

Compagnia teatrale



Quintetto d'A.

Soc. Coop. a.r.l.

COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A.

CARTA DELLA QUALITA'



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:



Quintetto d'A.

Soc. Coop. a.r.l.

- 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

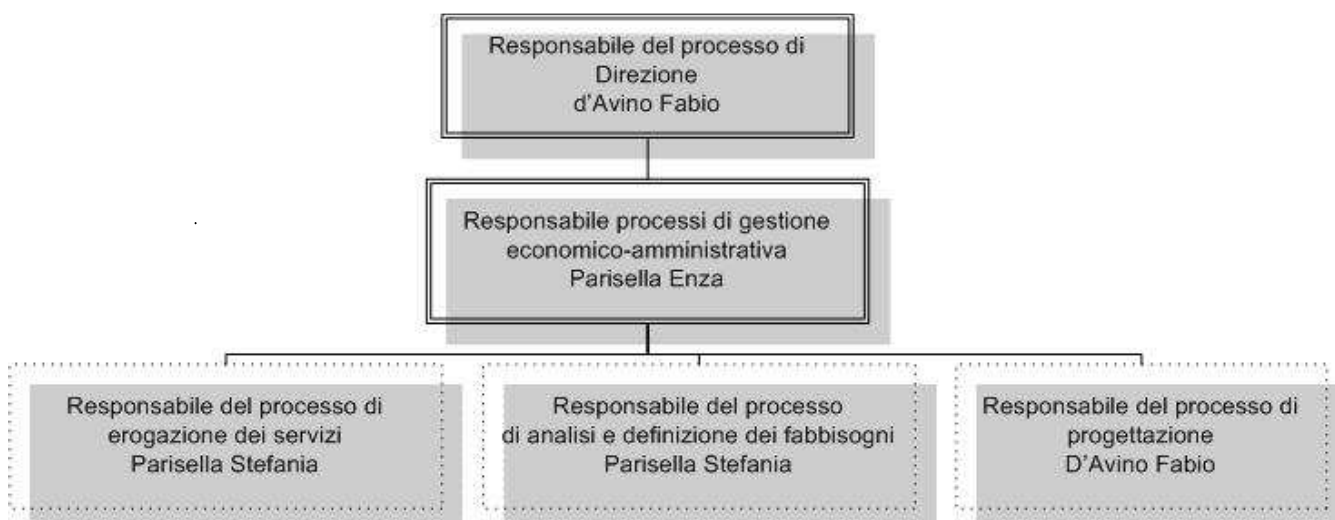
LA COMPAGNIA TEATRALE QUINTETTO D'A. è all'avanguardia per la realizzazione di una rete dell'Ente, che si sta ampliando anno per anno ed è utilizzata come strumento di servizio per la didattica e per la comunicazione. Tale rete può essere attualmente così descritta:

- 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





Quintetto d'A.

Soc. Coop. a.r.l.

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 |
| Ideaione 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% | Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti / consulenti a cura del coordinatore di corso / direttore di progetto |
| 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;



Quintetto d'A.

Soc. Coop. a.r.l.

- 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.