVA 11571091005



C.Q.O.F.

“Carta della Qualità dell’Offerta Formativa”

[*Versione 1.1 dell’A.F. 2025/2026*]

>>> *Livello strategico*

Presentazione della società

Roma Formazione S.r.l. a Socio Unico è ente accreditato della Regione Lazio per le attività di Formazione e Orientamento a norma della DGR n. 682 del 01/10/2019, con Determinazione n. G01301 del 09/02/2024 - Accreditemento della sede operativa di Via Francesco Antolisei, 25 – 00173 Roma.

È ente accreditato come soggetto titolato per l'erogazione dei Servizi di Individuazione e Validazione e/o del Servizio di Certificazione delle Competenze nella Regione Lazio in attuazione dell'art. 13 della D.G.R. 122/2016 con Determinazione n. G12820 del 01/10/2024.

È in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 IAF/EA 37 per le attività di Progettazione ed Erogazione di Corsi di Formazione Professionale nell'ambito della Formazione Continua, Formazione Superiore ed Orientamento.

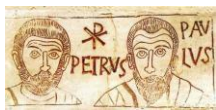
È iscritta nell'elenco degli Enti Privati Accreditati per l'attività finanziata e autorizzata per la Formazione post diritto/dovere e formazione superiore e per la Formazione continua.

È inoltre soggetto accreditato per i fondi interprofessionali di Fondo Conoscenza, Fonservizi, Fonder, Fondir, FonCoop, Fondo Impresa (per FNC) e Fondo Professioni.

Mission

L'obbiettivo 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.

Il centro di costo della formazione è il cosiddetto "core business" dell'azienda.



P. IVA e C. F. 11571091005
REA n. RM-1312723

Sede legale: Viale Francesco Antolisei, 25
00173 Roma

Indirizzo digitale PEC:
santipietropaolopatronidiromaformazione@gmail.com



Sapientiae cupidi et sagacius ista
tratto dai motti dei "Lincei"

ENTE DI FORMAZIONE PRIVATO



Accreditamento regionale

Det. n. B09408 del 10/12/2012,

Det. G14442 del 05/12/2016

Det. G13852 del 13/10/2022

Det. G01301 del 09/02/2024

Ente accreditato come soggetto titolato per l'erogazione dei Servizi di Individuazione e Validazione e/o del Servizio di Certificazione delle Competenze nella Regione Lazio in attuazione dell'art. 13 della D.G.R. 122/2016 con Det. G12820 del 01/10/2024

Codice intermediario H5015487597

**Ente di Formazione accreditato
Fondi Interprofessionali**



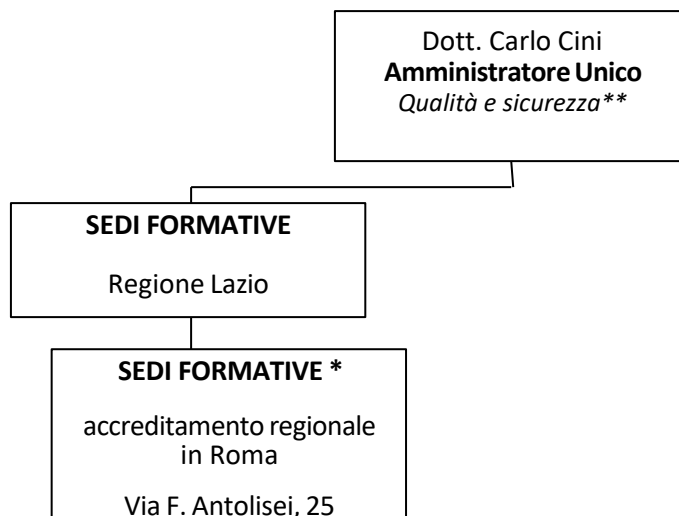
Attraverso la formazione, La Società è in grado di avviare corsi di formazione in presenza e a distanza rilasciando attestati di Qualifica professionale, Acquisizioni di competenze, Attestati di frequenza e Diplomi ECDL. I corsi vengono svolti presso le sedi della società e presso i clienti.

>>> *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 della qualità nell'erogazione viene garantito attraverso il coinvolgimento delle risorse umane altamente qualificate (segue organigramma).

ORGANIGRAMMA





SEDI FORMATIVE *
--- Responsabile del processo di
Direzione
Dott. Carlo Cini

**Organigramma della
sicurezza****

R.S.P.P. datore di lavoro
Dott. Carlo Cini
Addetto al Primo Soccorso
Dott.ssa Sara Pompili
Addetto Antincendio
Dott.ssa Anastasia Russo

**Responsabile dei processi di
gestione economico-
amministrativi**
Dott. Carlo Cini

**Responsabile dei processi di
analisi e definizione dei
fabbisogni**
Dott.ssa Anastasia Russo

**Responsabile dei processi di
progettazione**
Dott.ssa Sara Pompili

**Responsabile del processo
erogazione dei servizi**
Dott.ssa Sara Pompili





L'attività formativa dalla 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 (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 come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera.

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'interno 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.

Indicatori: Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuali 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 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: tempestività e risposta alle richieste di committenti e beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data pubblicazione dell'avviso pubblico o della richiesta e la data di formulazione della risposta.</i>	<i>Rispetto avviso pubblico, capitolari gare o richieste contrattuali.</i>	<i>Audit interni</i>
<i>Progettazione: Tempestività/Completezza</i>	<i>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 stata consegnata entro i termini contrattuali e secondo quanto previsto dal preliminare o dal contratto.</i>	<i>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 sono state rilevati reclami da parte del cliente o i reclami hanno avuto un immediata risposta (garantendo un livello di flessibilità)</i>	<i>Determina ente erogatore e audit interno</i>
<i>Erogazione Efficacia Efficienza</i> <i>Soddisfazione (adeguatezza materiale didattico/attrezzature didattiche/livello di soddisfazione dell'utenza/aule elaboratori/coordinamento docenza e tutoring/assistenza ex-post)</i>	<i>Sono state utilizzate tutte le risorse professionali ed economiche richieste.</i> <i>Sono state elargite tutte le ore di formazione o orientamento richieste</i> <i>Abbastanza e molto soddisfatti</i>	<i>>80%</i> <i>>80%</i> <i>>90%</i>	<i>Audit interno i audit ente erogatore</i> <i>Audit interno o audit ente erogatore</i> <i>Audit interno</i>
<i>Rendicontazione</i>	<i>Completezza e tempestività</i>	<i>>90%</i>	<i>Audit interno o audit ente erogatore</i>





>>> *Livello preventivo*

Il sistema di Gestione della Qualità 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
- 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 prevenuti 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. Inoltre mette a disposizione dei beneficiari/committente un apposito numero verde per la segnalazione dei reclami.

>>> *Condizione di trasparenza*

Validazione: La carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dall'Amministratore Unico che ne autorizza l'emissione

Diffusione: l'Ente di Formazione assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.romaformazione.it;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia digitale ai corsisti all'atto dell'iscrizione e consegna di copia al personale docente e non docente.

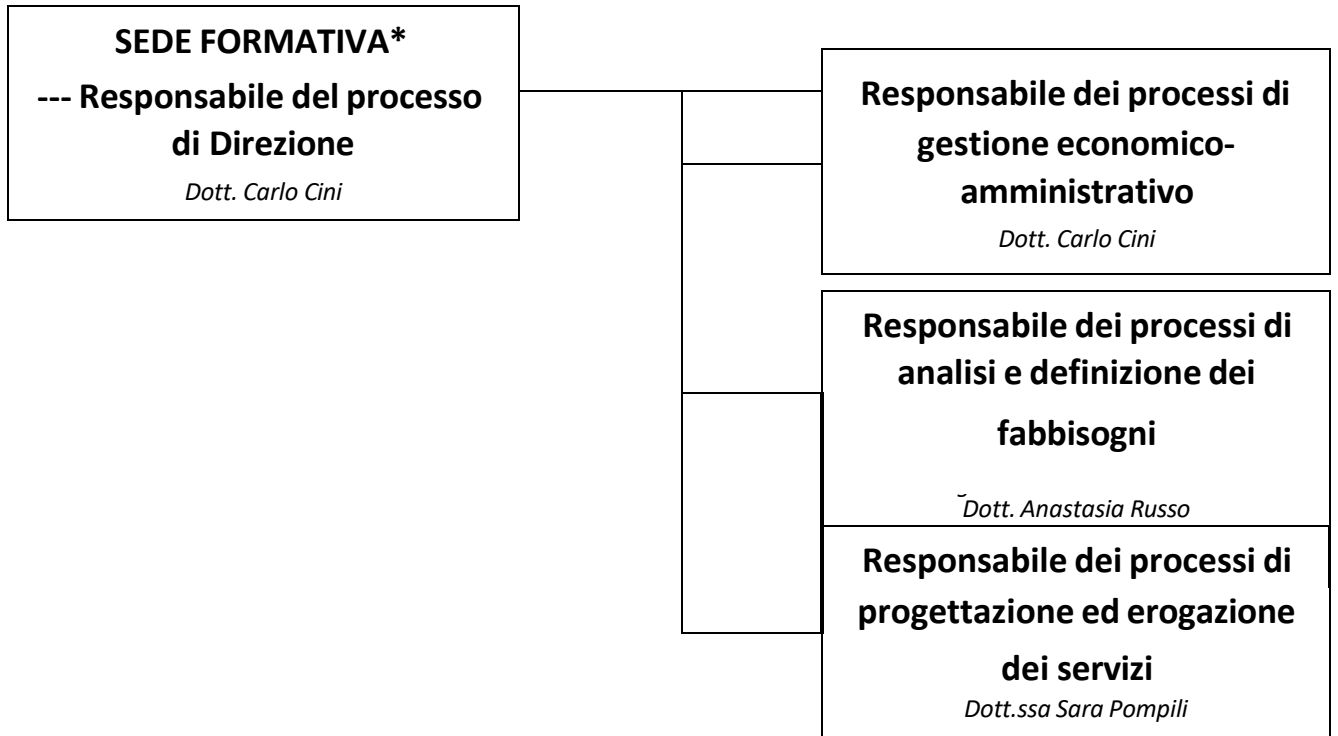
Aggiornamento

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 ATTIVITA DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI E MANSIONARIO COMPLETO





L'Amministratore Unico

L'Amministratore Unico:

Rappresenta legalmente l'Azienda,

rappresenta l'Ente di Formazione 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 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,

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. 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 alle riunioni di riesame della progettazione, approvare le schede di 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,

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,

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 personale,

pianificare, verificare e registrare l'efficacia delle azioni di formazione intraprese,

conservare ed aggiornare le registrazioni delle attività di formazione 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, redigere la Richiesta di Approvvigionamento e la Richiesta Intervento di Manutenzione,

archiviare i Questionari 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 rilevare 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 individuabile 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
- 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 al progetto, approvare i Piani di 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:

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 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 trasporti, 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 lo scarico dei materiali di cancelleria,

archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti di cancelleria, registrare il carico e lo scarico dei materiali di cancelleria,

effettuare mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti di cancelleria a magazzino,

eseguire le attività secondo la pianificazione dell'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 magazzini.

Segreteria

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 selezioni 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

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, 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,

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 le schede Catalogo,

verificare le dispense, redigere i test di selezione,

redigere e verificare i test d'esami 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 :
- 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,

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
- 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 al 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.

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.

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,

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.

Addetti alle Verifiche Ispettive Interne

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.

