

Compagnia teatrale



Quintetto d'A.

Soc. Coop. a.r.l.

COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A.

CARTA DELLA QUALITA'

AGGIORNAMENTO FEBBRAIO 2012

FIRMA RESPONSABILE DEL

“PROCESSO DI DIREZIONE”

FABIO D'AVINO



La Carta della Qualità della COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A., è redatta per divulgare le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e trasparenza. Rappresenta un efficace strumento per garantire un livello di qualità delle esigenze dell'utenza.

MISSION

La Compagnia Teatrale Quintetto d'A. coop.a.r.l. è stata fondata il 27 febbraio 1998; è un Ente che non persegue scopi di lucro ed è apartitico. Opera nella provincia di Latina svolgendo sistematiche attività teatrali, cinematografiche ed in generale legate allo spettacolo a livello nazionale ed europeo; sviluppa la propria attività in forma accademica (Accademia d'Arte Drammatica del Lazio), ha finalità di incrementare la cultura generale, le competenze trasversali, di migliorare la formazione professionale dei lavoratori in tutti i settori dell'attività teatrale, cinematografica, televisiva e radiofonica, della danza, nell'ottica della formazione permanente e ricorrente.

Opera secondo i principi della mutualità, della solidarietà, della democraticità, dell'impegno, dello spirito comunitario, del legame con il territorio, dell'equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche; cura la promozione umana, morale, culturale e la formazione professionale, l'inserimento sociale e lavorativo delle categorie legate al mondo del Teatro e dello Spettacolo; lo sviluppo di percorsi di integrazione e miglioramento lavorativo di soggetti svantaggiati, per eliminare le forme di discriminazione.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta della Qualità della COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A. è un documento di garanzia per gli utenti della formazione, esplicitando tutte le azioni che la C.T.Q.D'A. stessa si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace. Garantisce un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti con i seguenti obiettivi :

- La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- Promozione del dialogo interculturale, con azioni di ricerca e di formazione;
- La crescita formativa attraverso: una didattica flessibile e rinnovata; iniziative di approfondimento; iniziative per favorire l'integrazione delle fasce deboli;
- L'educazione permanente e la formazione continua;
- L'arricchimento della professionalità dei docenti e del personale; la diffusione e la attuazione della propria politica per la qualità;

La pubblicizzazione della Carta della Qualità è una dichiarazione di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti. La Carta della Qualità verrà aggiornata ogni anno prevedendo i seguenti impegni :

- analizzare i bisogni formativi del territorio;
- promuovere corsi di formazione continua e di riqualificazione nell'ambito del settore teatrale e dello spettacolo in genere (cinema, radio, televisione)
- promuovere corsi di formazione orientati all'inserimento e reinserimento lavorativo di disabili e persone svantaggiate, finalizzati ad una stabile occupazione;

- promuovere corsi rivolti ad aspiranti attori, registi, scenografi, costumisti, danzatori ed operatori del settore teatrale, cinematografico, radiofonico e televisivo, nonché animatori turistici;

Impegni

- La misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi;
- L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi;
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.
- Promozione del dialogo interculturale, con azioni di ricerca e di formazione;
- Formazione continua degli adulti occupati, disoccupati e inoccupati;
- Promozione dello sviluppo e del miglioramento dei processi e del sistema qualità;
- Investimenti continui in tecnologie nuove e metodi innovativi;
- Imparzialità e valorizzazione di tutte le capacità e tenendo conto delle esigenze di ogni allievo;
- Regolarità, garanzia della continuità del servizio e delle attività educative.

MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA

La Direzione si impegna a diffondere la propria Politica della qualità a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale, divulgare in modo ampio e trasparente la propria capacità di formazione

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

La Direzione assicura l'accrescimento e la soddisfazione dei clienti stessi mediante :

- la chiara comprensione delle esigenze professionali del mondo del lavoro, al fine di aumentare le possibilità di corsi qualificanti e possibilità concrete di impiego;
- la definizione dei servizi, dei requisiti relativi e degli standard di qualità richiesti nel settore della formazione;
- l'analisi di appositi questionari relativi alla soddisfazione dei clienti al termine di ogni corso di formazione;
- la valutazione annuale dei reclami pervenuti al Responsabile Qualità e Sicurezza;
- la valutazione annuale dei dati relativi alla soddisfazione dei clienti che viene utilizzata per il riesame della Direzione.

La Direzione ha definito la Politica per la Qualità mediante linee strategiche di lungo periodo, quali:

- Assumere impegni specifici per il soddisfacimento dei requisiti comunicati ai clienti;
- Esaminare annualmente la politica della qualità;
- Comunicare la politica per la qualità al personale, ai clienti e ai formatori.

La Politica per la Qualità viene diffusa, compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione

della Compagnia Teatrale Quintetto d'A., dal Responsabile Qualità e Sicurezza mediante:

- la diffusione a tutti i componenti;
- la sensibilizzazione alla Politica della Qualità, con la formazione ed il coinvolgimento del personale e dei docenti.

Gli obiettivi che debbono essere realizzati nel breve e medio termine sono:

- Promuovere e coordinare attività di formazione, aggiornamento e perfezionamento nei settori del Teatro, Cinema, Televisione e Radio e lo sviluppo delle competenze trasversali (attori, registi, assistenti, doppiatori, insegnanti, scenografi, costumisti, danzatori, tecnici, operatori, amministrativi, nonché animatori turistici);
- Fornire servizi formativi con metodologie innovative e tecniche multimediali;
- Migliorare costantemente i processi formativi;
- Soddisfare le aspettative del Cliente-Beneficiario e del Committente;
- Sviluppare la professionalità del personale interno ed esterno della C.T.Q.D'A.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI DALLA COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A.

Le azioni di sviluppo dell'attività formativa sono:

1. Analisi dei fabbisogni formativi nel contesto di riferimento;
2. Progettazione formativa;
3. Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
4. Erogazione;
5. Certificazioni e/o attestazioni;
6. Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

La formazione continua : è destinata a soggetti giovani ed adulti, occupati e disoccupati; L' erogazione dei propri servizi è ispirata ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Stage e tirocinio : l'attuazione di periodi di stage sono proporzionati alla durata dell'intervento formativo e riguarda tutti gli allievi.

RISORSE PROFESSIONALI

RUOLO	COMPITI
Direttore/Rappresentante Legale	Responsabilità della struttura formativa nel suo complesso e direzione di tutte le attività.
Responsabile Analisi e definizioni fabbisogni e Orientamento	Coordina e gestisce tutte le attività di osservazione del contesto, individuazione dei fabbisogni e orientamento, interne ed esterne dell'organizzazione
Responsabile Processo di Progettazione	Definizione progettazione di massima e di dettaglio dei progetti formativi - Coordinamento
Responsabile Gestione Qualità e Sicurezza	Responsabilità nella predisposizione e nell'attuazione dei processi della Qualità
Responsabile erogazione dei servizi monitoraggio e valutazione	Cura del Monitoraggio e della Valutazione dell'intero percorso formativo
Responsabile processi economico amministrativi	Cura la gestione amministrativo / contabile e l'attività di rendicontazione di ciascun progetto formativo.

La COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A., rispetto all'attività dell'Accademia d'Arte Drammatica del Lazio, si avvale anche di professionisti impegnati a svolgere le attività di tutoraggio e docenza e della collaborazione di professionisti esterni che vengono selezionati sulla base di una apposita procedura per il monitoraggio della loro esperienza e competenza.

I componenti dell'organizzazione possono rivestire più ruoli all'interno della struttura formativa.

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

LA COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A. è dotata di moderne attrezzature e dispositivi tecnologici, utilizzati sia per l'attività didattica che per il territorio, per prove, corsi di aggiornamento, di specializzazione, etc..

Possiede:

- 2 aule adeguatamente attrezzate con:
- palcoscenico, quinte e fondale scorribile su binari fissati al soffitto
- Impianto luci (completo di spot teatrali montati su apposita americana, mixer con regolazione intensità di illuminazione ed effetti, dimmer)
- Impianto fonica (completo di microfoni di vario genere, mixer con effetti, piastra cd, casse di amplificazione)
- Altro materiale didattico funzionale all'attività svolta

LA COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A. è all'avanguardia per la realizzazione di una rete dell'Ente, che si sta ampliando anno per anno ed è utilizzata come strumento di servizio

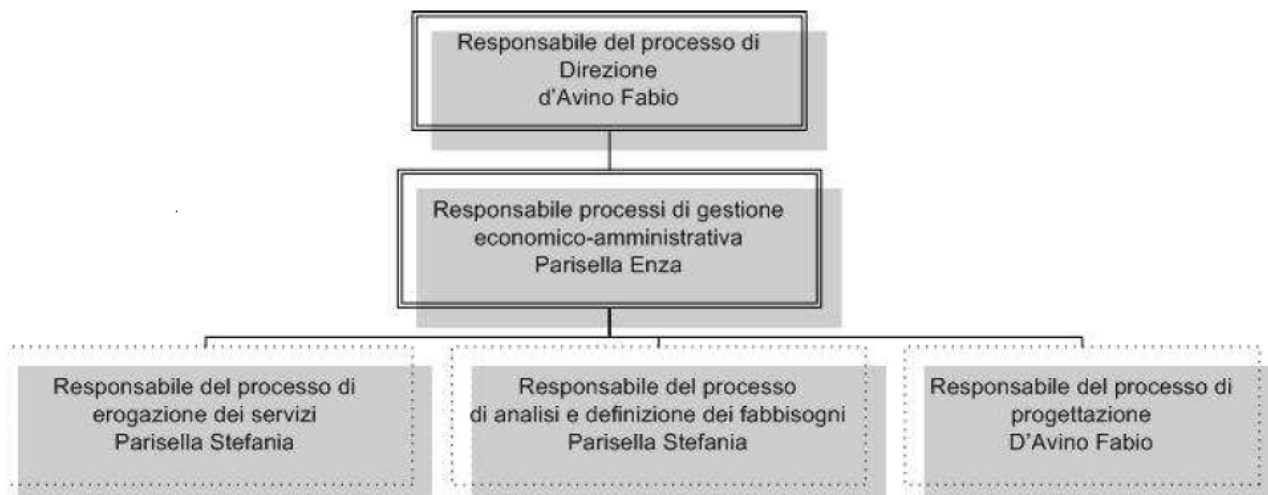
per la didattica e per la comunicazione. Tale rete può essere attualmente così descritta:

- 7 PC collegati in rete;
- caselle di posta elettronica per tutto il personale e per gli allievi;
- 1 server (per le attività connesse alla didattica, per l'amministrazione);

Fattori di qualità

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Competenze docenti e personale non docente	Titolo di studio specifico. Esperienze di formazione.	Laureati o diplomati a seconda dei corsi; esperti del mondo del lavoro	Rilevazione dai documenti e dal dossier individuale
Esperienze docenti e personale non docente	Anni di attività	Attività non professionali significative in termini di apprendimento	Rilevazione da curriculum
Competenza esperti	Anni di esperienza		Rilevazione da curriculum
Idoneità dei locali alle norme di igiene e sicurezza		Idoneità al 100% alle norme vigenti	Rilevazione dai documenti

ORGANIGRAMMA



LIVELLO OPERATIVO

LA COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A. pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione conformi alla Politica della Qualità.

L'analisi della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

La tabella evidenzia il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti:

fattori di qualità elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità; *indicatori di qualità* criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati; *standard di qualità* corrispondono all'obiettivo di qualità che LA COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A. si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore; *strumenti di verifica* modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
soddisfazione del cliente	% grado di soddisfazione	70%	Questionario
tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg.	Schema di rilevazione delle non conformità

PROCESSO DI “COSTRUZIONE DELL’OFFERTA”

Fase	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Contesto	Rilevazione periodica	Numero annuo di rilevazioni	Nr. 2 rilevazioni annue	Rilevazione dai documenti
	Rispondenza alle esigenze del territorio	Numero delle fonti esaminate	Minimo 2 fonti rappresentative esaminate	Rilevazione dai documenti
Fabbisogni dell'utenza	Tempestività dell'individuazione dei fabbisogni rispetto all'osservazione del contesto e ai contatti con il committente	Nr. Giorni che intercorrono tra l'osservazione del contesto/contatti con il committente e l'individuazione dei fabbisogni	30 gg.	Rilevazione dai documenti e procedure di individuazione dei fabbisogni
Ideazione del progetto	Tempestività dell'elaborazione dell'idea rispetto alla rilevazione del contesto e/o alla richiesta dell'azienda committente	Nr. Giorni che intercorrono tra la rilevazione del contesto/richiesta dell'azienda committente e l'elaborazione dell'idea	40 gg.	Piano di progettazione
	Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente	Presenza di dispositivi di verifica e validazione dell'offerta da parte dell'azienda committente	70% di verifiche positive / validazione rispetto alla totalità dei progetti	Procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
Elaborazione di una mappa delle risorse umane e finanziarie	Tempestività dell'individuazione delle risorse rispetto all'elaborazione dell'idea	Nr. Giorni che intercorrono tra l'elaborazione dell'idea e l'individuazione delle risorse	30 gg.	Mappa delle risorse umane e finanziarie

PROCESSO DI “PROGETTAZIONE”

Fase	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Definizione del progetto di massima	Tempestività di elaborazione rispetto all'ideazione del progetto	Nr. Giorni intercorrenti tra ideazione e definizione del progetto	20 gg.	Piano di progettazione
Legittimazione dell'iniziativa (progetto definitivo)	Grado di rispondenza ad esigenze dei committenti e/o beneficiari	Valutazione positiva dei committenti/beneficiari	Valutazione almeno discreta	Procedura di verifica della progettazione
Definizione degli eventuali rapporti con i soggetti esterni	Tempestività rispetto all'ottenimento della legittimazione dell'iniziativa	Nr. Giorni intercorrenti tra la legittimazione dell'iniziativa e la definizione dei rapporti esterni	20 gg.	Formalizzazione vincolo giuridico tra le parti
Progettazione di dettaglio del percorso formativo (progetto esecutivo)	Tempestività rispetto all'ottenimento della legittimazione dell'iniziativa	Nr. Giorni intercorrenti tra la legittimazione dell'iniziativa e la progettazione di dettaglio	20 gg.	Progetto di dettaglio
	Attività pratica, se prevista dal corso	Ore attività pratica su totali	Attività pratica non inferiore al 50% delle ore totali	Orario del corso
	Tirocinio, se previsto dal corso	Ore attività di tirocinio su ore totali	Attività di tirocinio non inferiore al 20% delle ore totali	Orario del corso

PROCESSO DI “COMUNICAZIONE DELL’OFFERTA”

Fase	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Diffusione e pubblicizzazione dell’offerta	Pubblicizzazione dell’offerta	Tipologia dei mezzi utilizzati	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
	Diffusione nel territorio	Numero comuni raggiunti	Copertura del 70% del territorio interessato	Rilevazione dai documenti
	Presenza sito internet	SI/NO	SI	Rilevazione dai documenti

PROCESSO DI “EROGAZIONE”

Fase	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Presentazione dell’iniziativa	Tempestività e completezza della presentazione del progetto ai beneficiari	Nr. Lezioni entro le quali avviene la presentazione del progetto e la consegna del programma delle attività	Prima lezione	Moduli o schede lezioni
Verifica iniziale della regolarità dell’iniziativa	Coerenza del numero degli iscritti con il numero dei frequentanti	Percentuale dei non frequentanti rispetto agli iscritti	Max 40%	Registro presenze
Erogazione moduli e attività programmate	Rispondenza del servizio formativo al progetto definito	Percentuale di scostamento da attività programmate	Max 20%	Moduli attività Registri di classe
		Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	Scheda di verifica in itinere
Eventuale riformulazione del progetto	Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi esigenze non previste	Nr. gg. Intercorrenti tra la segnalazione di variazione / non conformità e la proposizione di azioni correttive	Max 10 gg. lavorativi	Scheda di azioni correttive / preventive
Erogazione del servizio formativo	Regolarità d’erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Registrazioni delle variazioni
Comunicazione eventi	Comunicazione erogatore / beneficiario	Numero giorni di preavviso dell’evento	Non meno di 3 giorni di preavviso	Rilevazione dai documenti
Reclami	Reclami scritti	Numero giorni per risposta a beneficiario	Non più di 15 giorni per la risposta scritta	Rilevazione dai documenti
Gestione amministrativo contabile	Tempestività delle operazioni e delle rilevazioni	Nr. Giorni intercorrenti tra rilevazione necessità e realizzazione delle operazioni	Max 10 gg. Lavorativi	Documenti amministrativo-contabili

VALUTAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

Fase	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Valutazione Attività formativa	Grado di soddisfazione dei beneficiari, dei committenti degli operatori	% di persone soddisfatte sul totale	Almeno il 60%	Schede di valutazione grado di soddisfazione
	Grado di apprendimento individuale dei beneficiari	Valutazione secondo criteri stabiliti per singola macrotipologia e comunicati ai beneficiari	Conseguimento livello almeno di sufficienza	Schede di valutazione degli esiti
	Adeguatezza clima d'aula	% di persone soddisfatte sul totale	Almeno il 60%	Schede di valutazione
Aggiornamento dossier	Tempestività aggiornamento con dati della valutazione del percorso formativo	Nr. gg. Intercorrenti tra la rilevazione e l'aggiornamento	Max 10 gg. Lavorativi	Schede dossier
Riconoscimento esperienza	Tempestività rilascio attestati e certificazioni	Nr. gg. Intercorrenti tra richiesta e rilascio	Max 15 gg. Lavorativi	Attestati e certificati

RISORSE

Fase	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risorse professionali	Competenza Personale docente	Titolo di studio	50% di docenti laureati	Rilevazione dai documenti
	Esperienza docenti	Anni di attività	Almeno 3 anni	Rilevazione dai documenti
	Competenza esperti	Anni di esperienza	Almeno 5 anni	Rilevazione dai documenti
	Competenza tutor	Anni di esperienza	Almeno 5 anni	Rilevazione dai documenti
	Valutazione dei docenti / consulenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione consuntiva		Media del punteggio non inferiore al 60%
Risorse strumentali	Hardware e software	Anni di esistenza sul mercato	Non più di 3 anni	Dotazione laboratori

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTE E BENEFICIARI

La COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A. si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- per posta, all'indirizzo della sede legale ed amministrativa: COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A.
- Via Gioacchino Rossini,6 – 04022 Fondi (LT)
- per fax, al numero: 0771-523479
- per e-mail: fabiod-avino@libero.it
- consegna brevi manu

I beneficiari sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato. Entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, LA COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A. comunicherà l'esito degli accertamenti ed i provvedimenti adottati, o tutt'al più lo stato delle indagini, qualora i casi reclamati dovessero richiedere un limite di tempo maggiore (max 30 giorni).

L'aggiornamento della Carta di Qualità è di competenza della Direzione e del Responsabile della Qualità, che vi provvede con cadenza annuale e/o ogniqualvolta si verificano modifiche tali da richiedere la revisione di elementi significativi.

LA COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A. provvede a comunicare e diffondere la Carta della Qualità e le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, secondo le modalità stabilite di seguito:

- sito internet www.accademiadartedrammaticadellazio.it
- affissione in bacheca presso la sede operativa sita in via G. Rossini, 6 – 04022 Fondi (LT) e presso eventuali altre sedi.
- consegna in formato cartaceo a tutti i committenti e beneficiari delle attività formative, previa acquisizione di un foglio firmato a dimostrazione dell'avvenuta consegna.

LIVELLO PREVENTIVO

Un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

Definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive.

I reclami verranno registrati e trattati conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

E' garantita dalla diffusione della Carta della Qualità attraverso:

- la massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative;
- Affissione nei locali della struttura accreditata e nei siti Internet della COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A.;
- Sarà consegnata ad ogni corsista con formale ricevuta dell'avvenuta consegna;
- Verrà consegnata ad ogni revisione al personale;
- La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza annuale sotto la responsabilità della Direzione e sulla base delle risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente.

RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Definizione annuale delle linee di politica per la Qualità e gli obiettivi;
- Riesame annuale del Sistema di Gestione per la Qualità e dell'efficacia;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi;
- Assicura un processo di miglioramento continuo delle prestazioni a tutti i livelli.
- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard di servizio;

- Stabilisce le responsabilità funzionali e di processo definendo l'organigramma;
- Verifica ed approva il Manuale della Qualità.

RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

- Gestione contabile per centri di costo e adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale e delle risorse finanziarie;
- Gestione della qualità inerente il processo;

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

- Analisi del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e aziendale;
- Gestisce le relazioni, gli accordi e mantiene i rapporti con la committenza;
- Rilevazione e diagnosi generale dei fabbisogni formativi ed orientativi;
- Definizione della strategia formativa;
- Analisi individuale dei fabbisogni formativi;
- Mantiene i rapporti con le Istituzioni coinvolte e con l'esterno;
- Gestisce la Qualità inerente il processo.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Progettazione di massima e dettaglio dei corsi;
- Programma le attività di progettazione, riesame e verifica dei corsi;
- Controlla l'efficacia dei contenuti dei programmi dei corsi;
- Progetta i percorsi individualizzati e/o personalizzati nel settore della formazione;
- Gestione della qualità inerente il processo

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Pianifica il processo di erogazione;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Effettua il monitoraggio sull'andamento dei corsi e delle attività;
- Coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Verifica il raggiungimento degli obiettivi previsti e valuta i risultati.

DOCENTE - TUTOR

- Sovrintende le attività didattiche e all'erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti e delle competenze in uscita;
- Compilazione del portfolio e determinazione dei crediti formativi;
- Progettazione e verifica collegiale del piano formativo;
- Progettazione dei piani personalizzati di studio;
- Produzione e gestione del materiale e della documentazione didattica;
- Raccolta e trasmissione dei dati relativi al monitoraggio territoriale dell'offerta formativa.

RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ

- Cura l'efficace funzionamento del Sistema Gestione Qualità;
- Redige, distribuisce e mantiene aggiornato il Manuale della Qualità, le Procedure Organizzative, la Modulistica e le Istruzioni Operative;

- Valuta le esigenze del personale;
- Archivia la documentazione inerente la formazione;
- Programma le Verifiche Ispettive Interne;
- Assegna l'esecuzione delle Verifiche Ispettive Interne;
- Raccoglie ed archivia i Verbali delle Verifiche Ispettive Interne;
- Archivia i Verbali di non Conformità;
- Analizza tutte le non conformità riscontrate dalle varie funzioni, individuando le cause che le hanno originate;
- Propone Azioni Preventive per prevenire il verificarsi di non conformità;
- Elabora le statistiche relative all'andamento del Sistema Gestione Qualità;
- Gestisce la Lista Fornitori e la documentazione di qualificazione degli stessi;
- Assiste l'Organismo di Certificazione in fase di Certificazione e nelle successive verifiche;
- Gestisce ed archivia le lettere di reclamo.