

## CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

### LIVELLO STRATEGICO.

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che IN FORMA 2030 assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

#### **Mission e obiettivi.**

La società IN FORMA 2030 s.r.l., in armonia coi propri scopi e fini statutari, intende **promuovere lo sviluppo professionale continuo del personale che opera nel privato**, al fine di elevare la qualità delle prestazioni offerte dalle aziende attraverso l'erogazione di corsi di qualificazione e/o aggiornamento rispondenti a criteri di appropriatezza e qualità.

Al centro delle sue azioni vi sarà **la persona e il suo benessere, la formazione e la valorizzazione del capitale umano**, le quali contribuiranno alla crescita economico-sociale dell'impresa.

Al fine di proporsi come soggetto attuatore, si sta accreditando presso la Regione Lazio come Ente formatore, in modo da **affiancare le aziende con un'offerta formativa finanziata e autorizzata, calibrata sulle effettive necessità del personale ivi operante**.

IN FORMA 2030 s.r.l. si occuperà della **progettazione e della gestione** di piani formativi con l'obiettivo di:

- **aggiornare** le competenze e/o le conoscenze utili allo svolgimento delle mansioni specifiche del ruolo professionale svolto;
- **qualificare**, al fine di formare una figura professionale completa, capace di svolgere tutte le mansioni previste;
- **ri-qualificare**, trasferendo competenze e/o conoscenze in grado di adattare un profilo professionale ai cambiamenti in atto nel settore e/o organizzazione di riferimento;
- **specializzare**, ovvero fornire un approfondimento specifico su tecniche, tematiche o ambiti relativi alla figura professionale.

Nell'organizzazione e gestione di processi di formazione professionale - sia in presenza sia a distanza - IN FORMA 2030 intende:

- ✓ affiancare l'azienda offrendo una **gamma completa ed integrata di interventi formativi calibrati sull'effettivo fabbisogno** del personale;
- ✓ sostenere gli obiettivi aziendali di qualità, **potenziando le competenze possedute** dal personale e, quindi, ampliando il know-how aziendale;
- ✓ garantire processi formativi che mettono **al centro della didattica il discente**, al fine di potenziarne le capacità e inclinazioni personali;
- ✓ realizzare un reale **raccordo** tra gli attori del mondo del lavoro, del Terzo Settore, delle Università e della Formazione.



## LIVELLO ORGANIZZATIVO.

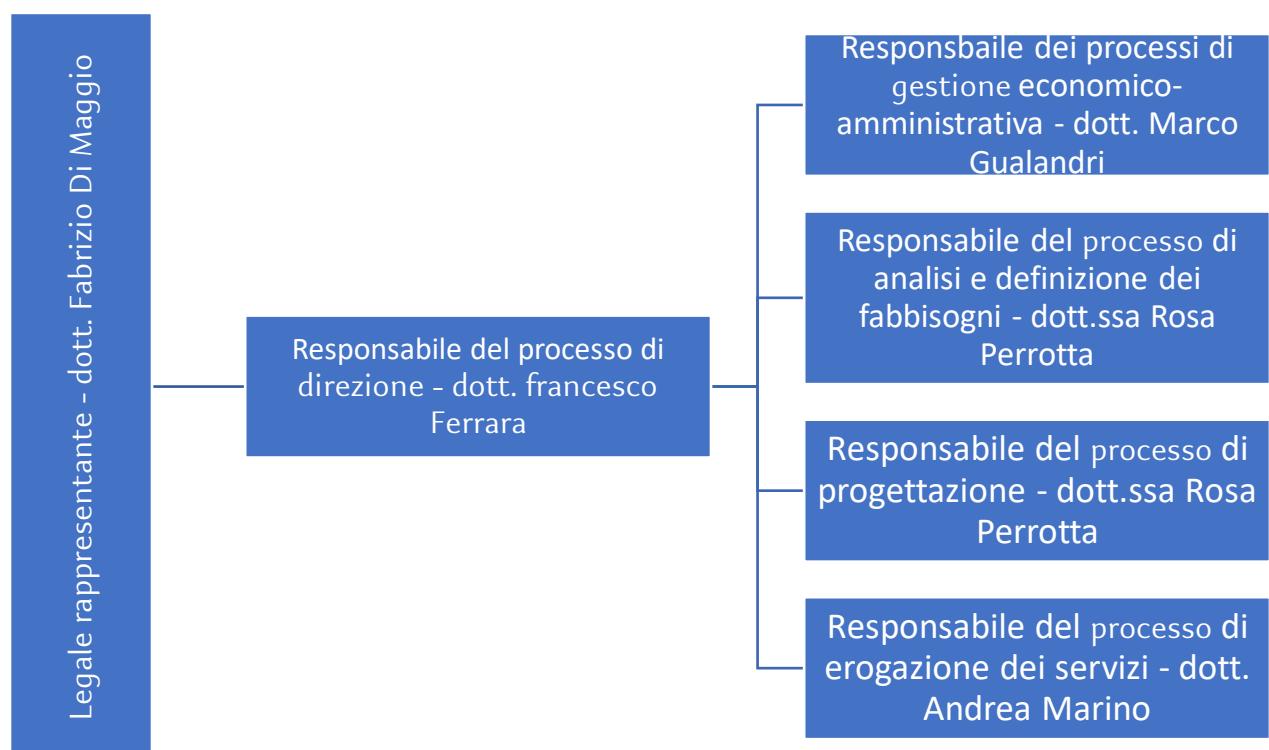
Premesso che la società sta richiedendo alla Regione Lazio l'accreditamento per l'attività finanziata e autorizzata e, di preciso, per la **formazione post diritto/dovere e formazione superiore** e per la **formazione continua, di seguito l'attuale livello organizzativo.**

L'attività formativa si articola nelle seguenti fasi:

- analisi dei fabbisogni formativi;
- informazione e accoglienza per l'orientamento e il bilancio delle competenze;
- ideazione e progettazione formativa;
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- erogazione dei corsi;
- rilascio certificazioni e/o attestazioni;
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

## Dotazione di risorse professionali.

La società dispone di risorse umane altamente qualificate, le quali svolgono le funzioni aziendali come da organigramma a seguire.



### **Dotazione di risorse logistico-strumentali.**

La società dispone di un'unica sede operativa, ubicata in via Francesco Antolisei n. 25 – 00173 Roma, coincidente con la sede legale e amministrativa della stessa.

Possiede **ampi spazi**, nello specifico: n. 3 uffici, n. 2 aule didattiche (di cui una con n. 18 postazioni e una con n. 17 postazioni), n. 1 aula informatica (dotata di n. 7 postazioni pc), servizi igienici dedicati per ambo i sessi e n. 1 bagno per disabili.

I locali sono regolari e accessibili fin dal piano strada, rispettano la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e posseggono un'ampia metratura, come da autorizzazione ASL di competenza ottenuta.

Per quanto riguarda le **attrezzature tecniche**, è dotata di: una linea telefonica di rete fissa, una connessione ad internet, indirizzo di mail e di posta certificata, un sito web, n. 1 stampante / scanner digitale, kit per la firma digitale, n. 10 pc, n. 1 proiettore + telo, n. 1 lavagna mobile.

### **Dichiarazione di impegno.**

IN FORMA 2030 si impegna a consegnare, contestualmente alla CARTA, tutta la documentazione esplicitante il servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

### **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 formatore si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e le realtà del territorio in cui opera. IN FORMA 2030, 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.

### **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 IN FORMA 2030 si impegna a raggiungere.

### Strumenti di verifica.

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

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<b>Gestione dell'offerta:</b> 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 delle risposte.	Rispetto avviso pubblico, capitolati gare o richieste contrattuali.	Audit interni
<b>Progettazione:</b> tempestività e completezza	Nel caso di risposta ed 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.	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 stati rilevati reclami da parte del cliente o i reclami hanno avuto un'immediata risposta (garantendo un livello di flessibilità).	Determina ente erogatore e audit interno
<b>Erogazione:</b> Efficacia	Sono state utilizzate tutte le risorse professionali ed economiche richieste.	>80%	Audit intero 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 e laboratori / coordinamento docenza e tutoring / assistenza ex post)	Abbastanza e molto soddisfatti	>90%	Audit interno
<b>Rendicontazione</b>	Completezza e tempestività	>90%	Audit interno o audit ente erogatore.

### LIVELLO PREVENTIVO.

IN FORMA si è dotata di un **sistema di gestione della qualità** atto a garantire e tutelare i committenti e i beneficiari dei propri servizi. In particolare:

- Procedura **azioni correttive e preventive**;
- **Gestione delle non conformità**, la quale definisce le attività e le responsabilità della non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive atte ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali; definisce, poi, anche la gestione dei reclami pervenuti da parte di committenti e/o beneficiari;
- Procedura **verifiche ispettive interne**, definisce le responsabilità e le modalità con le quali si pianificano e conducono. Le verifiche ispettive interne hanno lo scopo di verificare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in linea coi documenti normativi e contrattuali. È, altresì, messo a disposizione dei beneficiari / committente una mail per la gestione dei reclami.

### CONDIZIONI DI TRASPARENZA.

A seguire le condizioni di trasparenza di cui si è dotata la società.

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



**Diffusione.** La diffusione della Carta di Qualità è garantita tramite: pubblicazione sul proprio sito [www.informa2030.it](http://www.informa2030.it); affissione sulla bacheca della sede accreditata; consegna di copia ai corsisti all'atto di iscrizione; consegna di copia al personale docente e non docente.

**Aggiornamento.** La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è revisionata annualmente dalla 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.**

A seguire vengono declinate le funzioni di attività di tutti i Responsabili di Processo e dell'Amministratore Unico.

##### **Il Presidente:**

- ❖ Rappresenta legalmente la società;
- ❖ Rappresenta l'Ente di Formazione nella gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza;
- ❖ Definisce le strategie organizzative e commerciali del servizio nel breve e lungo termine;
- ❖ Definisce la Politica per la Qualità;
- ❖ Approva il documento degli Obiettivi per la Qualità;
- ❖ Esegue il Riesame delle Direzione in collaborazione con le figure interessate;
- ❖ Approva tutti i documenti oggetto di Riesame della Direzione;
- ❖ Verifica, 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;
- ❖ Esegue il riesame dell'offerta in caso di partecipazione a gara;
- ❖ Verifica, in collaborazione con il Responsabile del Processo di Direzione il Bilancio di Previsione;
- ❖ Approva la Lettera di conferimento di incarico per docenze e progetti;
- ❖ Rileva, identifica e registra le NON Conformità relative alle proprie funzioni;
- ❖ Definisce le azioni necessarie alla rimozione della NON Conformità;
- ❖ Intraprende tempestivamente le azioni necessarie ad eliminare le eventuali NON Conformità riscontrate durante le Verifiche Ispettive;
- ❖ Collabora, con il Responsabile del Processo di Direzione, alla definizione delle Azioni Correttive necessarie a rimuovere le NON Conformità riscontrate nella propria funzione;
- ❖ Approva eventuali Azioni Preventive;



- ❖ Riceve eventuali reclami dai clienti e trasmette le Schede di Reclamo al Responsabile del Processo di Direzione;
- ❖ Analizza il reclamo e individua modalità e responsabilità di gestione;
- ❖ Valuta le esigenze di formazione del personale, in collaborazione con il Responsabile del Processo di Direzione;
- ❖ Approva il Piano Annuale di Verifiche Ispettive e il Piano Annuale di Formazione;
- ❖ Approva il Bilancio di Previsione;
- ❖ Approva l'acquisto di servizi di consulenza aventi influenza sull'organizzazione dell'Ente.

**Il Responsabile del Processo di Direzione:**

- Definisce le strategie dell'Ente formativo;
- Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative dell'Ente;
- Valuta le necessità di formazione / sviluppo delle risorse umane;
- Supervisiona le attività di manutenzione e miglioramento del servizio;
- Approva le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e relativa modulistica, le Linee Guida;
- Stabilisce la periodicità e le scadenze per lo svolgimento del Riesame della Direzione;
- Elabora il documento degli obiettivi aziendali e relazione sullo stato di implementazione degli stessi;
- Stabilisce la periodicità e le scadenze per lo svolgimento del Riesame della Direzione;
- Esamina i documenti di Registrazione della Qualità in occasione del Riesame Annuale della Direzione;
- Emette la programmazione dei corsi a Catalogo;
- Approva la partecipazione a gara;
- Approva il Bando di Concorso per la selezione allievi ai corsi finanziati;
- Effettua Riesame dell'offerta per corsi a commessa;
- Valuta ed approva eventuali modifiche al contratto;
- Archivia la programmazione annuale corsi a catalogo;
- Partecipa alle riunioni di riesame della progettazione;
- Approva le schede Catalogo;
- Approva il bando di ammissione ai corsi finanziati;
- Collabora con l'Amministratore Unico alla verifica del Bilancio di Previsione;
- Approva le offerte dei fornitori;
- Approva gli ordini di acquisto di prodotto e servizi di supporto;
- Approva l'ordine di pagamento;
- Collabora con l'Amministratore Unico alla verifica e valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori;
- Collabora con l'Amministratore Unico alla valutazione di efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori;



- Decide, in collaborazione con l'Amministratore Unico, circa l'esclusione di progettisti e docenti dagli elenchi di fornitori qualificati;
- Rileva e registra le Non Conformità di processo relative alle proprie funzioni;
- Trasmette il Rapporto di Non Conformità al Responsabile della Qualità;
- Definisce il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità;
- Riceve i Reclami dai clienti e trasmette la Scheda di Reclamo;
- Collabora con l'Amministratore Unico alla definizione di un'eventuale Azione Correttiva, a seguito di NON Conformità o Reclami;
- Approva le Azioni Preventive;
- Verifica il Piano Annuale di Verifiche Ispettive Interne ed eventuali modifiche a esso apportate;
- Verifica il Piano Annuale di Formazione;
- Partecipa al Riesame della Direzione;
- Relaziona all'Amministratore Unico circa lo stato di perseguitamento degli obiettivi;
- Predisponde la documentazione necessaria all'attività di Riesame della Direzione;
- Registra i risultati della riunione di Riesame della Direzione;
- Redige le sezioni del Manuale di Gestione per la Qualità;
- Verifica le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative, le Linee Guida e la Modulistica del Sistema di Gestione per la qualità aziendale;
- Qualifica i fornitori di prodotti e servizi;
- Aggiorna ed archivia la documentazione relativa alle attività di qualificazione dei fornitori;
- Esegue il monitoraggio dei fornitori;
- Collabora con l'Amministratore Unico alla verifica dell'efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi;
- Archivia i documenti di registrazione delle NON Conformità;
- Definisce, in collaborazione coi Responsabili della correzione delle Non Conformità le Azioni Correttive da intraprendere;
- Verifica l'attuazione e l'efficacia delle Azioni intraprese a seguito di Non Conformità;
- Propone all'Amministratore Unico le Azioni Preventive da intraprendere;
- Verifica l'efficacia delle Azioni Preventive intraprese;
- Acquisisce le Schede Reclamo provenienti dalle altre funzioni aziendali;
- Esegue tutte le attività necessarie alla risoluzione del reclamo;
- Comunica al Cliente l'avvenuta chiusura del Reclamo;
- Fornisce all'Amministratore Unico i risultati delle Verifiche Ispettive Interne per il Riesame della Direzione;
- Archivia la documentazione relativa ai risultati delle Verifiche Ispettive Interne;
- Elabora il Piano Annuale di Formazione;
- Coordina e gestisce le attività di formazione del personale;



- Pianifica, verifica e registra l'efficacia delle azioni di formazione intrapresa;
- Conserva tutta la documentazione relativa al personale;
- Conserva ed aggiorna le registrazioni delle attività di formazione del personale;
- Trasmette all'Amministratore Unico le Tecniche Statistiche elaborate;
- Verifica le Schede Catalogo;
- Distribuisce le Schede Catalogo alla Segreteria e al Coordinamento Corsi;
- Verifica i test di selezione;
- Archivia le Schede Catalogo, le dispense, i test di selezione, le prove d'esami e i Bandi di selezione;
- Verifica l'esito dei questionari di valutazione dei docenti;
- Redige annualmente il Rapporto Qualità Fornitori;
- Distribuisce a Segreteria il bando di ammissione ai corsi finanziati;
- Redige la Richiesta di Approvvigionamento e la Richiesta di Intervento di Manutenzione;
- Archivia i Questionari di Rilevazione della Customer Satisfaction, il Verbale di Valutazione Soddisfazione, il Verbale di Registrazione Punti di forza e debolezza, il Questionario di Rilevazione del gradimento dei docenti;
- Compila la Richiesta di Prelievo a magazzino;
- Analizza 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 sua registrazione su Report Periodici;
- Predispone fogli di raccolta dati per le attività per cui intenda elaborare tecniche statistiche;
- Trasmette all'Amministratore Unico i risultati delle elaborazioni statistiche effettuate.

**Il Responsabile del Processo di analisi e definizione dei fabbisogni:**

- ✓ Esegue una diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- ✓ Esegue una diagnosi specifica (Regione / PA) dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese;
- ✓ Esegue un'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- ✓ Esegue la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale, nello specifico: assegna le risorse al progetto; pianifica le attività di progetto; definisce il Team di Progetto; definisce le interfacce organizzative e tecniche; stabilisce i dati e i requisiti di base del progetto; monitora lo stato di avanzamento della attività di progetto; conduce le riunioni di riesame; esegue la validazione della progettazione; gestisce le modifiche alla progettazione;



- ✓ Esegue la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- ✓ Archivia l'elenco dei progetti;
- ✓ Archivia i documenti relativi al progetto;
- ✓ Approva i Piani Qualità;
- ✓ Approva i test di selezione;
- ✓ Approva i test d'esame finali;
- ✓ Approva le dispense;
- ✓ Sceglie consulenti esterni per l'attività di progettazione;
- ✓ Da incarico al Coordinamento Corsi di predisporre il Piano Qualità;
- ✓ Attribuisce il Codice Corso;
- ✓ Gestisce eventuali modifiche alla progettazione in caso di indisponibilità per l'erogazione del servizio di docenti, tutor o aziende per lo stage.

**Il Responsabile dei processi economici-amministrativi:**

- Redige il Bilancio di Previsione;
- Effettua la gestione contabile;
- Effettua gli adempimenti amministrativo-fiscali;
- Effettua il controllo economico;
- Effettua la rendicontazione delle spese;
- Effettua la gestione amministrativa del personale;
- Effettua la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Approva la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e servizi e la Richiesta Intervento di Manutenzione;
- Effettua il controllo in accettazione;
- Redige l'ordine di acquisto;
- Redige l'ordine di pagamento;
- Paga il fornitore;
- Archivia ordine di acquisto, documenti di trasporto, fattura;
- Invia i documenti di trasporto, fattura a consulenti esterni;
- Registra in apposito elenco gli arredi e le attrezzature contenute nelle aule;
- Esegue le operazioni di carico e prelievo da magazzino di prodotti di cancelleria;
- Registra il carico e lo scarico dei materiali di cancelleria;
- Archivia la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti di cancelleria;
- Effettua mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti di cancelleria a magazzino;
- Esegue le attività secondo la pianificazione delle attività di progettazione;



- Collabora all'esecuzione delle verifiche e del riesame delle attività di progettazione;
- Verifica la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e la Richiesta Intervento di manutenzione per interventi presso fornitori qualificati per attività corsuali.

**Il Responsabile del processo di progettazione:**

- Elabora e distribuisce il Piano Qualità;
- Elabora il bando di concorso per la selezione ai corsi finanziati;
- Archivia i moduli di iscrizione e gli elenchi ai corsi;
- Archivia la documentazione relativa agli allievi del corso;
- Pianifica le attività di selezione allievi;
- Esegue le attività secondo la pianificazione del progetto;
- Gestisce l'aggiornamento dell'indice di revisione del progetto;
- Controlla l'aggiornamento della documentazione del progetto;
- Conduce le verifiche sul progetto;
- Partecipa alle riunioni di riesame;
- Redige i verbali relativi alle riunioni della progettazione;
- Redige la scheda Catalogo;
- Verifica le dispense;
- Redige i test di selezione;
- Redige e verifica i test d'esame finale;
- Approva i test di apprendimento intermedi;
- Archivia i test di apprendimento intermedi e d'esame finale.

**Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi:**

- Pianifica il processo di erogazione in termini di: orario delle lezioni e programma del corso; consegna la documentazione necessaria all'erogazione del corso ai responsabili interessati; individua le responsabilità e modalità di produzione del materiale didattico e degli strumenti di controllo;
- Gestisce le risorse umane in termini di: selezione del fornitore da incaricare e predispone la Lettera di incarico per docenze; archivia le Lettere di incarico per docenze; predispone i documenti relativi all'incarico di docenti e tutor; predispone i 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 e delle infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal Cliente per l'erogazione del servizio;
- Gestione delle risorse finanziarie del processo formativo;
- Gestisce 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 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;
- Identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Predisponde ed inoltra le comunicazioni agli enti, in caso di variazioni nell'erogazione del servizio;
- Sviluppa il progetto secondo la pianificazione e secondo quanto definito nelle relative Linee Guida;
- Partecipa alle riunioni di verifica e di riesame del progetto, secondo pianificazione;
- Rileva le Non Conformità e le comunica al Coordinamento Corsi assegnato;
- Definisce il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità;
- Riceve eventuali reclami dai Clienti e ne dà 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 dall'aula degli allievi;
- ❖ 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 notizia al Tutor.

### **Commissione di selezione degli allievi per corsi finanziati.**

La Commissione di selezione degli allievi per 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;
- trasmette il verbale attestante l'esecuzione dei controlli, con allegati i questionari, 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 le azioni necessarie a rimuovere le Non Conformità, in collaborazione con il Responsabile Qualità;
- ✓ collaborare, con il Responsabile Qualità, alla definizione delle Azioni Correttive necessarie a rimuovere le cause della 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;
- effettuare proposte di miglioramento.

Roma, 04/12/2024

**IN FORMA 2030 s.r.l.**

Il Legale Rappresentante

Firmato digitalmente

*dott. Fabrizio Di Maggio*

