

 <p>ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 1 di 61
--	-------------------------------	------------------	------------------

MANUALE DELLA QUALITA'

ACLI SERVICE Cooperativa

SETTORE FORMAZIONE E ORIENTAMENTO

COPIA CONTROLLATA NR.

Data di revisione	Rev. MQ	DETTAGLIO DELLA REVISIONE DEL MANUALE DELLA QUALITA'
Gennaio 2003	AA	Documento draft
Giugno 2006	AB	Prima Edizione
Aprile 2004	AC	Aggiornamento di tutti i moduli
Maggio 2005	AD	Aggiornamento sezione 2 e 6
Maggio 2006	AE	Aggiornamento sezione 0 paragrafi 01 e 03
Maggio 2007	AF	Aggiornamento sezioni 2, 7 e 8
Marzo 2008	BA	Eliminata struttura a sezioni Aggiornati paragrafi: 1.1.3 Applicazione; 2.1 Normative di riferimento; 4.3.2 Struttura e distribuzione del manuale; 5.3 Politica della Qualità
Giugno 2008	BB	5.6 Tempificazione riesami della Direzione 8.5.1 Tempificazione analisi indicatori
Giugno 2010	CA	0.2 - profilo Acli Service; 3.0 - termini; 3.2 Sigle; 5.3 Politica per la qualità; 5.5.1 - responsabilità e autorità 5.5.2 - funzioni e mansioni; 6.1 Risorse; 6.2.1 - inserimento di personale; 6.2.2 -sviluppo professionalità personale; 6.4 - ambiente di lavoro; 7.2.1.3 Aspetti specifici inerenti i Servizi di formazione Sistema dotale "a catalogo; 8.1 generalità; 8.2.1 - soddisfazione del partecipante/utente; 8.4.1 - indicatori di servizio;
Maggio 2011	CB	0.2 - profilo Acli Service; 5.3 Politica per la qualità; 5.5.1 Organigramma

EMESSO DA Responsabile Gestione Qualità	VERIFICATO DA Responsabile Formazione e Orientamento	APPROVATO DA Responsabile ACLI SERVICE
Alfio Colombo	Gerardo Bianchi	Gerardo Bianchi

La copia originale firmata del presente Manuale della Qualità è archiviata dal responsabile della Qualità presso la sede di Cinisello Balsamo - MI -

	ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 2 di 61
---	--	-------------------------------	------------------	------------------

INDICE:

0	INTRODUZIONE	5
0.0	SCOPO DELLA SEZIONE.....	5
0.1	LA SEDE.....	5
0.2	PROFILO DI ACLI SERVICE:.....	5
0.3	DATI	7
0.4	RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI OTTENUTE.....	7
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	8
1.0	SCOPO DELLA SEZIONE.....	8
1.1	SCOPO, CAMPO DI APPLICAZIONE E RELATIVE ESCLUSIONI	8
1.1.1	Scopo del Sistema di Gestione Qualità.....	8
1.1.2	Campo di applicazione.....	8
1.1.3	Applicazione (esclusioni ammesse).....	8
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	9
2.0	SCOPO DELLA SEZIONE.....	9
2.1	NORMATIVE DI RIFERIMENTO	9
2.2	REGOLAMENTI (COGENTI)	9
3	TERMINI E DEFINIZIONI	10
3.0	SCOPO DELLA SEZIONE.....	10
3.1	TERMINI.....	10
3.2	SIGLE.....	12
3.2.1	Sigle che definiscono le Funzioni Responsabili:	12
3.2.2	Sigle che definiscono la Documentazione:	12
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	13
4.0	SCOPO DELLA SEZIONE.....	13
4.1	STRUTTURA DEL SGQ DEL SEFOR DI "ACLI SERVICE"	13
4.2	I PROCESSI DI SEFOR.....	13
4.3	DOCUMENTI GESTITI	15
4.3.1	Politica per la Qualità	15
4.3.2	Manuale della Qualità.....	15
4.3.3	Procedure Operative	16
4.3.4	Modulistica.....	17
4.3.5	Documenti di origine esterna.....	17
4.3.6	Documenti diversi di utilizzo abituale (non descritti nel SGQ).....	17
4.3.7	Documenti relativi all'accreditamento Regione Lombardia	18
4.4	GESTIONE DEI DOCUMENTI.....	18
4.4.1	Documenti del Sistema di Gestione Qualità	18
4.4.2	Documenti di origine esterna.....	18
4.5	GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ	18
5	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	19
5.0	SCOPO DELLA SEZIONE.....	19



5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE.....	19
5.2	ATTENZIONE AL PARTECIPANTE E ALL'UTENTE.....	19
5.3	POLITICA PER LA QUALITA'.....	20
5.4	PIANIFICAZIONE.....	22
5.4.1	Obiettivi per la Qualità.....	22
5.4.2	Pianificazione per la qualità.....	22
5.5	CONDUZIONE.....	22
5.5.1	Responsabilità ed autorità.....	22
5.5.2	Funzioni e mansioni.....	24
5.5.3	Rappresentante della Direzione.....	31
5.5.4	Comunicazioni interne al SEFOR e ad ACLI SERVICE.....	32
5.6	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE (SEFOR e ACLI SERVICE).....	32
5.6.1	Elementi in ingresso per il Riesame.....	32
5.6.2	Risultati del Riesame.....	33
6	GESTIONE DELLE RISORSE.....	34
6.0	SCOPO DELLA SEZIONE.....	34
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.....	34
6.2	RISORSE UMANE.....	34
6.2.1	Inserimento di personale.....	35
6.2.2	Sviluppo della professionalità del personale.....	35
6.3	INFRASTRUTTURE.....	35
6.4	AMBIENTE DI LAVORO.....	36
7	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	37
7.0	SCOPO DELLA SEZIONE.....	37
7.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	37
7.2	PROCESSI RELATIVI SISTEMA UTENTE.....	38
7.2.1	Determinazione e Riesame dei requisiti del servizio.....	39
7.2.1.1	Aspetti specifici inerenti i Servizi di formazione/orientamento su commessa.....	39
7.2.1.2	Aspetti specifici inerenti i Servizi di formazione/orientamento su bando gara.....	40
7.2.1.3	Aspetti specifici inerenti i Servizi di formazione Sistema dotale "a catalogo".....	40
7.2.2	Comunicazione con il partecipante utente (e con il "Sistema Utente").....	40
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO.....	42
7.3.1	Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo.....	42
7.3.2	Elementi in ingresso alla Progettazione e allo Sviluppo.....	43
7.3.3	Elementi in uscita dalla Progettazione e dallo Sviluppo.....	44
7.3.4	Riesame della Progettazione e dello Sviluppo.....	44
7.3.5	Verifica della Progettazione e dello Sviluppo.....	44
7.3.6	Validazione della Progettazione e dello Sviluppo.....	44
7.3.7	Controllo delle modifiche alla Progettazione e allo Sviluppo.....	45
7.4	APPROVVIGIONAMENTO.....	45
7.4.1	Il processo di acquisto.....	45
7.4.2	Dati per l'approvvigionamento.....	46
7.4.3	Verifica dei beni approvvigionati.....	46

	ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 4 di 61
---	--	-------------------------------	------------------	------------------

7.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	47
7.5.1	Controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi	47
7.5.2	Validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi	48
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità.....	48
7.5.4	Proprietà degli utenti.....	49
7.5.5	Conservazione dei beni materiali	50
7.6	CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE.....	50
7.6.1	Panorama degli strumenti.....	50
7.6.2	Dispositivi di pianificazione e rilevazione	51
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....	52
8.0	SCOPO DELLA SEZIONE.....	52
8.1	GENERALITA'	52
8.2	MONITORAGGI E MISURAZIONI.....	53
8.2.1	Soddisfazione del partecipante/utente.....	53
8.2.2	Verifiche Ispettive interne	53
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	55
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei servizi	55
8.3	CONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'	56
8.3.1	Non Conformità nei processi.....	57
8.3.2	Non Conformità negli approvvigionamenti.....	57
8.3.3	Reclami dei clienti	57
8.4	ANALISI DEI DATI	58
8.4.1	Indicatori di servizio.....	58
8.4.2	Indicatori diversi	59
8.5	MIGLIORAMENTO.....	60
8.5.1	Miglioramento continuo	60
8.5.2	Azioni Correttive.....	60
8.5.3	Azioni Preventive.....	60
9	ALLEGATI.....	61
	Allegato A: Processi SEFOR rev. AD	61

 <p>ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<h1>MANUALE DELLA QUALITA'</h1>	Revisione: CB	Pag.: 5 di 61
--	---------------------------------	------------------	------------------

0 INTRODUZIONE

0.0 SCOPO DELLA SEZIONE

La presente sezione è dedicata a presentare la Cooperativa ACLI SERVICE di Cinisello Balsamo - MI - esponendone brevemente la storia e le sue attività.

0.1 LA SEDE

ACLI SERVICE COOPERATIVA

Via Marconi 48

20092 Cinisello Balsamo

tel. +390261241637

fax +390261241650

e.mail: Acliservice@tin.it

0.2 PROFILO DI ACLI SERVICE:

La cooperativa Acli Service nasce nel novembre 1993, come diretta emanazione del movimento aclista, per rispondere alle necessità gestionali ed economiche sorte in seguito dell'evolversi delle attività intraprese nel campo sociale, formativo, culturale e di aggregazione negli anni precedenti.

La realizzazione del Centro Polivalente "Il Sito", in convenzione con il Comune di Cinisello Balsamo e con un finanziamento della Regione Lombardia, costituisce la prova della verità del progetto intrapreso per dotare il movimento di spazi utilizzabili per incrementare i servizi da mettere a disposizione del quartiere e della città.

All'interno del Centro troveranno posto, secondo la convenzione firmata con il Comune: la sede del Circolo, la sede dell'Unione Sportiva, l'ufficio del Patronato sociale, gli uffici della Cooperativa stessa, gli uffici per l'assistenza fiscale del CAF-Acli, la sala riunioni, il Centro Diurno Integrato, la palestra di riabilitazione, il bar, la trattoria e gli spazi verdi per le attività all'aperto.

Nel 2001, grazie al contributo solidale garantito dai soci della Cooperativa con depositi mirati al finanziamento del progetto, viene inaugurata la sede ristrutturata e contemporaneamente parte l'esperienza del Centro Diurno rivolto ad ospitare anziani parzialmente autosufficienti per offrire loro assistenza, recupero, socialità ed alle famiglie un sollievo durante le giornate lavorative: oggi l'esperienza conta sulla presenza di oltre 20 persone, la collaborazione con l'associazione Parkinsoniani, l'accreditamento con L'ASL ed un accordo di collaborazione con la Fondazione Martinelli.

Per fornire agli ospiti del Centro Diurno il pranzo di mezzogiorno è stata attivata, in via privata, la trattoria, che a seguito dell'ottenimento della licenza pubblica di tipo C, il servizio ristorazione è stato esteso a mezzogiorno anche per il pubblico ed è disponibile, su prenotazione, per pranzi, cene, rinfreschi.

A maggio 2002 si è decisa l'apertura pomeridiana dello spazio bar per sopperire ad un'esigenza presente nel quartiere: la mancanza di uno spazio di ritrovo e d'aggregazione per pensionati e casalinghe. A settembre 2003 è stata avviata una sperimentazione d'apertura serale rivolta principalmente al mondo giovanile con offerta di musica dal vivo, esposizioni di pittura/fotografia, incontri culturali: quest'ultima attività sta proseguendo in modo soddisfacente e ci vede attivi per dotare lo spazio delle necessarie attrezzature.

Oggi il Centro Culturale e Sociale "IL SITO", è una realtà che prosegue il suo radicamento nel quartiere e nella città, caratterizzandosi come luogo di fermento culturale e sociale dove tutti possono trovare un punto d'incontro e confronto.

 <p>ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<h2>MANUALE DELLA QUALITA'</h2>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 6 di 61</p>
--	---------------------------------	--------------------------	--------------------------

Il Settore Formazione e Orientamento di Acli Service Cooperativa (SEFOR) nasce nel 2002 per iniziativa di alcuni soci della cooperativa e del circolo Acli Q.re Garibaldi di Cinisello Balsamo, e si inserisce nel vasto complesso del circolo; SEFOR costituisce l'area più giovane, ma non per questo meno importante.

In fase iniziale, lo scopo principale era quello di progettare ed erogare corsi di formazione finanziati dalla Regione Lombardia attraverso il Fondo Sociale Europeo.

Lo ricerca di nuove relazioni, la capacità di operare con flessibilità e attenzione alle esigenze dei Clienti, ha permesso al settore formazione di ampliare la propria offerta, di migliorare il proprio posizionamento e di sviluppare proficue collaborazioni con le agenzie di somministrazione del lavoro che operano sul territorio, con l'amministrazione pubblica e in particolare con il comune di Cinisello Balsamo.

Queste nuove opportunità hanno permesso a SEFOR di riproporsi e di supplire alle problematiche emerse nell'accedere ai corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo.

Risulta utile ripercorrere le date salienti della sua pur breve vita, per rendersi conto dell'importanza di un servizio che nel corso degli anni si dovrà inserire a pieno nella storia della proposta educativa delle Acli.

L'attività del Settore è iniziata nel 2002 con la richiesta di accreditamento di Acli Service presso la Regione Lombardia per poter partecipare ai bandi regionali rivolti all'attività di formazione. La domanda di accreditamento è stata presentata in data 6 giugno 2002 e la sede operativa è stata ammessa tra i soggetti accreditati in data 12 agosto 2002.

In data 7 maggio 2003 è stato richiesto l'accreditamento per l'attività d'orientamento e l'estensione delle tipologie formative all'area dello svantaggio e degli adulti disoccupati.

Nel corso del 2005 la Regione Lombardia ha avviato la III fase dei processi di accreditamento delle strutture in grado di realizzare attività di formazione ed orientamento; ciò ha comportato alcuni interventi da parte di SEFOR, in buona dose di carattere amministrativo, per rispondere alla nuova disciplina.

Dopo la verifica da parte dell'ispettore regionale, il 12 dicembre la Regione ha comunicato l'esito positivo dell'istruttoria che consente a SEFOR di operare sia nel campo dei servizi formativi (SF2: superiore, continua e permanente) sia nell'orientamento (SO1-2-3: di base, specialistici, di accompagnamento e sostegno al lavoro)

Tra il 2006 e il 2007 la Regione Lombardia ha emanato la Legge Regionale n.22/2006 "Il mercato del lavoro in Lombardia" e la Legge Regionale n.19/2007 "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia. Ciò ha comportato la decisione di adempiere esclusivamente a quanto richiesto dall'art. 25 della L.R. 19/07 che istituisce l'Albo dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale. SEFOR non chiederà l'accreditamento per quanto definito dall'art. 13 della L.R. 22/2006 con la quale è istituito l'Albo dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi al lavoro. In data 11 giugno 2010 la Regione Lombardia ha aggiornato l'Albo confermando che SEFOR è accreditata nella sezione B dello stesso.

Nel dicembre 2007 Regione Lombardia ha approvato la DGR n. 6273 che ha avviato una quarta fase del processo di accreditamento regionale e nel dicembre 2009 la DGR n. 10882 che introduce una quinta fase che comporterà nei prossimi mesi un adeguamento del modello organizzativo e gestionale di SEFOR ai sensi del D.LGS. n. 231/2001 quale leva per il miglioramento.

Nel corso del 2008 ha avuto compimento il percorso regionale che individua nel Sistema Dote Formazione un insieme di risorse destinate alla persona per favorirne l'occupabilità e garantirle la possibilità di rafforzare le proprie conoscenze e competenze investendo su interventi personalizzati, che pongono al centro la persona e la sua libertà di scelta, valorizzando, nel contempo, il tessuto di relazioni sociali.

Il percorso di certificazione del Sistema Qualità è iniziato alla fine dell'anno 2002 e in data 30 giugno 2003 il Settore formazione ha ottenuto da IMQ/CSQ la certificazione del Sistema Qualità conforme alla Norma ISO 9001:2000.

Negli anni seguenti è stata pienamente riconfermata da IMQ/CSQ la certificazione del Sistema Qualità. Nel 2009 è stata effettuata la visita di ricertificazione ai sensi del Regolamento CSQ rev. 2006/05/10. **Nel corso del 2010 si è realizzato il passaggio allo standard UNI EN ISO 9001:2008.**

Nel 2011 si è realizzata la Compliance 231 con l'adozione di un Codice Etico, la nomina di un Organismo di Vigilanza (OdV) con successiva definizione di un Regolamento dell'OdV, la definizione di un Modello organizzativo parte generale ed un Modello organizzativo parte speciale nonché del Documento di analisi dei rischi.

 <p>ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<h2>MANUALE DELLA QUALITA'</h2>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 7 di 61</p>
--	---------------------------------	--------------------------	--------------------------

0.3 DATI

La cooperativa ACLI Service opera senza finalità speculative e nel rispetto delle clausole di mutualità, prefiggendosi il fine prioritario di rendere possibile l'incremento dell'occupazione giovanile e fornire prevalentemente ai soci i servizi prodotti quali:

- Elaborazione di dati, gestione di calcolatori, formazione professionale nel campo dell'informatica
- Assistenza nella redazione di moduli e pratiche amministrative, fiscali e previdenziali
- Promozione di iniziative per la formazione professionale
- Promozione di iniziative nel campo della cultura, del tempo libero
- Gestione di sale di lettura, biblioteche
- Gestione di bar, campi sportivi in genere e palestre
- Gestione di strutture ricettive e della ristorazione
- Gestione di strutture socio-assistenziali, rieducative e sanitarie

Attualmente la cooperativa occupa 3 persone a tempo pieno e 3 persone a tempo parziale; ha una larga base societaria di oltre 1.000 soci all'interno dei quali almeno una quindicina presta la sua collaborazione solidale a vario titolo (nel Consiglio di amministrazione, nella gestione dei settori, nelle varie attività dirette).

La sede operativa ed amministrativa trova collocazione all'interno della struttura di Via Marconi 48 a Cinisello Balsamo; struttura realizzata in base ad un accordo di comodato con il Comune di Cinisello Balsamo, interamente finanziata dalla cooperativa stessa ed inaugurata nella primavera dell'anno 2001.

0.4 RICONOSCIMENTI E CERTIFICAZIONI OTTENUTE

Certificazione Sistema Qualità conforme alla Norma ISO 9001:2000

Certificato N. 9175.ACLI rilasciato da CSQ in data 30/06/2003 per la Cooperativa ACLI Service a r. l. per le attività di ***"Progettazione ed Erogazione dei servizi di Formazione e Orientamento"***.

Accreditamento (IV fase) Regione Lombardia per le attività di Formazione e Orientamento

Decreto del Direttore Generale n. 1021 del 6 febbraio 2009 - Albo Regionale degli operatori accreditati per i dei servizi di istruzione e formazione professionale - sez. B- numero iscrizione 191 - ID Operatore 266757/2008 - ID unità organizzativa 292199

	ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 8 di 61
---	--	-------------------------------	------------------	------------------

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.0 SCOPO DELLA SEZIONE

Illustrare lo scopo ed il campo di applicazione del presente Sistema di Gestione per la Qualità (**SGQ**) relativo al Settore Formazione e Orientamento di ACLI SERVICE di Cinisello B.mo.

1.1 SCOPO, CAMPO DI APPLICAZIONE E RELATIVE ESCLUSIONI

1.1.1 Scopo del Sistema di Gestione Qualità

Il Sistema di Gestione Qualità è relativo alle attività del **Settore Formazione e Orientamento** (descritta alla Sezione 5 del presente Manuale) operante all'interno dell' ACLI SERVICE COOP. a r.l., relativamente al campo di applicazione sotto riportato.

Il Sistema di Gestione Qualità rappresenta lo strumento necessario per assicurare che tali attività vengano svolte in modo da permettere il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, ovvero di soddisfare sempre le esigenze dei partecipanti alle attività stesse, e di tutte le terze parti interessate.

1.1.2 Campo di applicazione

"Progettazione ed erogazione servizi di formazione e orientamento" settori 37 e 38 della classificazione EA

1.1.3 Applicazione (esclusioni ammesse)

Non sono presenti ed utilizzati dispositivi o apparecchiature di misurazione e pertanto deve ritenersi non applicabile il punto 7.6 - Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione.

	ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 9 di 61
---	--	-------------------------------	------------------	------------------

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

2.0 SCOPO DELLA SEZIONE

La presente sezione elenca le norme utilizzate come riferimento per la stesura del presente Manuale della Qualità e del SGQ ad esso relativo.

2.1 NORMATIVE DI RIFERIMENTO

ISO 9001:2008 Sistemi di Gestione per la qualità: requisiti;

ISO 9000:2005 Sistemi di Gestione per la qualità: fondamenti e vocabolario

ISO 9004:2000 Sistemi di Gestione per la qualità: linee guida per il miglioramento delle prestazioni.;

UNI ISO 19011 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale .

2.2 REGOLAMENTI (COGENTI)

Accreditamento Regione Lombardia dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento (con norme e leggi richiamate)	DGR n°10882 del 23 dicembre 2009 Decreto n° 5808 dell'8 giugno 2010
Sicurezza sui luoghi di lavoro	Testo Unico Sicurezza D.LGS. n.81/2008
Tutela Dati personali	Legge n. 196/2003

 <p>ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<h2>MANUALE DELLA QUALITA'</h2>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 10 di 61</p>
--	---------------------------------	--------------------------	---------------------------

3 TERMINI E DEFINIZIONI

3.0 SCOPO DELLA SEZIONE

La presente sezione riporta la terminologia e le sigle utilizzate all'interno di ACLI SERVICE relativamente al proprio Settore Formazione e Orientamento, oltre ad alcune fondamentali definizioni relative alla norma ISO 9001:2008.

3.1 TERMINI

Settore Formazione e Orientamento: opera all'interno di ACLI SERVICE, è la struttura organizzativa cui competono le responsabilità di avviare le procedure e di individuare le risorse per la gestione dei corsi e dei servizi di formazione ed orientamento erogati da ACLI SERVICE. È l'oggetto del presente SGQ.

Qualità: l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto/servizio che conferisce ad esso la capacità di soddisfare esigenze del cliente sia espresse che implicite.

Politica per la Qualità: obiettivi e linee guida generali di una organizzazione in tema di qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Gestione della Qualità: l'insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare adeguata confidenza che un prodotto/servizio soddisfi determinati requisiti di qualità.

Verifiche ispettive: esame sistematico e indipendente per determinare se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti siano in accordo con quanto pianificato, e se quanto predisposto venga attuato efficacemente e risulti idoneo al conseguimento degli obiettivi.

Direzione ACLI SERVICE (Presidenza): assicura la gestione unitaria dell'istituzione, ne ha la legale rappresentanza, è responsabile dell'utilizzo delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio. Nel rispetto delle competenze degli organi decisionali spettano alla Direzione compiti di direzione, coordinamento e valorizzazione delle risorse umane. In particolare organizza l'attività formativa secondo criteri di efficienza e di efficacia formativa, svolge attività negoziale ed è titolare delle relazioni sindacali.

Riesame della Direzione: valutazione formale, da parte della Direzione preposta all'organizzazione e alle attività di formazione/orientamento, dello stato del sistema di gestione qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e a eventuali obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.

Archivio Qualità: comprende tutta la documentazione del Sistema di Gestione Qualità.

Verifica di un documento: si intende l'accettazione della sua conformità (sia di forma che di contenuto) a quanto stabilito dalle norme ISO 9000 e dal SGQ.

Approvazione di un documento: si intende l'accettazione del suo contenuto. Per questo, l'approvazione viene data dalla Funzione che ha la competenza per giudicare se quanto riportato in esso sia attuabile e/o rappresenti il modo migliore di svolgere una determinata attività.

Servizio di Formazione e Orientamento su commessa: attività di formazione complessa ed articolata, composta da uno o più corsi e/o attività finalizzate all'orientamento, sempre derivata da progettazione interna dettata da decisioni deliberate (nelle forme previste) all'interno di ACLI SERVICE di Cinisello Balsamo oppure da contratti con Enti o Aziende esterne. Nel seguito definiti, per brevità, "servizi di formazione su commessa".

	ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 11 di 61
---	--	-------------------------------	------------------	-------------------

Servizio di Formazione e Orientamento su bando gara o dote formativa: attività di formazione complessa ed articolata, composta da uno o più corsi e/o attività finalizzate all'orientamento, sempre derivata da progettazione interna dettata da bandi di gara, dote formazione o assimilati, emessi da Enti privati, pubblici, Istituzioni ecc.. Nel seguito definiti, per brevità, "servizi di formazione"

Partecipante: persona fisica che partecipa in qualità di discente (allievo) alle diverse tipologie di servizi di formazione erogati dal Acli Service.

Utente: l'Ente, l'Istituzione o l'Azienda (anche nella persona dei propri responsabili incaricati) committente e destinatario di un servizio di formazione su commessa erogato da Acli Service.

Sistema Utente: l'insieme di tutti i destinatari diretti e indiretti dei servizi di formazione: l'Ente, l'Istituzione (anche Acli Service stessa), il Consorzio o l'Azienda committente, oppure il partecipante, interno a Acli Service (soci, iscritti, volontari, ecc.) o proveniente direttamente dal "mercato". Il Sistema Utente può ampliarsi fino a comprendere Enti locali, Consorzi, Fondazioni, Associazioni o altro in qualità di promotori a vario titolo o, ancora, Enti pubblici o assimilati quali erogatori di finanziamenti (es.: Fondo Sociale Europeo).

Contratto: (sia con partecipanti/utenti dei servizi di formazione sia con fornitori qualificati) si intende ogni accordo scritto su stampato/modulo predisposto dal Acli Service oppure su modulo predisposto dalla controparte, purché siano chiaramente riportate tutte le condizioni che definiscono il servizio/prodotto oggetto del contratto stesso.

Fornitore qualificato: fornitore di beni o servizi che è stato qualificato all'interno del presente SGQ sulla base dell'andamento storico della qualità delle sue prestazioni, o mediante un particolare procedimento, per verificare se dispone di procedure (formali e non) che garantiscano la qualità del prodotto e/o del servizio fornito.

Dati: elemento oggettivi che forniscono informazioni sulla base delle quali può essere assunta una decisione; essi possono essere contenuti/desunti dalle registrazioni effettuate in documenti cartacei o sotto altre forme (es.: dati informatici).

Indicatori della Qualità: parametri desunti dai dati che permettono, mediante elaborazioni periodiche, di mantenere sotto controllo l'andamento del Sistema di Gestione Qualità.

Requisiti richiesti: esigenze o aspettative espresse dagli utenti o dai partecipanti relativamente a tutte le tipologie di servizi di formazione, sia implicite che esplicite.

Requisiti di Legge (cogenti): requisiti tecnico/funzionali relativi alla erogazione dei servizi o ai servizi stessi, stabiliti dalle normative di legge e dai regolamenti del settore o da attori del Sistema Utente.

Attrezzature (didattiche e non): l'insieme di apparecchi (informatici o specifici per la formazione, es.: lavagne luminose, proiettori ecc...) che corredano un'aula o una sala adibita ad attività formative.

 <p>ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<h1>MANUALE DELLA QUALITA'</h1>	Revisione: CB	Pag.: 12 di 61
--	---------------------------------	------------------	-------------------

3.2 SIGLE

Nel seguito, il **Settore Formazione e Orientamento** di ACLI Service di Cinisello B.mo è indicata con la sigla: **SEFOR**

Le sigle utilizzate nel predetto **SEFOR** di Acli Service di Cinisello B.mo sono le seguenti:

3.2.1 Sigle che definiscono le Funzioni Responsabili:

Figura e funzioni di sistema

Presidente di Acli Service	DIR	Responsabile Amministrazione ed Acquisti (per il Settore Formazione e Orientamento)	RAA
Organi sociali di Acli Service	ORG	Segreteria Corsi (del SEFOR)	SCO
Responsabile Formazione (del SEFOR)	REF	Responsabile Relazioni Esterne	RRE
Rappresentante della Direzione di Acli Service (nel SEFOR)	RDL	Responsabile Gestione Qualità (del SEFOR)	RGQ
Responsabile Progettazione Corsi e Servizi di Formazione/Orientamento	RPC	Responsabile Erogazione Corsi e Servizi di Formazione/Orientamento	REC

Funzioni relative alle specifiche attività

Coordinatore (di Erogazione oppure di Progetto)	COO	Tutor Formativo (del SEFOR)	TUT
Responsabile del riconoscimento dei crediti formativi (del SEFOR)	RCF	Responsabile della certificazione delle competenze (del SEFOR)	RCC
Docente - Formatore (del SEFOR)	DOC	Orientatore Formativo (del SEFOR)	ORI

3.2.2 Sigle che definiscono la Documentazione:

Sistema di Gestione Qualità	SGQ	Procedure Operative	PSQ
Manuale della Qualità	MQ	Istruzioni Operative	IO
Modulo	MO		

 <p>ACLI Service Cooperativa Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<h1>MANUALE DELLA QUALITA'</h1>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 13 di 61</p>
--	---------------------------------	--------------------------	---------------------------

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.0 SCOPO DELLA SEZIONE

Illustrare la struttura del Sistema di Gestione per la Qualità - SGQ - del Settore Formazione e Orientamento (SEFOR) di ACLI SERVICE di Cinisello B.mo. Per gli aspetti di dettaglio, si fa riferimento alla **Mappatura dei Processi (Allegato A al Manuale della Qualità)** ed alla procedura **PSQ-01 "Controllo dei documenti, dei dati e delle registrazioni della qualità"**.

4.1 STRUTTURA DEL SGQ DEL SEFOR DI "ACLI SERVICE"

Il SGQ è gestito a livello centrale dal RGQ di SEFOR.

Di seguito sono riportati i processi individuati all'interno del Settore Formazione e Orientamento ed i documenti facenti parte del SGQ la cui distribuzione avviene in forma controllata.

4.2 I PROCESSI DI SEFOR

I processi identificati da SEFOR nell'ambito del SGQ sono:

Processi Primari

- P1 Offerta di Servizi di Formazione e Orientamento
- P2 Progettazione
- P4 Realizzazione del Servizio

Processi Secondari

- P3 Approvvigionamento

Processi Organizzativi che riguardano l'intera struttura

- P5 S19-S21-S22 Sistema di Gestione per la Qualità
- S24 Riesame e Miglioramento del SGQ

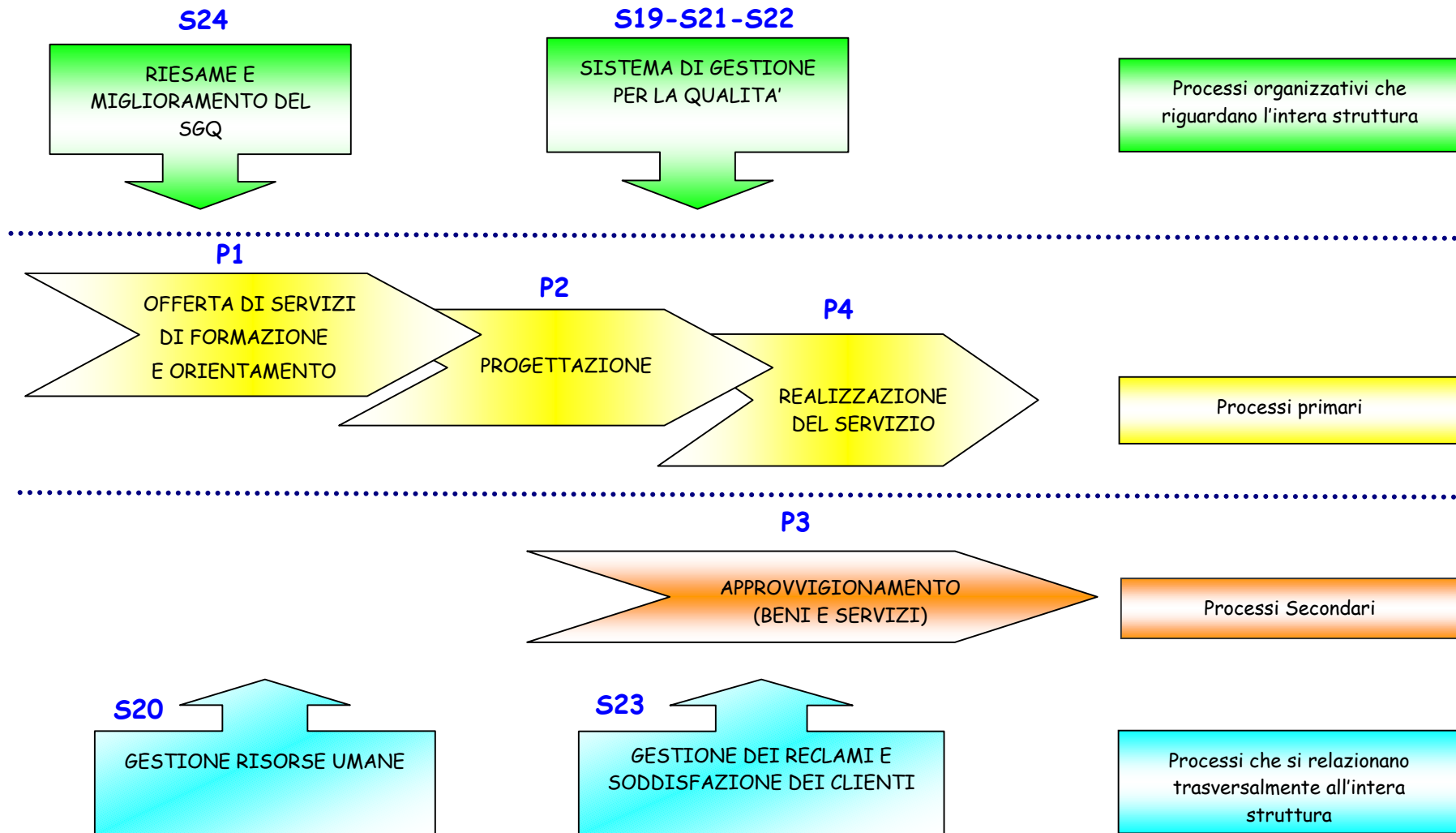
Processi che si relazionano trasversalmente all'intera struttura

- P5 S20 Gestione Risorse Umane
- S23 Gestione dei Reclami e Soddisfazione dei Clienti

Di seguito viene riportata la mappa generale dei processi e nell'Allegato A del Manuale della Qualità il dettaglio degli stessi.



PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'



 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 15 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

4.3 DOCUMENTI GESTITI

4.3.1 *Politica per la Qualità*

La Politica per la Qualità viene definita congiuntamente dal Responsabile della Formazione (REF) - a cui fa riferimento il Settore Formazione e Orientamento e dal Presidente di ACLI SERVICE; essa è inclusa alla Sezione 5 del presente Manuale della Qualità e diffusa a tutta l'organizzazione interessata.

4.3.2 *Manuale della Qualità*

Il presente Manuale della Qualità documenta il SGQ del SEFOR. In esso vengono definiti:

- gli elementi della Politica per la Qualità;
- lo scopo e il campo di applicazione del SGQ;
- le modalità di gestione del MQ;
- l'organizzazione, le responsabilità ed i principi operativi essenziali di ogni attività rilevante ai fini della qualità richiamando, per i dettagli, le Procedure o altri documenti interni del SEFOR;
- i processi coperti dal SGQ e le loro interazioni.

Struttura del MQ: A partire dalla revisione BA, il MQ è stato ricomposto in unica sezione e suddiviso in paragrafi, contrassegnati dal numero e dal titolo del capitolo della norma ISO 9001:2000 cui essi si riferiscono. All'interno dei diversi paragrafi del MQ vengono richiamate, quando formalizzate, le Procedure relative al requisito trattato. Nella testata di ogni pagina del MQ vengono riportate le seguenti informazioni:

Revisione: viene riportata la sigla della revisione in vigore.

N° Pagine: viene riportato il numero di pagina, nella forma "1 di n" dove n è il numero totale delle pagine del MQ.

Inoltre, in prima pagina vengono riportate le seguenti informazioni

Data revisione: viene riportata la data di emissione della nuova revisione

Dettaglio della revisione: vengono riportate le principali modifiche apportate al MQ

Scopo del Manuale della Qualità: Questo documento rappresenta il punto di riferimento per le attività del Settore Formazione e Orientamento di ACLI SERVICE di Cinisello B.mo verso il raggiungimento degli obiettivi relativi alla qualità, in quanto permette a tutte le risorse umane e a tutti i livelli, di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti per la Politica della Qualità.

Esso, oltre a manifestare la volontà della Direzione di ACLI SERVICE di adottare il SGQ per il proprio SEFOR, di osservarne i requisiti e dimostrare la propria capacità di fornire un servizio che sia in grado di soddisfare il partecipante/utente, intende fornire:

al Responsabile della Formazione (REF) e al Presidente ACLI SERVICE (DIR), un documento per porre in atto e gestire tutte le misure che, in via preventiva e realizzativa, siano garanti dell'efficienza/efficacia dei processi e della qualità dei servizi di formazione, anche indipendentemente dal know-how delle persone;

ai Responsabili interni al SEFOR, una guida in ogni fase della loro attività di realizzazione, controllo e verifica;

ai Partecipanti/Utenti (Sistema Utente) ed all'Ente di Certificazione l'evidenza di una realtà operativa correttamente adeguata ai requisiti espressi dalla norma ISO 9001:2008 e alle altre norme cogenti.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 16 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

Emissione, distribuzione e revisione: la gestione del Manuale della Qualità è sintetizzata dal seguente flusso:

Emissione: La stesura e la distribuzione del Manuale della Qualità è di responsabilità di RGQ.

Verifica: La firma che attesta l'avvenuta verifica del MQ (ovvero la conformità del contenuto alla norma ed alle attività) viene apposta da REF.

Approvazione: La firma che attesta l'avvenuta approvazione (ovvero l'accettazione del contenuto) del MQ viene apposta dal Dirigente di ACLI SERVICE (DIR).

Distribuzione: Il MQ viene distribuito da RGQ in forma cartacea e in modalità controllata. Le copie sono numerate, come da elenco della documentazione e inviate ai Responsabili. La copia cartacea originale, firmata, viene conservata in Archivio Qualità.

Le copie eventualmente inviate a Clienti o Fornitori non sono automaticamente aggiornate.

La distribuzione esterna del manuale deve essere approvata da RGQ

Richiesta di revisione: Le richieste di revisione del MQ pervengono dai vari Responsabili (DIR compreso) a RGQ con circostanziata comunicazione scritta.

Revisione: Le revisioni del MQ vengono approntate a cura di RGQ e controllate dai Responsabili richiedenti la revisione stessa. La revisione del MQ ne comporta la riemissione. L'approvazione e la distribuzione dalla revisione avvengono come sopra previsto.

4.3.3 Procedure Operative

Il SEFOR predisporre, gestisce e attua Procedure contenenti il modo di operare nella Unità stessa, allo scopo di:

- a) mantenere uno standard adeguato a soddisfare le esigenze dei partecipanti/utenti;
- b) permettere una trasmissione del modo di operare stesso, anche indipendentemente dall'esperienza dei singoli collaboratori.

Esse descrivono attività che nell'organizzazione devono essere svolte in modo omogeneo. L'estensione e il grado di dettaglio delle Procedure variano con la complessità del lavoro, dei metodi usati, della capacità e dall'addestramento necessario per il personale chiamato a svolgerlo.

All'interno delle PSQ vengono definite le responsabilità, i compiti e i poteri del personale che dirige e verifica le attività che hanno diretta influenza sull'efficacia e l'efficienza dei processi controllati mediante SGQ.

La raccolta completa e controllata delle Procedure è disponibile, in originale firmato, presso l'Archivio Qualità e, per le Procedure, valgono gli stessi metodi di generazione e distribuzione previsti e descritti per il MQ. Ogni PSQ riporta autonomamente una tabella delle revisioni, analoga a quella del MQ.

Nella tabella seguente sono referenziate tutte le PSQ attualmente in vigore:

Procedura	Titolo Procedura
PSQ-01	Controllo dei documenti, dei dati e delle registrazioni della qualità
PSQ-02	Gestione delle Verifiche Ispettive interne per la qualità
PSQ-03	Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive
PSQ-04	Gestione degli acquisti e dei fornitori
PSQ-05	Risorse umane e Infrastrutture
PSQ-06	Rapporti con il Sistema Utente
PSQ-07	Progettazione dei Servizi di Formazione
PSQ-08	Erogazione dei Servizi di Formazione
PSQ-09	Indicatori e Miglioramento

Le modalità di dettaglio per la gestione delle PSQ e del MQ, approntate e riguardanti specifiche attività del SEFOR, sono riportate nella Procedura **PSQ-01**.

4.3.4 Modulistica

I Moduli che costituiscono veicolo delle registrazioni inerenti le attività controllate mediante il SGQ sono (se non diversamente indicati) di natura cartacea, e vengono richiamati nelle specifiche Procedure.

4.3.5 Documenti di origine esterna

I documenti di origine esterna, cogenti o che si ritiene abbiano influenza sul corretto funzionamento del SGQ della SEFOR sono referenziati in apposito elenco, redatto da RGQ in base al modello richiamato dalla **PSQ-01**.

4.3.6 Documenti diversi di utilizzo abituale (non descritti nel SGQ)

Sono documenti acquisiti dall'esterno (registri, moduli vari ecc.) di cui viene comunque mantenuto il controllo dei livelli di applicabilità da parte di DIR e REF.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITÀ</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 18 di 61</p>
---	---	----------------------	---------------------------

4.3.7 Documenti relativi all'accreditamento Regione Lombardia

Sono i documenti che rispondono alle disposizioni della Regione Lombardia e che in particolare danno evidenza delle modalità di accreditamento e di soddisfazione dei requisiti aggiuntivi. Per quanto concerne questi ultimi, le modalità di gestione sono riportate nella procedura **PSQ-01**.

I documenti sono altresì disponibili al sito Internet della Regione Lombardia.

4.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI

In generale, le disposizioni elencate nel seguito e nella Procedura **PSQ-01** intendono assicurare la soddisfazione di due principi fondamentali:

- a) la completa rintracciabilità delle eventuali modifiche apportate ai documenti ed alla modulistica, quindi quali, quando e come i documenti sono stati modificati;
- b) che tutti i destinatari/utilizzatori previsti dispongano sempre di documenti aggiornati.

4.4.1 Documenti del Sistema di Gestione Qualità

Rientrano tra questi i documenti prescrittivi, quali il Manuale della Qualità, le Procedure, le Istruzioni Operative ed eventuali specifici Piani della qualità.

Per ogni documento soggetto a controllo viene indicato il Responsabile della sua preparazione e della sua approvazione.

La modulistica a supporto dei processi viene gestita in termini di revisione, ed è referenziata in apposito elenco, gestito da RGQ. Per garantire che siano sempre disponibili le sole revisioni corrette, tutte le distribuzioni dei documenti prescrittivi sono registrate da RGQ. I documenti non più in vigore, ma comunque conservati, devono riportare la scritta "obsoleto" sulla copia cartacea in possesso del destinatario.

Per i dettagli delle modalità della loro gestione si rimanda alla già citata Procedura **PSQ-01**.

Modifiche ai documenti e ai dati: Le modifiche ai documenti e ai dati (anche eventualmente presenti sui sistemi informativi) sono di norma effettuate dalle stesse funzioni che ne hanno curato l'emissione. Normalmente le modifiche apportate sono indicate nelle tabelle predisposte sui documenti stessi, e/o vengono utilizzati altri metodi (documento di accompagnamento, forme di evidenza tipiche della videoscrittura ecc.).

4.4.2 Documenti di origine esterna

L'uso dell'elenco predisposto a livello SEFOR consente la loro gestione in termini di versioni applicabili (vigenti).

4.5 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ

Nel Settore Formazione e Orientamento di ACLI SERVICE di Cinisello B.mo, le registrazioni sono normalmente costituite da modulistica cartacea compilata a seguito dell'applicazione di una determinata Procedura oppure in taluni casi specificati sono effettuate in modo informatico.

Le registrazioni vengono conservate conformemente a quanto stabilito nella Procedura **PSQ-01**.

In apposita tabella, contenuta nella Procedura citata, sono individuate e definite le modalità di archiviazione e conservazione delle registrazioni della qualità.

Le registrazioni della qualità sono compilate in modo leggibile su supporti non deteriorabili ed è sempre evidente il nome del compilatore. Nel caso di registrazioni informatiche, valgono le modalità di back-up definite in Procedura.

Durante il periodo di conservazione stabilito, le registrazioni della qualità possono essere esaminate da attori del Sistema Utente su autorizzazione del Presidente di ACLI SERVICE. Ciò allo scopo di fornire evidenza della conformità dei servizi ed del rispetto di eventuali norme cogenti.

Le registrazioni della qualità costituiscono gli elementi di base del miglioramento continuo del SGQ.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 19 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.0 SCOPO DELLA SEZIONE

Descrivere come il Presidente di ACLI SERVICE e il Responsabile della Formazione intendano definire, sostenere e diffondere la propria Politica ed i propri Obiettivi per la qualità, mediante una precisa organizzazione (SEFOR) volta a fornire servizi di Formazione e Orientamento.

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Presidenza di ACLI SERVICE (DIR) ed il Responsabile della Formazione (REF) diffondono la consapevolezza dell'importanza di mantenere attivo il SGQ allo scopo di poter correttamente gestire la qualità dei servizi formativi erogati, al fine di soddisfare le attese dei propri partecipanti/utenti, di sviluppare le proprie capacità e le proprie prestazioni e, inoltre, di adempiere alle leggi, ai regolamenti e alle normative inerenti il settore.

A tale scopo è definita la Politica per la Qualità (di cui è curata la diffusione e la comprensione all'interno della organizzazione) e si dispone che tale Politica e il SGQ siano periodicamente riesaminati.

Il Responsabile della Formazione (REF) dispone infine affinché il personale impiegato sia sempre in numero adeguato ed opportunamente addestrato, e affinché le risorse e le infrastrutture utilizzate siano sempre idonee, allo stato dell'arte e controllate.

5.2 ATTENZIONE AL PARTECIPANTE E ALL'UTENTE

L'attenzione al partecipante e all'utente fa parte della cultura dell'organizzazione a cui il Settore Formazione appartiene. Per SEFOR nasce sin dal momento in cui offre/predisporre la fornitura di un proprio servizio formativo o di orientamento, in quanto i Responsabili preposti ai contatti interni ad ACLI SERVICE (oppure esterni) propongono sempre la tipologia di servizio più adatta a quanto richiesto, in funzione delle necessità e delle aspettative del partecipante/utente stesso.

Specifiche attenzioni sono quindi rivolte a recepire puntualmente le esigenze di utenti o partecipanti (in qualsiasi modo espresse), al fine di consentire, laddove necessario, la formalizzazione di precise "offerte o specifiche tecniche", da utilizzare come requisito di base per tutte le attività conseguenti.

Anche l'analisi delle informazioni di ritorno dai partecipanti/utenti (durante i servizi di formazione e alla loro conclusione) e l'esame degli aspetti legali relativi al servizio (quando applicabili), permettono di assicurare che siano chiaramente definite le loro esigenze ed aspettative.

Tali informazioni vengono estratte dalle operazioni di monitoraggio dei servizi, dai rilievi di Soddisfazione Partecipante ed Utente, da tutti i contatti che ACLI SERVICE (mediante SEFOR) ha con gli utenti interni ed esterni, dalle richieste di variazioni nelle caratteristiche dei servizi e dagli eventuali Reclami ricevuti.

Dall'analisi di questa documentazione possono scaturire Azioni Correttive, Preventive o di miglioramento, da attuare al fine di garantire che le aspettative e le esigenze dei partecipanti/utenti vengano sempre soddisfatte.

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 20 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

5.3 POLITICA PER LA QUALITA'

Il Responsabile della Formazione, in stretta collaborazione con il Presidente di ACLI SERVICE, si impegna a definire, documentare, trasmettere e sostenere costantemente verso tutti i membri dell'organizzazione la presente Politica per la Qualità, che pone la Soddisfazione dei nostri partecipanti/utenti in primo piano, unitamente a quella delle Parti interessate (Sistema Utente), quali gli Organi sociali di ACLI SERVICE, le Organizzazioni Sociali e di Volontariato, le Amministrazioni Regionali (Regione Lombardia), il Fondo Sociale Europeo, le Amministrazioni Provinciali, i Comuni, ecc..

In particolare, il Settore Formazione di ACLI Service Cooperativa nasce con l'obiettivo di mettere al centro del suo interesse una formazione che supporti ed accompagni l'azione sociale orientata alla crescita delle persone, di coloro che nel Sistema ACLI, e più in generale nella società, assumono ed esercitano ruoli e responsabilità.

Azione sociale che è orientata alla crescita civile della società, della democrazia e dell'economia: queste sono le dimensioni che connotano da un lato la qualità e lo stile del nostro intervento e dall'altro l'attenzione e la presa in carico delle Comunità e del Territorio.

Tale *mission* risulta particolarmente coerente con il **Sistema Dotale** con il quale la Regione Lombardia ha deciso di investire un sempre maggior numero di risorse su interventi personalizzati, che pongono al centro la persona e la sua libertà di scelta, valorizzando, nel contempo, il tessuto di relazioni sociali quale capitale prezioso soprattutto nei momenti di difficoltà o cambiamento. Tutto ciò allo scopo di favorirne l'occupabilità e garantirle la possibilità di rafforzare le proprie conoscenze e competenze, con particolare attenzione a coloro che sono a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

Il nostro intervento vuole essere di tipo educativo e sociale, offrendo alle persone e alle realtà che quotidianamente operano nei progetti e nelle imprese sociali, qualificate esperienze ed opportunità formative.

La formazione pensata rispetto a:

- necessità di saper leggere il contesto in cui si è inseriti cercando di coglierne problemi e potenzialità;
- urgenza di riflessione critica su esperienze, progetti, itinerari personali e professionali;
- opportunità di comprendere ed interpretare i bisogni delle comunità per esprimere una progettualità sociale collaborando con altri soggetti nel dare adeguate risposte.

In particolare, il Settore Formazione di ACLI Service intende svolgere un ruolo guida, nello sviluppo professionale delle risorse, per le Organizzazioni Sociali e di Volontariato, operanti nel comprensorio, e di supporto e di Partnership con le Istituzioni Pubbliche nell'individuare e sviluppare percorsi di formazione per le categorie più deboli e disagiate che con difficoltà riescono a trovare risposta adeguata nella formazione istituzionale.

Lo sviluppo di un Sistema Qualità certificato e l'accreditamento alla Regione Lombardia con l'accesso al Fondo Sociale Europeo permettono ad ACLI SERVICE di fornire ai suoi referenti una risposta completa che tenga conto non solo degli aspetti qualitativi, soddisfazione dei Clienti e degli utenti, ma anche degli aspetti economici, corsi finanziati, a cui possono più facilmente accedere le Organizzazioni del terzo settore.

In questo contesto, la Politica della Qualità parte dal presupposto che la condivisione dei valori propri del movimento, la costante attenzione ai bisogni che nascono dal territorio, ai valori sociali, alle necessità dei Clienti, l'approccio flessibile e il costante aggiornamento tecnico, normativo e, più in generale, culturale di tutte le figure chiave implicate nell'erogazione dei servizi formativi sia di fondamentale importanza nella attività della Cooperativa.

Data la peculiarità dei servizi di formazione e/o orientamento (alcuni di essi integrati con il mondo del lavoro tramite gli utenti esterni e, in generale, le Parti interessate), la Politica della Qualità della Cooperativa prevede altresì la messa in atto di tutte quelle azioni necessarie per erogare servizi efficaci ed efficienti e per ridurre costantemente il numero delle Non Conformità rilevate durante le varie fasi monitoraggio dei servizi stessi, a ridurre di conseguenza i possibili Reclami dei partecipanti/utenti e, infine, a migliorare costantemente i rapporti con tutte le Parti esterne ad ACLI SERVICE.

Si ritiene quindi che il pieno soddisfacimento di quanto anzidetto, e il reale miglioramento continuo delle attività formative, passi attraverso l'adozione di un SQ conforme a ISO 9001:2008 che è altresì condizione indispensabile

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 21 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

per l'accreditamento alla Regione Lombardia e per avere accesso ai finanziamenti attraverso il Fondo Sociale Europeo.

In tale ottica, sono stati adempiuti gli obblighi relativi alla **Compliance 231** dando attuazione al Decreto Legislativo 8 giugno/2001 n. 231 "Disciplina della responsabilità delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 200, n. 300". In particolare, la cooperativa ha:

- nominato ed insediato l'Organismo di vigilanza (OdV);
- definito un Regolamento dell'organismo di vigilanza;
- costruzione di un Codice Etico;
- definito un Modello organizzativo parte generale ed un Modello organizzativo parte speciale;
- costruito un Documento di analisi dei rischi

Quanto sopra descritto è stato realizzato in riferimento al complesso di attività realizzate dalla Cooperativa ACLI SERVICE.

A partire dal materiale informativo riguardante le suddette attività (e dallo sviluppo del sito Internet di ACLI SERVICE), tutto deve essere chiaro, comprensibile, corrispondente alla realtà per quanto riguarda i servizi erogati. Gli indicatori di performance e gli obiettivi correlati per il SEFOR, che almeno ogni anno vengono fissati e rivisti in sede di "RIESAME DELLA DIREZIONE" sono assegnati alle pertinenti funzioni, resi disponibili e illustrati a tutti i membri dell'organizzazione.

Per le attività correlate alla partecipazione al Sistema Dotale ed ai bandi del Fondo Sociale Europeo, sia in fase di assegnazione degli obiettivi che di riesame del SGQ, la DIREZIONE si impegna formalmente al rispetto e al controllo dei requisiti formulati dalla **Regione Lombardia** ed in particolare degli indici misurabili e dei valori limite stabiliti. Il loro andamento viene costantemente monitorato e sono utilizzati come riferimento per le azioni correttive e di miglioramento.

Consapevole dell'importanza del fattore umano e dell'attività di prevenzione degli errori quali fattori critici di successo nel soddisfare le esigenze dei partecipanti/utenti, il Responsabile della Formazione ed il Presidente di ACLI SERVICE si impegnano ad affidare le specifiche attività a risorse qualificate, ad adottare infrastrutture adeguate ed aggiornate, a promuovere il lavoro in team e ad ascoltare e recepire ogni richiesta proveniente dal Sistema Utente.

Il Presidente ACLI Service

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 22 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la Qualità

Gli Obiettivi per la qualità (misurabili, coerenti con la Politica per la qualità e volti al miglioramento continuo) sono identificati, assegnati alle pertinenti funzioni e pubblicati mediante il documento con cui viene verbalizzato il "Riesame della Direzione".

In fase di pianificazione vengono stabiliti gli obiettivi per la qualità necessari per ottemperare ai requisiti sul servizio reso alla **Regione Lombardia**.

La loro tenuta sotto controllo per garantirne il rispetto, valori limite della Regione Lombardia compresi, è continua e si avvale di tutti gli strumenti del SGQ, documenti di registrazione previsti compresi.

5.4.2 Pianificazione per la qualità

I processi basilari su cui evidenziare il livello qualitativo dei servizi del SEFOR di ACLI SERVICE sono:

- Progettazione di corsi e servizi di formazione e orientamento;
- Erogazione di corsi e servizi di formazione e orientamento.

Tali processi, insieme a quelli ausiliari, concorrono alla fornitura dei:

- servizi di formazione e orientamento su commessa (derivanti da iniziative interne ad ACLI SERVICE o dettate da iniziative dirette con il Sistema Utente);
- servizi di formazione e orientamento su bando gara (derivanti da iniziative dettate da Bandi di Gara o assimilati, emessi da uno o più attori del Sistema Utente).

Lo svolgimento di tutti i suddetti processi, inclusi gli aspetti "contrattuali", è regolato dalle Procedure costituenti il SGQ documentale del SEFOR di ACLI SERVICE.

Qualora, comunque, venisse proposto un servizio di formazione basato su accordi tra le parti che prevedano contenuti o approcci didattico/tecnico/scientifici nuovi o particolari, RGQ viene incaricato dal Responsabile della Formazione a elaborare un "Piano della qualità" specifico per quel servizio. In esso vengono descritti gli obiettivi di qualità, la sequenza delle attività, le specifiche modalità operative e le caratteristiche delle risorse necessarie per realizzare quanto previsto, nel rispetto degli obiettivi prefissati.

5.5 CONDUZIONE

Nei paragrafi seguenti viene descritto come il SEFOR di ACLI SERVICE conduce il proprio SGQ. Il Responsabile della Formazione garantisce, oltre all'adeguatezza generale di tutte le risorse, la disponibilità di personale qualificato per la conduzione delle Verifiche Ispettive interne per la qualità.

5.5.1 Responsabilità ed autorità

Per l'applicazione del SGQ, i Responsabili delle funzioni sono tenuti a collaborare nella diffusione e nell'applicazione dei criteri e delle metodologie del SGQ nei rispettivi ambiti.

Nei punti seguenti sono descritti, insieme all'organigramma, le mansioni e le responsabilità di ogni funzione definita all'interno del SEFOR di ACLI SERVICE.

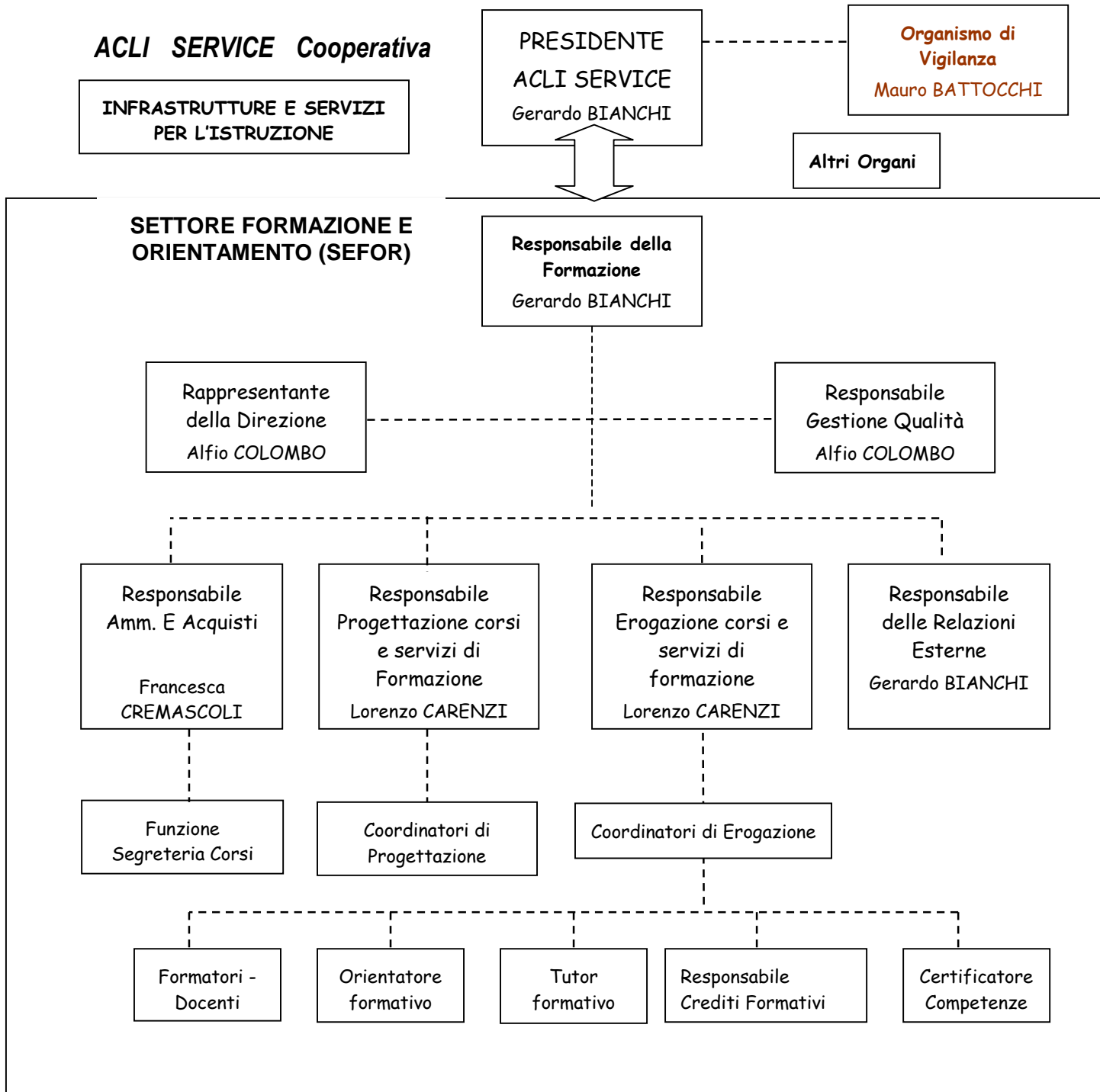


Fig. 1

Nell'organigramma nominativo, gestito in forma controllata, vengono indicati i nominativi di tutti i Responsabili delle funzioni di sistema. Tale organigramma è distribuito a tutti gli interessati ed affisso al pubblico all'interno di ACLI SERVICE..

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 24 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

5.5.2 Funzioni e mansioni

Per ACLI SERVICE

PRESIDENTE ACLI SERVICE

È il responsabile di tutte le attività che si svolgono nella Cooperativa affidata alla sua direzione, compresi tutti gli aspetti economico-finanziari ed il rispetto degli obblighi legislativi applicabili. In particolare:

- concorre, con il Responsabile della Formazione, alla definizione della Politica della Qualità del Settore Formazione e Orientamento;
- concorre, con il Responsabile della Formazione, alla definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard di servizio;
- accerta ed opera affinché la Politica sia compresa, applicata e sostenuta a tutti i livelli, ed il Sistema di Gestione Qualità del SEFOR sia costantemente attivato; conduce in tal senso i Riesami periodici della Direzione (attività svolte con il Responsabile della Formazione);
- riesamina con potere di firma tutti gli aspetti "contrattuali" derivanti dalla partecipazione/aggiudicazione di attività formative finalizzate ad attori esterni del Sistema Utente del SEFOR (attività svolta con il Responsabile della Formazione);
- autorizza con potere di firma tutti gli approvvigionamenti di beni e servizi (consulenza e docenza esterna comprese) proposti per il SEFOR dal Responsabile della Formazione;
- pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative e autorizza e promuove il Piano di Formazione Interno della SEFOR, proposto dal Responsabile della Formazione coerentemente con la valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- valuta ed approva con potere di firma, in collaborazione con il Responsabile Amministrazione ed Acquisti del SEFOR, le rendicontazioni delle attività formative svolte, quando e come richieste da parti committenti del Sistema Utente;

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- a) diploma di laurea accompagnato da tre anni di esperienza lavorativa in funzioni relative ad attività di coordinamento, progettazione, amministrazione; gestione risorse umane nei settori dell'istruzione, della formazione e dei servizi al lavoro ;
- b) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ed esperienza lavorativa di almeno 5 anni in funzioni relative alle attività di cui al punto precedente

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure e in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

ORGANI SOCIALI (ORG)

Assemblea dei Soci:

L'assemblea dei soci è l'organo sovrano della cooperativa in quanto: determina il numero dei membri del Consiglio d'amministrazione; elegge gli Amministratori; approva il bilancio annuale; discute di tutti gli oggetti attinenti alla gestione sociale

Consiglio di Amministrazione:

È composto da tre a nove membri eletti fra i soci dall'assemblea e dura in carica 3 esercizi. Nomina nel suo seno il Presidente ed eventualmente il Vice Presidente.

Può deliberare su tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione che rientrino nell'oggetto sociale, può deliberare l'adesione della Cooperativa a consorzi o ad organismi federativi e consortili; può delegare

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 25 di 61
---	---------------------------------------	---------------	-------------------

parte delle proprie attribuzioni a uno o più dei suoi membri; può nominare il direttore e comitati tecnici anche fra estranei.

Gruppo dei Responsabili di settore (organo di gestione operativa)

La gestione operativa, amministrativa, commerciale e finanziaria della Cooperativa è strutturata sulla suddivisione in Settori; per ogni settore è nominato un Responsabile con conferimento di incarichi e poteri per l'effettuazione delle operazioni gestionali necessarie allo svolgimento e allo sviluppo delle attività.

FIGURA E FUNZIONI DI SISTEMA

Per il Settore Formazione e Orientamento - **SEFOR**

RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE (REF)

Riportando gerarchicamente e funzionalmente al Presidente di ACLI SERVICE, è il responsabile (nominato dal Presidente stesso) del coordinamento tecnico e didattico del Settore Formazione e Orientamento - SEFOR - di ACLI SERVICE. In particolare:

- concorre, con il Presidente di ACLI SERVICE, alla definizione della Politica della Qualità dei Servizi di Formazione e Orientamento ed al Riesame della Direzione;
- concorre, con il Presidente di ACLI SERVICE, alla definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard di servizio;
- concorre, con il Presidente di ACLI SERVICE, alla valutazione e sviluppo delle risorse umane in SEFOR;
- pianifica le attività formative e la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- pianifica in accordo con il Presidente di ACLI SERVICE e REE la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- pianifica e gestisce in accordo con il Presidente di ACLI SERVICE e REE la pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- predispone tutti gli aspetti "contrattuali" derivanti dalla partecipazione/aggiudicazione di attività formative finalizzate ad attori esterni del Sistema Utente del SEFOR;
- approva e dà esecuzione, su proposta di RGQ, ai Piani di Verifica Ispettiva interna al SEFOR;
- elabora e sottopone al Presidente di ACLI SERVICE il Piano di Formazione Interno al SEFOR;
- elabora e sottopone al Presidente di ACLI SERVICE le proposte di acquisizione di beni e servizi necessari alla SEFOR;
- definisce i criteri con cui scegliere i fornitori di beni e servizi del SEFOR (da sottoporre a qualificazione);
- valuta periodicamente i fornitori qualificati di beni e servizi del SEFOR (in collaborazione con il Responsabile Amministrazione ed Acquisti), e ne mantiene aggiornato l'Archivio;
- decide eventuali ispezioni ai fornitori di beni riguardanti il SEFOR;
- esamina e valuta eventuali richieste provenienti dal Sistema Utente per quanto riguarda aspetti del Sistema di Gestione Qualità.

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- a) diploma di laurea accompagnato da tre anni di esperienza lavorativa in funzioni relative ad attività di: coordinamento, progettazione, amministrazione; gestione risorse umane nei settori dell'istruzione, della formazione e dei servizi al lavoro ;
- b) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ed esperienza lavorativa di almeno 5 anni in funzioni relative alle attività di cui al punto precedente

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure ed in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 26 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ (RGQ)

Opera in staff con il Responsabile della Formazione (REF). Nell'ambito delle sue responsabilità, RGQ:

- attiva, mantiene, controlla e migliora il Sistema di Gestione Qualità documentale del SEFOR;
- gestisce i rapporti con l'Ente di Certificazione;
- gestisce i rapporti con il Sistema Utente per tutti gli aspetti legati al Sistema di Gestione Qualità;
- fornisce assistenza ai colleghi operanti nella SEFOR per quanto riguarda l'analisi dei processi e la definizione delle Procedure;
- verifica le Procedure prima della loro emissione, le sottopone a REF ed a DIR per la verifica/approvazione e ne cura la distribuzione;
- gestisce il Manuale della Qualità e le Procedure;
- partecipa alla definizione dei programmi di formazione interna al SEFOR e ne tiene registrazione;
- redige il Piano delle Verifiche Ispettive interne, lo sottopone ad approvazione e verifica che vengano eseguite nei tempi e con le modalità stabilite;
- partecipa all'analisi delle Non Conformità ed alla definizione delle azioni correttive. Verifica inoltre la loro attuazione (in collaborazione con gli Auditor del SEFOR) e la loro efficacia, in collaborazione con i responsabili delle funzioni interessate;
- organizza eventuali Verifiche Ispettive ai fornitori del SEFOR, e ne segue lo svolgimento;
- sintetizza gli Indicatori di qualità del SEFOR, compresi i valori relativi al servizio reso alla Regione Lombardia e quelli di Soddisfazione partecipanti/utenti

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- a) diploma di laurea accompagnato da formazione specifica (master, specializzazione) nell'ambito della Normativa UNI EN ISO
- b) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) accompagnato da formazione specifica (master, specializzazione) nell'ambito della Normativa UNI EN ISO ed almeno tre anni di esperienza nel sistema di Istruzione e di IeFP

Al Responsabile Gestione Qualità riportano funzionalmente gli incaricati della funzione di Ispettore (Auditor), nominati e formati come indicato nella relativa Procedura.

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure ed in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

RESPONSABILE PROGETTAZIONE CORSI E SERVIZI DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO (RPC)

Riportando funzionalmente al Responsabile della Formazione/Orientamento (REF), è responsabile di tutte le operazioni di sviluppo (svolgimento del progetto e suo controllo) e di pianificazione temporale delle attività di formazione erogate dal SEFOR. In particolare:

- elabora la progettazione formativa
- decide la metodologia (o il "modus operandi") da utilizzare nel progettare ciascun corso e/o servizio di formazione;
- svolge in prima persona (o delega a coordinatori o specialisti esterni) l'attività di PROGETTISTA;
- controlla, secondo i requisiti della norma interpretati dal SGQ, lo svolgersi della attività di progettazione, agendo come CAPO PROGETTO ed operando le relative registrazioni. Può delegare tale controllo ad un coordinatore, rimanendo comunque responsabile della approvazione delle registrazioni relative;
- supporta, per le sue competenze, il Responsabile della Formazione/Orientamento (REF) nella predisposizione di tutti gli aspetti "contrattuali" derivanti dalla partecipazione/aggiudicazione di attività formative finalizzate ad attori esterni del Sistema Utente del SEFOR;

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 27 di 61
---	---------------------------------------	---------------	-------------------

- si confronta, al termine della fase di progettazione e sviluppo di un servizio di formazione, con il Responsabile Erogazione (REC) per tutti gli adempimenti relativi all'avvio della erogazione.

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- a) diploma di laurea accompagnato da formazione specifica (master, specializzazione) nell'ambito delle metodologie dell'apprendimento, della progettazione formativa, delle scienze dell'educazione;
- b) diploma di laurea ed esperienza almeno biennale nel sistema di Istruzione e di IeFP
- c) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ed almeno cinque anni di esperienza nel sistema di Istruzione e di IeFP

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure e in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

RESPONSABILE EROGAZIONE CORSI E SERVIZI DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO (REC)

Riportando funzionalmente al Responsabile della Formazione (REF), è responsabile di tutte le operazioni di erogazione e monitoraggio dei corsi e servizi di formazione (orientamento) erogate dal SEFOR. In particolare:

- pianifica, a valle della progettazione e su input del Responsabile della Progettazione, tutte le attività di erogazione, monitoraggio e valutazione dei corsi e servizi di formazione del SEFOR, redigendo le relative registrazioni; realizza il coordinamento organizzativo dei percorsi formativi ed coordinamento didattico - team formatori;
- può delegare a un Coordinatore tali attività per un determinato corso o servizio, rimanendo comunque responsabile della approvazione delle registrazioni relative;
- collabora con la Segreteria Corsi (delegata alle attività SEFOR) per tutte le attività di gestione amministrativa dei partecipanti/utenti dei corsi e servizi di formazione;
- gestisce (direttamente o attraverso un Coordinatore delegato) tutte le attività di assistenza relative ai partecipanti/utenti dei corsi e servizi di formazione, comunque collegate al Sistema Utente (attività svolte dai Tutor);
- gestisce (direttamente o attraverso un Coordinatore delegato) tutte le attività di docenza relative a corsi e servizi di formazione (attività svolte dai Docenti, interni o esterni al SEFOR).

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- a) diploma di laurea accompagnato da formazione specifica (master, specializzazione) nell'ambito delle metodologie dell'apprendimento, della progettazione formativa, delle scienze dell'educazione;
- b) diploma di laurea ed esperienza almeno biennale nel sistema di Istruzione e di IeFP
- c) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ed almeno cinque anni di esperienza nel sistema di Istruzione e di IeFP

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure e in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE ED ACQUISTI (RAA)

Riportando funzionalmente, per quanto concerne le specifiche attività rivolte al SEFOR, al Responsabile della Formazione (REF), è responsabile di tutte le operazioni di natura economica inerenti i corsi e servizi di formazione (orientamento) erogate dal SEFOR. In particolare:

- mantiene una gestione distinta della documentazione amministrativa, di sua competenza, relativa alle attività del SEFOR, nel rispetto delle leggi vigenti e degli adempimenti normativi;
- gestisce, con DIR, gli aspetti retributivi inerenti le risorse umane, sia esterne che interne ad ACLI SERVICE, interessate dalle attività del SEFOR;

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 28 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

- redige le rendicontazioni richieste da alcune tipologie di servizi di formazione su commessa (es.: di F.S.E.), se e quando attivate;
- stabilisce, su incarico di REF e DIR, un primo contatto commerciale con eventuali nuovi fornitori del SEFOR;
- richiede offerte (preventivi) a potenziali fornitori sulla base di documentazione tecnica o prescrizioni ricevute, dopo l'approvazione di REF;
- prepara ed emette gli ordini/contratti di approvvigionamento approvati da DIR;
- verifica la correttezza e la congruenza della documentazione di approvvigionamento di beni relativi al SEFOR (primo controllo in ingresso).
- Gestisce tutti gli aspetti relativi all'iscrizione a corsi di formazione ed il relativo archivio della documentazione.

Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- a) diploma di laurea ad indirizzo economico accompagnato da almeno un anno di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie;
- b) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ad indirizzo economico-amministrativo, accompagnato da non meno di 3 anni di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure, ed in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

SEGRETERIA (SCO)

Riportando funzionalmente, per quanto concerne le specifiche attività rivolte al SEFOR, al Responsabile Amministrazione ed Acquisti (RAA), è impiegato nelle seguenti di attività di SEFOR:

- Individuazione delle esigenze degli utenti
- Accoglienza degli utenti e fornitori
- Gestione dell'agenda
- Gestione degli archivi cartacei ed elettronica
- Gestione pacchetto office e banche dati
- Gestione delle comunicazioni telefoniche, della posta e della corrispondenza in arrivo e partenza
- Condizioni di esercizio: l'orario di lavoro deve essere almeno pari all'orario di apertura al pubblico

I Requisiti minimi che deve possedere sono i seguenti

- diploma di istruzione secondaria di primo grado

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure, ed in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

RESPONSABILE RELAZIONI ESTERNE (RRE)

Riportando funzionalmente al Responsabile della Formazione (REF), è responsabile di tutte le operazioni di comunicazione inerenti le attività della SEFOR di ACLI SERVICE rivolte all'esterno della stessa nel Sistema Utente. In particolare:

- mantiene e sviluppa i contatti con gli Enti esterni istituzionali verso cui il SEFOR di ACLI SERVICE vanta accreditamenti o accordi di vario tipo (altre Istituzioni scolastiche, Istituzioni Ministeriali, Province, Regioni, Università, Istituti di Ricerca, A.S.L., ecc.) in accordo con il Responsabile della Formazione (REF);

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 29 di 61
---	---------------------------------------	---------------	-------------------

- acquisisce da tali Enti, o da Aziende o da altre realtà operanti sul territorio (Sistema Utente) tutte le opportunità (a fronte di commesse, bandi di gara, ecc...) di servizi di formazione/orientamento di interesse per il SEFOR;
- collabora con REF e con DIR nella organizzazione di convegni, simposi, seminari promossi dal SEFOR e destinati ad allievi del ACLI o a qualsiasi attore del Sistema Utente.
- redige, in collaborazione con REF, ogni forma di comunicazione istituzionale scritta (o assimilabile) con cui la SEFOR del ACLI SERVICE si rivolge al Sistema Utente relativamente ai propri servizi.

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure, ed in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- c) diploma di laurea ad indirizzo economico e/o marketing accompagnato da almeno un anno di esperienza nella;
- d) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ad indirizzo economico-amministrativo, accompagnato da non meno di 3 anni di esperienza nella gestione di relazione e promozione delle attività;

FUNZIONI RELATIVE ALLE SPECIFICHE ATTIVITA'

DOCENTE - FORMATORE (DOC)

Riporta funzionalmente al Responsabile Erogazione (REC) del SEFOR. Può essere, anche di norma, un collaboratore esterno al SEFOR del ACLI SERVICE di Cinisello B.mo. In particolare:

- svolge, quando necessario e disposto in sede di progettazione, attività di sviluppo della documentazione didattica (cartacea o informatica) per i partecipanti a corsi e servizi formazione/orientamento erogati dal SEFOR;
- svolge attività di docenza in aula (implementando le dinamiche previste - lezioni frontali, casi di studio, role-play, ecc.) sulla base di quanto programmato e coordinato dal REC;
- svolge attività di preparazione/controllo delle aule didattiche attrezzate di sua competenza, sia presenti nel ACLI SERVICE ed utilizzate dal SEFOR sia messe a disposizione da terze parti, anche facenti parte del Sistema Utente;

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure, in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità e nel Manuale del Docente.

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- a) diploma di laurea affine alla materia di insegnamento;
- b) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ed esperienza quinquennale nel sistema di Istruzione e di IeFP

COORDINATORE (COO)

Riporta funzionalmente, in relazione alla attività svolta, al Responsabile Progettazione (RPC) o al Responsabile Erogazione (REC) del SEFOR.

- nell'ambito della progettazione e su specifica delega del RPC, agisce come suo "alter ego" e gestisce il controllo della progettazione stessa, operando come CAPO PROGETTO e redigendo le relative registrazioni;

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 30 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

- nell'ambito della erogazione e su specifica delega del REC, agisce come suo "alter ego" e pianifica tutte le attività di erogazione, monitoraggio e valutazione di corsi e servizi di formazione del SEFOR, redigendo le relative registrazioni ;
- nell'ambito della erogazione è il responsabile della gestione di logistiche e/o infrastrutture esterne al SEFOR di ACLI SERVICE, quando presenti perché fornite in uso (per un dato corso o servizio di formazione) da un attore del Sistema Utente .

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- d) diploma di laurea accompagnato da formazione specifica (master, specializzazione) nell'ambito delle metodologie dell'apprendimento, della progettazione formativa, delle scienze dell'educazione;
- e) diploma di laurea ed esperienza almeno biennale nel sistema di Istruzione e di IeFP
- f) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ed almeno cinque anni di esperienza nel sistema di Istruzione e di IeFP

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure ed in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

RESPONSABILE DELLA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE (RCC)

Riporta funzionalmente, in relazione alla attività svolta, al Responsabile Progettazione (RPC) o al Responsabile Erogazione (REC) del SEFOR.

- Effettua il controllo della correttezza e completezza della documentazione;
- Coordina i processi di accertamento, di attribuzione del valore del credito e di accompagnamento;
- compila il verbale e gli Attestato di partecipazione alle attività didattiche di SEFOR

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- g) diploma di laurea ;
- h) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ed almeno 3 anni di esperienza nel sistema di Istruzione o IeFP

RESPONSABILE DEL RICONOSCIMENTO DEI CREDITI FORMATIVI (RCF)

Riporta funzionalmente, in relazione alla attività svolta, al Responsabile Progettazione (RPC) o al Responsabile Erogazione (REC) del SEFOR.

- Effettua l' Esame della domanda degli utenti;
- Individua gli esperti di valutazione e i tutor;
- Controlla per delega del REC la correttezza e completezza della documentazione e del processo di verifica e valutazione
- Compila i verbali e gli Attestato di partecipazione alle attività didattiche di SEFOR

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- a) diploma di laurea nell'ambito delle metodologie dell'apprendimento, della progettazione formativa, delle scienze dell'educazione e competenze certificate, a seguito di percorsi formativo o acquisite in ambito informale e non formale, in processi di accertamento e certificazione delle competenze
- b) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) e competenze certificate, a seguito di percorsi formativo o acquisite in ambito informale e non formale, in processi di accertamento e certificazione delle competenze

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 31 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

ORIENTATORE FORMATIVO (ORI)

Riporta funzionalmente, in relazione alla attività svolta, al Responsabile Progettazione (RPC) o al Responsabile Erogazione (REC) del SEFOR. Aree di attività:

progettazione didattica orientativa / orientamento formativo
accoglienza e informazione orientativa;
consulenza orientativa (colloqui orientativi di primo livello);
gestione dei rapporti con i servizi del territorio;
monitoraggio degli esiti formativi e lavorativi.

Requisiti minimi alternativi

- a) diploma di laurea in psicologia o scienze dell'educazione;
- b) diploma di laurea accompagnato da formazione specifica di almeno 160 ore in metodologia dell'orientamento o da documentata esperienza annuale nel campo;
- c) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) accompagnato da formazione specifica di almeno 320 ore in metodologia dell'orientamento o da documentata esperienza biennale nel campo

TUTOR FORMATIVO (TUT)

Riporta funzionalmente al Responsabile Erogazione (REC) del SEFOR. In particolare:

- supporta, nei confronti dei partecipanti, le attività dei Docenti e dei Coordinatori, secondo quanto specificato nei piani progettuali (e di erogazione), limitatamente ai corsi o servizi di formazione/orientamento in cui è prevista la sua presenza;
- definisce gli interventi di flessibilità e dei LARSA;
- gestisce, in base alle deleghe/incarichi ricevuti mediante la pianificazione di erogazione, i rapporti didattici e organizzativi (ad esempio nel caso di stage) tra i partecipanti ai corsi o ai servizi di formazione e terze parti esterne al SEFOR di ACLI SERVICE, quando previsti;

I Requisiti minimi alternativi che deve possedere sono i seguenti

- a) abilitazione all'insegnamento in una delle attuali classi di abilitazione del sistema di Istruzione;
- b) diploma di laurea in psicologia o scienze dell'educazione;
- c) diploma di laurea accompagnato da formazione specifica di almeno 160 ore in metodologia dell'apprendimento e della valutazione;
- d) diploma di laurea ed esperienza almeno biennale nel sistema di Istruzione o IeFP
- e) diploma di istruzione secondaria superiore (o attestato di III livello) ed almeno 5 anni di esperienza nel sistema di Istruzione o IeFP

Ulteriori responsabilità di dettaglio sono contenute nelle Procedure e in altre Sezioni del presente Manuale della Qualità.

5.5.3 Rappresentante della Direzione

Il Rappresentante della Direzione (**RDL**) all'interno del SEFOR è il Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (**RGQ**).

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 32 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

5.5.4 Comunicazioni interne al SEFOR e ad ACLI SERVICE

Per tutti i tipi di comunicazione (trasmissione di dati, specifiche, istruzioni, incarichi, ecc.), l'utilizzo di moduli previsti o specifici e della bacheca interna per le comunicazioni (nella parte riservata al SEFOR) consentono di realizzare, mantenendone evidenza scritta, la trasmissione dei messaggi operativi più importanti e rivolti anche a personale non sempre presente in sede (in funzione dell'urgenza). Per le altre necessità vengono privilegiati incontri (formali e non) tra i vari Responsabili, e riunioni indette dal Presidente di ACLI SERVICE (DIR).

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE (SEFOR e ACLI SERVICE)

[Vedi Scheda Processo P5 Sottoprocesso S24: Riesame e Miglioramento del SGQ]

Con cadenza almeno annuale, opportunamente relazionata al calendario delle attività formative, il Presidente di ACLI SERVICE (DIR), il Responsabile della Formazione (REF) e il Responsabile della Gestione della Qualità effettuano il Riesame formale sull'adeguatezza e sull'efficacia del SGQ del SEFOR, con particolare riguardo alla sua capacità di soddisfare gli obiettivi stabiliti, nell'ottica del suo miglioramento continuo.

Il "Verbale di Riesame", che riporta gli elementi in ingresso, le valutazioni effettuate e le decisioni prese, è redatto e firmato da REF e RGQ, controfirmato da DIR, e conservato da RGQ come registrazione della qualità.

5.6.1 Elementi in ingresso per il Riesame

Durante il Riesame vengono considerati come dati di fatto su cui basare i lavori:

- il raggiungimento (o meno) degli Obiettivi per la qualità precedentemente fissati;
- i risultati delle Verifiche Ispettive interne per la qualità;
- i dati inerenti i fornitori del SEFOR;
- i riscontri di Soddisfazione dei partecipanti/utenti;
- l'efficacia del sistema di gestione degli indici, compresi gli indici e i requisiti richiesti dalla Regione Lombardia (efficienza/efficacia, dotazione logistica, situazione economico finanziaria, disponibilità delle competenze professionali, relazioni con il territorio)
- gli Indicatori di andamento dei processi di erogazione dei servizi di formazione;
- i rapporti sui reclami, sulle Non Conformità e sulle Azioni correttive e preventive;
- le raccomandazioni/suggerimenti per il miglioramento;
- l'efficacia della formazione interna erogata e le necessità di nuova formazione interna;
- l'impatto di nuove leggi, norme o regolamenti, sulle attività;
- l'andamento/posizionamento del SEFOR di ACLI SERVICE nel Sistema Utente.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 33 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

5.6.2 Risultati del Riesame

Le valutazioni e le azioni da intraprendere, emerse nel corso del Riesame, sono verbalizzate; viene cioè mantenuta traccia documentale di:

- data del riesame;
- nominativi dei presenti e loro firme;
- documentazione analizzata (riferimenti);
- descrizione degli obiettivi eventualmente non raggiunti per ogni area/ funzione analizzata;
- estremi delle Azioni Correttive intraprese/da intraprendere per ogni area/funzione del SEFOR;
- estremi delle Azioni Preventive intraprese/da intraprendere per ogni area/funzione del SEFOR;
- definizione di nuovi Obiettivi (strategici o puntuali) specifici in un'ottica di miglioramento (oggetto, quantificazione, tempi) per ogni area/funzione;
- quant'altro deciso durante il Riesame stesso, allo scopo di ottenere il miglioramento del SGQ, il miglioramento dei processi e dei servizi da essi derivanti e, infine, allo scopo di sopperire ad eventuali necessità di risorse.

L'efficacia di tali azioni è costantemente controllata mediante l'applicazione del SGQ, e viene consolidata e verificata nel corso del successivo Riesame, di cui viene stabilita e verbalizzata la data.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 34 di 61
---	---------------------------------------	---------------	-------------------

6 GESTIONE DELLE RISORSE

6.0 SCOPO DELLA SEZIONE

Identificare, rendere disponibili e controllare/gestire le risorse (umane e non) necessarie per l'erogazione dei servizi di formazione, il perseguimento della Politica per la qualità e il raggiungimento degli Obiettivi del SGQ del SEFOR di ACLI SERVICE. Per gli aspetti di dettaglio, la Procedura di riferimento è la **PSQ-05 "Risorse Umane e infrastrutture"**.

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Per erogare i propri servizi di formazione, il Presidente ACLI SERVICE ritiene la struttura organizzativa della SEFOR, riportata nella sezione 5 del presente MQ, coerente con gli impegni che essa assume verso il Sistema Utente e con i requisiti cogenti cui è vincolata.

In questa ottica, in qualità di organizzazione accreditata, SEFOR, sotto la responsabilità del Presedente (DIR) e del Responsabile della Formazione (REF), fa propri i requisiti definiti dalla **Regione Lombardia** nella DGR n°10882 del 23 dicembre 2009 e Decreto n° 5808 dell'8 giugno 2010 e ne garantisce la costante applicazione e controllo. In particolare vengono definiti:

- **Requisiti comuni:** Dotazione minima strutturale (aula, spazio di segreteria; spazio per attività individuale e di equipe; servizi igienici;
- **Requisiti strutturali comuni:** utilizzo esclusivo della sede; segnaletica ed informazione; orario di apertura; conformità degli spazi e degli impianti dichiarati in materia di Sicurezza; idoneità igienico-sanitaria; accessibilità ai diversamente abili
- **Requisiti soggettivi:** attuazione del Decreto Legislativo 8 giugno n.231 "Disciplina della responsabilità delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n.300"; certificazione antimafia; certificazione per la gestione della qualità; affidabilità economico-finanziaria; relazioni con il territorio; disponibilità di adeguate risorse professionali

Il Responsabile della Formazione (REF) controlla inoltre che le risorse disponibili per le attività di gestione, di sviluppo e di verifica dei servizi erogati siano costantemente adeguate e formate (o selezionate, nel caso di risorse esterne) per l'esecuzione dei compiti assegnati.

REF provvede infine, a supporto delle attività di Verifica Ispettiva interna al SEFOR, ad assicurare la disponibilità di persona con l'incarico di Ispettore Interno per la qualità, affiancata, quando il caso, da un Valutatore professionista esterno.

6.2 RISORSE UMANE

[Vedi Scheda Processo P5 Sottoprocesso S20: Gestione delle Risorse Umane]

La Presidenza di ACLI SERVICE ritiene che il coinvolgimento del personale assegnato al SEFOR, la definizione delle competenze necessarie a svolgere una determinata attività e la formazione (interna) dello stesso siano gli elementi determinanti per una buona gestione delle risorse umane. Inoltre, la Presidenza incoraggia il coinvolgimento e la consapevolezza del personale attraverso:

- la definizione e la comunicazione delle responsabilità e delle autorità attraverso la distribuzione delle PSQ, contenenti le responsabilità, i compiti ed i poteri del personale;
- la definizione dei responsabili degli obiettivi definiti in sede di Riesame della Direzione;

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 35 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

- la diffusione della Politica per la Qualità e dell'Organigramma del SEFOR.

Per ogni funzione presente nel SEFOR è definito un profilo di conoscenze ed esperienze necessarie per lo svolgimento delle relative attività. Per tale personale, REF e DIR individuano annualmente esigenze di formazione (e, se il caso, addestramento); la formazione interna viene pianificata, effettuata e quindi registrata, anche nei suoi riscontri di efficacia (rif. successivo paragrafo "Sviluppo professionale")

Nel corso dei Riesami della Direzione viene emesso/aggiornato uno specifico "Piano di Formazione Interna".

In sintesi, sono identificate due esigenze operative a cui fare fronte circa le risorse umane operanti nel SEFOR:

6.2.1 Inserimento di personale

Nella Procedura **PSQ-05 "Risorse umane e Infrastrutture"** vengono trattati gli elementi della formazione di base erogata dalle nuove risorse umane chiamate ad operare nell'ambito del SEFOR, sia nel caso di risorse destinate a far parte delle risorse interne normalmente assegnate sia nel caso di esperti (consulenti) provenienti dall'esterno, che direttamente o indirettamente possono influire sulla qualità del servizio formativo erogato.

6.2.2 Sviluppo della professionalità del personale

La professionalità acquisita e le esperienze maturate nell'ambito delle attività di formazione erogate dal SEFOR, indipendentemente dalla funzione svolta, non eliminano la necessità di formazione ed aggiornamento professionale degli incaricati. Nell'ambito del SEFOR si provvede perciò a pianificare, attuare e registrare tale formazione (realizzata mediante partecipazione a corsi e seminari interni/esterni, oppure ottenuta per affiancamento a risorse interne) per qualsiasi funzione la risorsa sia chiamata a ricoprire ed indipendentemente dalla misura in cui il lavoro di ciascuno incide su uno o più requisiti del servizio formativo (responsabilità di funzione, coordinamento, docenza, tutoraggio, orientamento, certificazione competenze, riconoscimento crediti formativi, amministrazione, segreteria, ecc.)

I dettagli di quanto messo in atto sono riportati nella Procedura **PSQ-05 "Risorse umane e Infrastrutture"**.

Per tutte le attività per cui il SEFOR si avvale del contributo di esperti (consulenti) esterni, le attività di sviluppo professionale non sono ritenute applicabili, in quanto le competenze in possesso dei consulenti costituiscono l'oggetto stesso dell'approvvigionamento. Le predette competenze sono qualificate e valutate secondo quanto disposto nel presente MQ e, soprattutto, nella Procedura **PSQ-04 "Gestione degli acquisti e dei fornitori"**.

6.3 INFRASTRUTTURE

Il SEFOR di ACLI SERVICE si avvale, per i suoi servizi di formazione, di infrastrutture messe a disposizione da ACLI SERVICE e facenti parte dello stesso.

Le infrastrutture dedicate allo svolgimento dei servizi di formazione resi dal SEFOR sono tenute sotto controllo attraverso la loro individuazione e la verifica della loro funzionalità.

Sono individuate le seguenti categorie di infrastrutture:

- aule a uso didattico;
- sistemi didattici diversi (es. laboratorio informatico, videoproiettore, ecc.);
- sistemi informatici per uso interno.

Tali infrastrutture sono tenute sotto controllo secondo le loro tipologie in quanto, per alcuni di essi, non è applicabile il concetto di manutenzione periodica e/o preventiva. Dove applicabile, il processo di verifica della funzionalità delle infrastrutture è oggetto di pianificazione; in tutti i casi l'avvenuta effettuazione di operazioni di mantenimento viene registrata.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 36 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

Tutti i dettagli relativi a quanto esposto nel presente punto sono riportati nella Procedura **PSQ-05 "Risorse umane e Infrastrutture"**.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Il SEFOR di ACLI SERVICE dispone di ambienti di lavoro gradevoli, allocati in spazi ampi e ben illuminati, facenti parte del complesso in cui ha sede ACLI SERVICE stesso (Direzione, Amministrazione e settori e centri di servizio).

Come già delineato nelle sezioni precedenti, il SEFOR utilizza per le sue attività infrastrutture di vario tipo, appartenenti ad ACLI SERVICE e/o fornitori esterni. Tale utilizzo è regolamentato in base a quanto previsto per la gestione dei fornitori.

Per gli adempimenti di legge strutturali relative alle attività della SEFOR (aeroilluminazione e aree pro-capite degli ambienti, toilettes, sicurezza, antincendio, ecc.) viene sempre fatto riferimento a quanto predisposto ed ottemperato in tal senso da ACLI SERVICE stessa.

L'adeguatezza degli spazi principalmente utilizzati dal SEFOR e affidati in modo permanente, sono tenuti periodicamente sotto controllo, per gestire eventuali variazioni a quanto inizialmente predisposto. Dove e quando risulta applicabile, vengono periodicamente verificati:

- il permanere delle corrette condizioni di aeroilluminazione;
- il mantenimento della corretta ripartizione delle superfici pro-capite;
- il mantenimento delle corrette condizioni ambientali e fisiche (rumore, temperatura, umidità)

Tutti i dettagli relativi a quanto esposto nel presente punto sono riportati nella Procedura **PSQ-04 "Gestione degli acquisti e dei fornitori"**.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 37 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.0 SCOPO DELLA SEZIONE

Illustrare le modalità con cui il SEFOR di ACLI SERVICE realizza i propri servizi, si relaziona con i propri utenti e con i propri fornitori e, infine, provvede a gestire gli strumenti con cui controlla il proprio operato.

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi di formazione/orientamento resi dal SEFOR di ACLI SERVICE, come altresì specificato nella Politica della Qualità e al punto 5.4,2 del presente MQ e documenti richiamati, sono normalmente il risultato di esigenze interne o rilevate sul territorio e classificabili in:

- servizi di formazione/orientamento su commessa derivanti da iniziative interne ad ACLI SERVICE o dettate da iniziative dirette con il Sistema Utente;
- servizi di formazione/orientamento su bando di gara (derivanti da iniziative dettate da Bandi di Gara o assimilati, emessi da uno o più attori del Sistema Utente). Sono essenzialmente i corsi di formazioni finanziati da Fondo Sociale Europeo.

In entrambi i casi i processi specifici sono i seguenti:

- processo di progettazione (rif. paragrafo 7.3 del presente MQ, e documenti richiamati);
- processo di erogazione (rif. paragrafo 7.5 del presente MQ, e documenti richiamati);
- processo di controllo nell'ambito della erogazione (rif. Sezione 8 del presente MQ).

Sono inoltre individuati e gestiti processi trasversali a quelli sopra esposti, quali la *gestione del Sistema Utente* (rif. 7.2 e documenti richiamati), la *gestione delle iscrizioni* (rif. 7.2.1 e documenti richiamati), la *gestione degli approvvigionamenti* specifici per i servizi (rif. 7.4 e documenti richiamati), trattati nei paragrafi indicati.

Le Procedure richiamate nei punti del MQ sopra citati costituiscono i documenti in base ai quali avviene la pianificazione del servizio e la creazione delle relative registrazioni.

La pianificazione della realizzazione dei servizi sopra citati avviene solo quando gli "incarichi" vengono acquisiti dal SEFOR, siano essi diretti (ad esempio incarico da Associazioni di categoria, ACLI, Aziende, ecc.) oppure derivanti da bandi di gara (emessi da Istituzioni Pubbliche) o assimilati (attività formative nell'ambito del Fondo Sociale Europeo).

I processi per la realizzazione dei servizi sono pianificati e sviluppati in modo coerente con i requisiti propri degli altri processi del SGQ. In particolare sono sempre documentati gli obiettivi per la qualità e i requisiti tipici di ogni servizio.

Sono inoltre individuati e gestiti (rif. paragrafi successivi e relativa documentazione richiamata) le risorse utilizzate, le attività di verifica e validazione, i controlli effettuati e le fasi in cui sono previsti. Una opportuna documentazione è predisposta per la registrazione del dettaglio di tali azioni, e dei risultati ottenuti.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 38 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

7.2 PROCESSI RELATIVI SISTEMA UTENTE

[Vedi Scheda Processo P1: Offerta dei servizi di formazione e orientamento]

Il "Sistema Utente", inteso come l'insieme di tutti i potenziali destinatari diretti e indiretti dei servizi di formazione del SEFOR di ACLI SERVICE, è una realtà più o meno complessa a seconda di come si identifica e manifesta. Una Organizzazione committente, l'utilizzatore diretto dei servizi (es. il responsabile che ha fatto frequentare a suoi collaboratori uno specifico corso), l'allievo-partecipante proveniente da ACLI SERVICE o anche dal "mercato", sono esempi di figure rappresentative del Sistema Utente.

In modo più completo, il "Sistema Utente" si amplia fino a comprendere Enti locali, Consorzi, Istituzioni scolastiche ed Agenzie di formazione, Fondazioni, Associazioni o altro -in qualità di promotori- o, ancora, Enti pubblici erogatori di finanziamenti, quando intervengono con compiti istituzionali (es.: Fondo Sociale Europeo - FSE -).

Ogni componente del Sistema Utente, solo dopo aver visto appagati i suoi bisogni, potrà utilmente definire soddisfacente, dal punto di vista qualitativo, l'azione formativa erogata.

Come già dichiarato nella Politica della Qualità, il Settore Formazione di ACLI Service intende svolgere un ruolo guida, nello sviluppo professionale delle risorse, per le Organizzazioni Sociali e di Volontariato, operanti nel comprensorio, e di supporto e di partnership con Le Istituzioni Pubbliche nell'individuare e sviluppare percorsi di formazione per le categorie più deboli e disagiate che con difficoltà riescono a trovare risposta adeguata nella formazione istituzionale.

Lo sviluppo di un Sistema Qualità certificato e l'accreditamento alla Regione Lombardia con l'accesso al Fondo Sociale Europeo permettono ad ACLI SERVICE di fornire ai suoi referenti una risposta completa che tenga conto non solo degli aspetti qualitativi, soddisfazione dei Clienti e degli utenti, ma anche degli aspetti economici, corsi finanziati, a cui possono più facilmente accedere le Organizzazioni del terzo settore.

In questo contesto, il comprensorio, le organizzazioni che operano nel sociale e nel terzo settore, gli enti pubblici e in particolare la **Regione Lombardia** sono gli interlocutori privilegiati e che costituiscono la parte più importante, e per questo seguita con particolare attenzione, del Sistema Utente di SEFOR.

Il Responsabile della Formazione (REF) e il Responsabile della Progettazione (RPC), presidiano con costante attenzione il sito della Regione Lombardia per un controllo continuo dei bandi di gara emessi e per una valutazione di merito circa la possibilità di accedere ai corsi finanziati F.S.E.

Definite le aree di interesse e mantenuti continuamente attivi i canali di comunicazione (presidio sito Internet Regione, incontri, riunioni, contatti), l'analisi degli input provenienti dal Sistema utente permettono di individuare i bisogni di formazione/orientamento e occupazionali sia a livello territoriale che Aziendale. In particolare, tali analisi permettono di avere informazioni del sistema socio economico delle imprese e sul fabbisogno sia di figure professionali nuove sia di figure già presenti sul territorio ed intercettare le eventuali esigenze di riconversione/riqualificazione e di orientamento. E' su questa base che vengono prevalentemente individuati i progetti da sviluppare.

Inoltre, per poter fornire la più vasta gamma di servizi di formazione/orientamento e soddisfare le più variegate necessità di un Sistema in fase di evoluzione come quello in cui opera SEFOR, l'Organizzazione promuove la ricerca di partner, realizzando incontri con il sistema istituzionale, economico e formativo del territorio, al fine di definire accordi operativi e di collaborazione (ATS) per la realizzazione di progetti.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 39 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

Scopo del presente capitolo e della associata Procedura **PSQ-06 "Rapporti con il Sistema Utente"** è quello di stabilire criteri e prescrizioni per impostare una struttura minima sufficiente a garantire che il processo di elaborazione dell'offerta di un'azione formativa identifichi chiaramente le esigenze del "Sistema Utente", per dar modo al SEFOR di ricevere/gestire un "ordine" coerente con quanto essa è in grado di offrire.

7.2.1 Determinazione e Riesame dei requisiti del servizio

Nel momento in cui il SEFOR avvia la definizione di un servizio di formazione che soddisfi i bisogni del Sistema Utente, il Responsabile della Formazione (REF) considera due aspetti:

- la definizione del Sistema Utente (cioè quali figure lo compongono nella fattispecie);
- la comprensione delle esigenze (bisogni) di ogni sua componente.

[come già precedentemente indicato, con il termine Utente si intende ogni componente del Sistema stesso, comprendendo in questa accezione sia ACLI SERVICE stessa che il "mercato" con particolare attenzione alle organizzazioni operanti nel sociale o nel terzo settore].

In tutti i casi il SEFOR, nelle persone dei Responsabili individuati in funzione della tipologia di servizio (rif. Procedura **PSQ-06 "Rapporti con il Sistema Utente"**) considera sempre i seguenti punti:

- esigenze, necessità, aspettative delle figure che lo compongono, nella fattispecie il Sistema Utente;
- eventuali servizi complementari/aggiuntivi richiesti;
- corrispondenza del servizio con quanto dichiarato dal SEFOR (quando applicabile);
- capacità/possibilità di soddisfare tutte le esigenze dell'utenza con la competenza (anche progettuale) richiesta, e nei tempi previsti.

Quanto sopra si traduce in un Riesame della proposta tecnica (e, quando è il caso, economica) per lo svolgimento di servizi, effettuato prima del suo inoltro all'Utente.

Quando presenti, le parti economiche delle proposte sono parte integrante delle proposte stesse (o direttamente stabilite dal committente in caso di gare e bandi) e le conferme d'ordine (sempre nei casi citati) sono implicite nelle aggiudicazioni stesse.

Sono in atto presso il SEFOR di ACLI SERVICE vari sistemi per fornire le evidenze che dimostrino l'avvenuta verifica delle proposte e delle conseguenti iscrizioni, quali timbri, firme, inserimento dati su registri/fogli di iscrizione, inserimento dati su sistemi informativi, stampe da sistemi informativi.

7.2.1.1 Aspetti specifici inerenti i Servizi di formazione/orientamento su commessa

In tali servizi le esigenze che l'Utente vuole vedere soddisfatte vengono concordate con il SEFOR (ad es. il SEFOR interviene come interlocutore per la attuazione di azioni formative ideate e promosse da ACLI SERVICE, da una istituzione, da una azienda, da un consorzio o altro).

[nei casi in cui la richiesta di formazione espressa dall'Utente non contiene/definisce compiutamente i bisogni, il SEFOR provvede, mediante il REF o RRE, ad assistere l'Utente nel tradurli correttamente]

Il SEFOR approfondisce quindi le richieste dell'Utente individuando le particolari esigenze operative, le competenze attese dei partecipanti, e in generale, qualsiasi elemento utile a definire le caratteristiche di massima che dovrà possedere il servizio.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 40 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

Rientrano quindi nelle attività specifiche (quando e come applicabili):

- una analisi del contesto operativo e organizzativo generale dell'Utente;
- una analisi del contesto di inserimento, degli individui oggetto della formazione, della struttura operativa del cliente.

Tali analisi permettono una individuazione mirata dei reali bisogni formativi, al fine di giungere alla progettazione di massima del servizio che definisca le caratteristiche principali dello stesso (in termini di risorse professionali e materiali richieste) e della articolazione del processo formativo in moduli o fasi, del materiale didattico e dei servizi di supporto, dell'organizzazione del team di docenza, della gestione didattica e dell'eventuale sostegno di tutoring, dei requisiti di ammissione dei partecipanti, delle modalità di valutazione dell'apprendimento.

I sopraindicati parametri costituiscono la base per il Riesame iniziale; in esso tali parametri saranno esaminati ai fini di stabilire se sussistono (o meno) le capacità del SEFOR di fornire il servizio così come richiesto e definito.

Per tutti gli aspetti di dettaglio, per le responsabilità previste e per le forme di documentazione adottate dal SEFOR si rimanda alla Procedura **PSQ-06 "Rapporti con il Sistema Utente"**.

7.2.1.2 Aspetti specifici inerenti i Servizi di formazione/orientamento su bando gara

Il SEFOR agisce in modo analogo a quanto stabilito per i servizi di cui al punto precedente, con la differenza che le esigenze dell'Utente non devono essere concordate, in quanto sono già stabilite chiaramente nel bando di gara e nel capitolato, e devono essere quindi analizzate (da REF e RRE) solo ai fini della verifica della capacità del SEFOR di rispondervi.

La prima proposta, e quindi ciò che dovrà essere riportato in essa, fa riferimento alle specifiche contenute nel capitolato; è invece compito del SEFOR definire come soddisfare le specifiche e predisporre le risorse da coinvolgere.

Di norma, i documenti su cui redigere la proposta/offerta sono già definiti nel capitolato.

Per tutti gli aspetti di dettaglio, per le responsabilità previste e per le forme di documentazione adottate dal SEFOR si rimanda alla Procedura **PSQ-06 "Rapporti con il Sistema Utente"**.

7.2.1.3 Aspetti specifici inerenti i Servizi di formazione Sistema dotale "a catalogo"

Il SEFOR agisce anche con il Sistema Dotale Regionale che permette ad una persona di fruire di uno o più servizi formativi erogati da un operatore accreditato dalla Regione per la formazione, per una durata massima di 12 mesi complessivi a partire dalla data di assegnazione. Una persona può essere titolare di una sola dote (Formazione o Lavoro) nello stesso anno solare. Dote Formazione e Dote Lavoro non sono cumulabili con altre doti richieste negli anni precedenti, i cui Piani di Intervento Personalizzati non siano ancora conclusi.

I cittadini che vogliono usufruire della Dote Formazione possono scegliere tra i corsi di specializzazione e di formazione permanente (escluse le figure normate) di SEFOR che sono presenti all'interno dell'Offerta Formativa Regionale predisposte sulla base degli Standard Regionali (QRSP - Il Quadro Regionale degli Standard Professionali di Regione Lombardia (QRSP), definisce e classifica, declinandoli in competenze, l'insieme dei profili professionali presenti nella realtà lavorativa lombarda, raggruppati in 30 macroaree).

I servizi formativi possono essere integrati con il servizio di tutoring e accompagnamento allo stage nel caso in cui, a completamento del percorso di aula teorico, sia previsto lo svolgimento di uno stage.

La scelta dei servizi di cui la persona intende usufruire con la Dote Formazione sarà declinata all'interno di un Piano di Intervento Personalizzato (PIP), definito in raccordo con SEFOR e scelto dalla persona medesima.

Per tutti gli aspetti di dettaglio, per le responsabilità previste e per le forme di documentazione adottate dal SEFOR si rimanda alla Procedura **PSQ-06 "Rapporti con il Sistema Utente"**.

7.2.2 Comunicazione con il partecipante utente (e con il "Sistema Utente")

Tutte le comunicazioni operative con il Sistema Utente (indipendentemente dalla tipologia di servizio) necessarie sia nella fase pre-erogativa che durante l'erogazione e le eventuali fasi ad essa successive, sono di competenza dei

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 41 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

Responsabili preposti, che le attuano tramite canali (telefono, e-mail, riunioni) di volta in volta stabiliti secondo necessità. Di tutto quanto comunicato (e ricevuto) che abbia impatto diretto con la qualità dei servizi erogati viene mantenuta registrazione.

Quando applicabile, eventuali modifiche dei requisiti specificati per i servizi, operate su richiesta scritta dell'Utente, vengono registrate e sono comunicate ai Responsabili aziendali competenti. Le modifiche "contrattuali" sono sempre gestite facendo riferimento alla Procedure previste per i singoli casi, allo scopo di consentire che le modifiche siano adeguatamente approvate e comunicate con adeguati livelli di competenza e autorità. Eventuali modifiche urgenti o particolari sono implementate in modo sorvegliato sotto il diretto controllo del Responsabile della Formazione (REF), e vengono ufficializzate a posteriori, come anzidetto, entro i tempi tecnici possibili.

I Reclami dei partecipanti/utenti, ricevuti mediante un qualsiasi canale sopra citato (o sotto forma di commento nella raccolta dei dati di Soddisfazione), vengono trascritti sull'apposito modulo e quindi trasmessi al RGQ, il quale li gestisce secondo la Procedura **PSQ-03 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"**, predisponendo le statistiche utili per la loro analisi e per la definizione delle Azioni Correttive da intraprendere.

Il riepilogo dei Reclami viene conservato al fine di verificarne il miglioramento nel tempo.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 42 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

[Vedi Scheda Processo P2: Progettazione]

Per progettazione il SEFOR di ACLI SERVICE intende l'attività sviluppata per la predisposizione di tutti gli elementi che caratterizzano il servizio formativo e/o di orientamento, cioè da cosa e come è caratterizzato il servizio stesso (specifiche del servizio), con quali mezzi viene erogato (specifiche di erogazione) e con quali modalità le disposizioni stabilite dalle prime due specifiche vengono valutate e controllate (specifiche di controllo).

Il SEFOR attua la progettazione esclusivamente per azioni formative personalizzate e/o nuove e/o innovative, oppure laddove non si dispone di tutti o di alcuni elementi per poter erogare compiutamente l'azione formativa stessa.

Il SEFOR di ACLI SERVICE è consapevole dell'importanza della progettazione in quanto, per i servizi formativi al pari di qualsiasi altro servizio, risulta difficile, quando non impossibile, "provare" lo stesso prima che questo possa essere effettivamente fruito dal Sistema Utente. In tal caso un corretto e affidabile processo di progettazione, opportunamente controllato, rappresenta l'unica garanzia per la qualità dell'erogazione del servizio stesso.

Gli aspetti metodologici per la conduzione pratica della progettazione sono invece riconosciuti come patrimonio professionale (know-how) del SEFOR, mediante le persone che ricoprono, al suo interno, l'incarico di progettista.

7.3.1 Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo

Per assicurare il controllo delle attività relative alla progettazione il SEFOR di ACLI SERVICE provvede a:

- stabilire chi è il responsabile delle attività (Capo Progetto);
- acquisire i dati in entrata relativi al progetto (dati e requisiti di base oppure elementi in ingresso alla progettazione);
- pianificare le attività (tempi, personale coinvolto e mansioni, risorse tecniche necessarie, modalità di controllo);
- sviluppare le fasi di progettazione così come pianificate (definizione delle specifiche del servizio, di erogazione e di controllo);
- controllare i risultati (elementi in uscita) della progettazione.

Vengono inoltre definite le interfacce organizzative e tecniche costituenti, in funzione della complessità progettuale, il "gruppo di lavoro", individuando figure professionali con le seguenti mansioni:

- responsabile della valutazione/analisi del "mercato" (quando applicabile, RRE o suo delegato);
- coordinatore (responsabile) per l'erogazione del servizio;
- sistema utente del servizio, anche nella persona di un suo responsabile delegato;
- docenti, tutor, tecnici, ecc., impegnati nel servizio.

La pianificazione della progettazione ha infine lo scopo di individuare le fasi, i tempi e le figure responsabili del progetto stesso, entrando in aspetti più specificatamente operativi e di qualità, tra i quali:

- la definizione del piano delle diverse fasi di sviluppo del progetto;
- la definizione delle fasi da sottoporre a verifiche e/o riesame;
- gli aspetti di validazione;
- l'individuazione delle risorse tecniche, materiali e umane per la realizzazione del progetto;
- i diversi progettisti (referenti al Capo Progetto, quando presenti);
- l'aggiornamento del piano in funzione della evoluzione della progettazione.

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 43 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

Per i servizi di formazione finanziati dal Fondo Sociale Europeo e per la formulazione di offerte che non richiedono la necessità di sviluppare uno specifico piano di dettaglio, la Funzione progettazione, in fase di pianificazione delle attività, definisce inizialmente un progetto formativo/orientativo di massima che viene implementato in relazione agli obiettivi finali. In questa fase viene valutato il fabbisogno e verificata la disponibilità di risorse finanziarie, professionali e strumentali e individuati i fabbisogni da approvvigionare per la realizzazione del progetto.

Il Progetto, completo dei contenuti tecnici e organizzativi, dell'analisi dei costi e di quanto eventualmente richiesto secondo i regolamenti e gli strumenti predisposti (monitorweb per la Regione Lombardia) viene riesaminato dalla Direzione prima del suo formale inoltro all'Ente Finanziatore. La firma di approvazione da parte della direzione ne attesta il riesame dei requisiti.

A seguito dell'approvazione, il progetto viene riesaminato dal progettista per verificare eventuali scostamenti rispetto all'offerta presentata.

La fase di progettazione dell'azione formativa/orientamento si conclude con l'elaborazione del progetto di dettaglio dei singoli interventi in termini di contenuti, metodologie, tempi, modalità di erogazione e verifica. Per interventi formativi, la Funzione Docenza progetta ed elabora i materiali didattici necessari all'erogazione

Il documento utilizzato per gestire la progettazione è costituito dal modulo **"Piano di controllo della progettazione"**, richiamato dalla Procedura **PSQ-07 "Progettazione dei Servizi di Formazione"**.

In tale Procedura sono inoltre riportati i dettagli relativi a tutto quanto descritto nel presente paragrafo circa la progettazione dei servizi formativi

Il **Piano di controllo della progettazione** è preparato e revisionato dal Capo Progetto (di norma un COO incaricato o lo stesso RPC), che lo gestisce in forma controllata e lo conserva nel Raccoglitore dedicato al progetto stesso.

Inoltre, la distribuzione della documentazione è tale da assicurare che chiunque necessiti di un documento di sua competenza possa reperirlo facilmente, e con il corretto livello di revisione.

Quando disposto dal SEFOR per il controllo della progettazione dei servizi si adatta, utilizzando, quanto applicabile, documentazione opportunamente predisposta con l'aggiunta di eventuali elementi specifici, anche a servizi comprendenti elementi di "orientamento" o nel caso di azioni formative includenti "formazione a distanza".

7.3.2 Elementi in ingresso alla Progettazione e allo Sviluppo

La base di partenza della progettazione di un servizio di formazione/orientamento è rappresentata, in relazione ai vari casi, dalla:

- analisi dei fabbisogni, svolta con l'Utente;
- acquisizione di una commessa e del relativo documento che formalizza le esigenze dell'Utente, anche sotto la forma di bando di gara o assimilati;
- raccolta, a cura del Responsabile della Formazione di documenti quali i risultati di progetti di massima concordati con l'Utente (offerta e conferma d'ordine) e di documentazione riguardante precedenti progetti (archiviati dal SEFOR), qualora l'Utente richiedesse sostanziali modifiche o personalizzazioni a progetti già esistenti.

Il SEFOR, tramite i Responsabili incaricati della gestione del Sistema Utente e della progettazione, pone in questa fase particolare attenzione agli obiettivi e ai risultati attesi dagli Utenti; in determinati casi può infatti essere l'Utente stesso a decidere requisiti specifici, come ad esempio gli standard formativi, il programma, i contenuti e i requisiti di ammissione dei partecipanti.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 44 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

7.3.3 Elementi in uscita dalla Progettazione e dallo Sviluppo

L'attività di progettazione si svolge in modo appropriato alla natura del servizio formativo o di orientamento da sviluppare. L'output del processo di progettazione è il servizio pronto per la validazione.

Di norma è il servizio stesso (e le sue risultanze documentali) a contenere tutti i requisiti necessari a verificare il soddisfacimento degli elementi in ingresso. Tuttavia, quando richiesto, vengono approntati documenti specifici descrittivi di "funzionalità" di dettaglio atte a meglio evidenziare aspetti di validazione eventualmente previsti dagli accordi (espressi nelle forme precedentemente considerate) con l'Utente.

7.3.4 Riesame della Progettazione e dello Sviluppo

Nel documento "Piano di controllo della progettazione" vengono pianificate le riunioni di Riesame (verbalizzate), con cui il Capo Progetto controlla, in presenza del gruppo di lavoro (così come costituito in funzione della complessità progettuale) lo sviluppo delle attività, sia in termini di risultati che di tempificazione dei lavori, potendo decidere azioni in caso di problemi/disallineamenti. Tali eventuali azioni possono portare anche a modifiche del "Piano di controllo della progettazione", che viene in tal caso riemesso in una nuova revisione.

Il Capo Progetto identifica il numero di Riesami necessari e la loro correlazione con le fasi di sviluppo decidendo, se ritenuto opportuno, anche la convocazione del rappresentante dell'Utente.

7.3.5 Verifica della Progettazione e dello Sviluppo

Nel "Piano di controllo della progettazione" vengono pianificate le riunioni di Verifica della progettazione (verbalizzate), con cui il Capo Progetto si prefigge di verificare che i risultati dello sviluppo (documenti emessi, quali le specifiche di servizio, di erogazione e di controllo) siano, alla data, coerenti con i dati ed i requisiti di base (elementi in ingresso) definiti con l'Utente.

Per le Verifiche vale tutto quanto previsto i Riesami.

7.3.6 Validazione della Progettazione e dello Sviluppo

Per quanto riguarda i servizi di formazione, la Validazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione possono essere percepiti e giudicati dall'attore del "Sistema Utente" come corrispondenti alle esigenze specificate. Possono essere effettuate Validazioni multiple (es.: Validazioni documentali seguite da Validazioni al termine del servizio, differentemente nel caso lo stesso servizio di formazione sia erogato in contesti diversi, ecc.).

Può costituire Validazione dei risultati di progettazione la pura approvazione dell'Utente dei risultati della progettazione stessa, prima dell'erogazione del servizio; quando è il caso, a seguito della erogazione del servizio, una Validazione può essere effettuata in relazione ai criteri eventualmente stabiliti, di volta in volta, nel documento "Piano di controllo della progettazione".

Le fasi di Validazione devono sempre essere precedute da una fase di Verifica, superata con esito positivo. È previsto che Verifica e Validazione possano coincidere.

Se in fase di validazione si riscontrasse un numero di questionari di Customer Satisfaction inferiore al 70%, il progetto sarà validato solo dopo analisi dei questionari effettuata dal Responsabile Erogazione Corsi (REC) e dal Responsabile Gestione Qualità (REC).

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 45 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

7.3.7 Controllo delle modifiche alla Progettazione e allo Sviluppo

Per modifica alla progettazione, il SEFOR intende una qualsiasi variazione apportata a un elemento progettuale (cioè alle specifiche di servizio, di erogazione e di controllo) già definito come "concluso" o "approvato" dal Capo Progetto.

Le modifiche di progetto prese in considerazione possono derivare da:

- una segnalazione dell'Utente finalizzata ad un miglioramento del servizio;
- un riscontro di Non Conformità durante le normali attività di controllo e di monitoraggio dell'erogazione del servizio;
- una segnalazione dei partecipanti al servizio per specifiche esigenze (ad esempio di approfondimenti).

Il Capo Progetto, a fronte della richiesta formalizzata e dettagliata, conduce una analisi di fattibilità delle modifiche necessarie, possibilmente esaminando le stesse con gli eventuali responsabili/gestori della fase per cui le modifiche sono richieste.

Nel caso di accertata fattibilità e di decisione a procedere, i nuovi dati in ingresso e la modifica stessa devono essere annotati nella apposita sezione del "Piano di controllo della progettazione", e i cambiamenti indotti evidenziati mediante una revisione del documento.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

[Vedi Scheda Processo P3: Approvvigionamento]

Tutto quanto messo in atto in materia presso il SEFOR di ACLI SERVICE fa riferimento a quanto previsto nella Procedura **PSQ-04 "Gestione degli acquisti e dei fornitori"**.

7.4.1 Il processo di acquisto

Il SEFOR di ACLI SERVICE approvvigiona, mediante fornitori di beni e servizi, le risorse da coinvolgere nelle sue attività in tutti quei casi in cui esse non fossero presenti, o disponibili, al proprio interno.

Tipicamente, le risorse che possono influenzare direttamente o indirettamente la qualità del servizio di formazione/orientamento erogato sono costituite da:

- attrezzature didattiche, aule e laboratori, materiali didattici;
- docenti, tutor, coordinatori;
- beni e servizi di supporto alle azioni formative (servizi di assistenza tecnica, attrezzature non didattiche, eventuali servizi alberghieri, di ristorazione e di trasporto).

Il SEFOR stabilisce quindi un sistema di qualificazione e valutazione per la scelta delle risorse esterne, in modo da assicurare che il loro coinvolgimento risponda sempre ai requisiti stabiliti in sede di progettazione.

Le risorse, una volta qualificate, entrano a far parte di un elenco di fornitori qualificati (accettati), che viene valutato e aggiornato costantemente. Tale elenco, che costituisce registrazione della qualità, tiene conto, sulla base di criteri oggettivi e quando previsto misurabili, della qualità dei beni forniti, delle prestazioni globali dei fornitori e delle non conformità riscontrate a loro carico.

La responsabilità dei contatti con i fornitori, siano essi nuovi o consolidati, è del Responsabile Amministrazione ed Acquisti (RAA); la qualifica di un fornitore, così come l'approvazione della sua valutazione periodica, sono di competenza del Responsabile della Formazione, sentito il parere di RAA.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 46 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

7.4.2 Dati per l'approvvigionamento

Gli ordini di acquisto contengono in modo chiaro tutte le informazioni necessarie a definire in modo completo ciò che viene ordinato. Particolari ordini di acquisto sono costituiti dai contratti che il SEFOR stipula (tramite ACLI SERVICE) verso alcune tipologie di fornitori quali, ad esempio, i consulenti per prestazioni d'opera intellettuale (tutoring, docenza, ecc.).

In generale, ordini di acquisto e contratti prevedono l'inserimento (per quanto applicabile) di: destinatari;

- una precisa descrizione dei beni e/o dei servizi richiesti;
- modalità di erogazione o di fornitura (attività, tempi);
- risultati attesi (se applicabile, in termini di raggiungimento degli obiettivi stabiliti);
- condizioni economiche;
- eventuali clausole amministrative e termini di legge.

Gli ordini di acquisto e i contratti sono sviluppati dal Responsabile della Formazione (REF). Prima di essere trasmessi/sottoposti ai fornitori da RAA, sono firmati per approvazione dal Presidente di ACLI SERVICE (DIR). Una copia che reca tale evidenza (indispensabile per ordini trasmessi per via telematica) è archiviata e conservata da RAA.

7.4.3 Verifica dei beni approvvigionati

Per quanto riguarda le prestazioni intellettuali (consulenze) approvvigionate (e, quindi, le persone fisiche che le erogano), il SEFOR di ACLI SERVICE dispone di precisi criteri di qualificazione (iniziale) e di valutazione periodica, basati i primi sul principio della valutazione dei titoli e della preparazione professionale e i secondi sul controllo (monitoraggio) delle prestazioni in fase di erogazione.

Per i dettagli relativi si fa riferimento sia alla Procedura **PSQ-04 "Gestione degli acquisti e dei fornitori"** che alla Procedura **PSQ-08 "Erogazione dei servizi di formazione"**.

Viceversa, i beni materiali in arrivo sono sempre controllati prima del loro utilizzo nei servizi. I controlli al ricevimento prevedono sempre il controllo visivo dell'integrità dei beni stessi e la loro precisa identificazione, con relative registrazioni a cura di RAA (o persona da lui delegata).

Tali beni, in attesa di controlli funzionali (quando applicabili) di responsabilità degli utilizzatori (es.: Capi Progetto), sono allocati in apposite aree predisposte in ACLI SERVICE, e sono utilizzati solo dopo aver superato positivamente le successive verifiche, definite in base alla loro natura (rif. Procedura **PSQ-04 "Gestione degli acquisti e dei fornitori"**).

Il Capo Progetto competente registra, con la collaborazione di RAA, le caratteristiche dei beni acquisiti ed approvati in apposito elenco.

Qualora un bene approvvigionato non superasse i controlli di ingresso, RAA provvede a contattare il fornitore e prende accordi circa la sua sostituzione/riparazione. Nell'immagazzinamento presso ACLI SERVICE, il bene non conforme è confinato in un'area opportuna e/o contrassegnato con una etichetta recante la scritta: MERCE FUORI NORMA - NON UTILIZZARE.

I beni acquistati che dovessero, per motivi di urgenza, essere utilizzati senza essere sottoposti ai controlli previsti vengono registrati ai fini della loro rintracciabilità.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 47 di 61
---	---------------------------------------	---------------	-------------------

Qualora si ritenesse opportuno verificare presso il fornitore o in altre sedi il bene/servizio acquistato, le modalità di controllo e l'accesso ai luoghi sono concordate con il fornitore stesso, e citate nei documenti di acquisto. Lo stesso dicasi nel caso in cui i controlli siano effettuati dall'Utente o da un suo rappresentante. Qualora fosse prevista questa possibilità, viene specificato nei documenti di acquisto che i controlli effettuati sui beni/servizi non escludono comunque un eventuale rifiuto degli stessi se si rivelassero non conformi al momento della consegna presso il SEFOR di ACLI SERVICE.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

[Vedi Scheda Processo P4: Realizzazione del Servizio]

7.5.1 *Controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi*

Il SEFOR di ACLI SERVICE mantiene sotto controllo i processi di erogazione dei propri servizi di formazione e, in generale, delle proprie azioni formative, assicurando condizioni operative definite e controllate per tutte quelle attività definibili come critiche per la qualità dei servizi messi in atto.

Nel processo di erogazione di un'azione formativa, data la sua natura interattiva, i disservizi e le criticità ricadono immediatamente sui partecipanti che li percepiscono immediatamente e, successivamente, a cascata sull'intero "Sistema Utente".

A fianco del controllo della progettazione, il SEFOR considera quindi di fondamentale importanza un sistema di controllo del processo di erogazione che, se da un lato consente di predisporre le risorse umane e materiali e le condizioni operative previste nel progetto, dall'altro contribuisce a prevenire l'insorgere di problemi e disservizi durante l'erogazione del corso e permette, in ultimo, di intervenire tempestivamente laddove si verificano eventuali non conformità.

In sintesi, sotto la responsabilità del Responsabile Erogazione corsi e servizi di formazione (REC) o di un Coordinatore (COO) da lui delegato, vengono svolte le seguenti attività:

Programmazione e gestione operativa della erogazione, che comprende:

- predisposizione dell'elenco dei partecipanti;
- redazione del calendario di tutte le attività formative, identificando corsi, date, orari, programma, durata e sedi (se più di una);
- assegnazione dei ruoli formativi (docente, tutor, ecc.) definiti in sede di progettazione mediante documenti formali di incarico;
- predisposizione dei locali e delle attrezzature necessarie (se fornite dall'Utente si applica quanto previsto al paragrafo 7.5.4 della presente Sezione);
- predisposizione del materiale didattico in copie sufficienti per il numero dei partecipanti;
- organizzazione di eventuali servizi di supporto esterni (alberghieri, di ristorazione, di trasporto) attraverso emissione di ordini di acquisto.

Controllo della erogazione, che comprende:

- coordinamento tra i diversi ruoli formativi previsti;
- accoglienza dei partecipanti, con illustrazione dei servizi e delle facility (orari, collegamenti, servizi alberghieri ecc.);
- svolgimento della attività formativa, secondo quanto stabilito nella progettazione.

Il documento utilizzato da SEFOR per gestire il controllo della erogazione è costituito dal modulo "Programmazione dell'azione formativa", richiamato dalla Procedura **PSQ-08 "Erogazione dei servizi di formazione"**, preparato e revisionato da REC o da un COO incaricato, che lo gestisce in forma controllata e lo conserva nel raccogliatore dedicato al servizio stesso.

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 48 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

Nella Procedura **PSQ-08** sono inoltre riportati i dettagli relativi a tutto quanto descritto nel presente paragrafo circa l'erogazione dei servizi di formazione.

Le ulteriori verifiche sulla formazione erogata (a servizio già concluso) consentono, invece, al SEFOR di avere a disposizione dati concreti ai fini di un'eventuale riprogettazione del servizio o della progettazione di servizi simili, facendo propria la logica del miglioramento continuo.

Quando disposto da SEFOR per il controllo della erogazione dei servizi si adatta, utilizzando, quanto applicabile, documentazione opportunamente predisposta con l'aggiunta di eventuali elementi specifici, anche a servizi comprendenti elementi di "orientamento" o nel caso di azioni formative includenti "formazione a distanza".

7.5.2 Validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi

Il SEFOR di ACLI SERVICE opera la validazione dei propri processi di erogazione dei servizi di formazione mediante l'applicazione di quanto di seguito disposto:

la progettazione dei servizi di formazione condotta secondo quanto previsto nel presente MQ e nella Procedura **PSQ-07 "Progettazione dei Servizi di Formazione"**:

- la programmazione e gestione operativa delle attività di erogazione, secondo quanto previsto nel paragrafo precedente e nella Procedura **PSQ-08 "Erogazione dei servizi di formazione"**;
- il controllo dell'erogazione del servizio (idem);
- l'effettuazione dell'attività di monitoraggio (controllo) all'avvio, in itinere e alla conclusione dei servizi, secondo quanto riportato alla Sezione 8 del presente MQ e nella Procedura richiamata;
- l'utilizzo di attrezzature didattiche e non, aule e laboratori, materiali didattici ecc., il cui funzionamento e la cui manutenzione sono mantenuti sotto controllo, secondo quanto riportato alla Sezione 6 del presente MQ e nella Procedura richiamata;
- la manutenzione delle infrastrutture diverse, pianificata (quando applicabile) e registrata (idem).

Altri processi di supporto, quali la relazioni con il Sistema Utente, il processo di acquisto ecc., sono trattati in precedenti Sezioni e capitoli del presente MQ.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Gli elementi necessari per poter identificare e rintracciare a posteriori un determinato servizio di formazione erogato (normale o su commessa) è garantita, anche per obblighi di legge, da opportune modalità di identificazione, dalla documentazione prevista dal SGQ e dalle registrazioni della qualità.

Il SEFOR di ACLI SERVICE utilizza un "Raccoglitore di Servizio" sotto forma di dossier cartaceo che, per ogni servizio di formazione, è organizzato concettualmente in quattro parti:

- contrattuale - proposta, dati in ingresso - (creata da REF o da RRE in relazione all'utente del servizio);
- progettuale - contenente tra l'altro il Piano di controllo della progettazione - (creata da RPC o COO delegato);
- erogativa - contenente tra l'altro il modulo Programmazione dell'azione formativa - (creata da REC o COO delegato);
- di Controllo - contenente tra l'altro i documenti di controllo di cui alla Sez. 8 del presente MQ, le risultanze relative, le schede di Soddisfazione partecipante/utente ecc. - (creata da REC o COO delegato).

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 49 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

Il Raccoglitore di Servizio può, al suo interno, richiamare altri dossier e/o file informatici a supporto e per ogni sezione prevede un elenco dei documenti raccolti nel dossier stesso.

La Segreteria Corsi che opera nell'ambito del SEFOR, gestisce centralmente tutti i Raccoglitori di Servizio ed è in grado in ogni momento di accedere, tramite le suddette registrazioni, a tutti gli aspetti economici e didattici dei servizi erogati o in essere.

Dove applicabile, infine, l'eventuale acquisto di beni e apparecchiature effettuato da personale competente, mediante moduli standardizzati e seguendo le procedure del SGQ, costituisce ulteriore elemento per l'identificazione/rintracciabilità dei beni utilizzati per erogare i servizi.

7.5.4 Proprietà degli utenti

Quanto previsto nel presente punto si applica unicamente nel caso in cui le attività formative del SEFOR di ACLI SERVICE venissero erogate in ambienti e con l'uso di infrastrutture diverse da quelle di ACLI SERVICE, messe a disposizione di un attore del Sistema Utente.

Il SEFOR di ACLI SERVICE mantiene sotto controllo, mediante quanto di seguito previsto, i beni di proprietà degli Utenti che vengono utilizzati per la erogazione dei propri servizi di formazione.

Nei casi in cui si verifica quanto sopra descritto, il SEFOR controlla due situazioni:

- l'utilizzo di sistemi informatici (o impianti assimilabili) di proprietà dell'utente presso il quale viene erogato un servizio di formazione che ne preveda l'uso;
- l'utilizzo di aule didattiche diverse dalle proprie, fornite dall'utente.

I tempi e le modalità di approntamento di quanto fornito dall'utente sono regolati a livello proposta formativa, direttamente o con documenti allegati alla stessa.

In tale sede, è responsabilità dell'estensore della proposta (REF, RRE, ecc.) recepire le necessità dell'utente circa tali aspetti e fornirgli tutte le specifiche eventualmente necessarie per consentire la preparazione di quanto necessario all'erogazione del servizio di formazione. È sempre responsabilità dell'estensore della proposta accertarsi che le caratteristiche delle forniture di competenza dell'utente siano da questi pienamente comprese in fase di accettazione della proposta.

La proposta deve inoltre contenere precise indicazioni circa quanto dovrà essere messo in atto in caso di mancata disponibilità di quanto previsto; ciò ai fini di ridefinire i livelli qualitativi del servizio di cui il SEFOR di ACLI SERVICE rimane comunque responsabile.

Tutti i problemi/malfunzionamenti occorsi e rilevati da REC (o dal COO da lui delegato) durante l'utilizzo delle infrastrutture fornite dall'utente vengono registrati dallo stesso e tali registrazioni inserite nella opportuna sezione del "Raccoglitore di Servizio".

Con tempistiche (urgenza), stabilite da REC (o dal COO da lui delegato) in relazione allo svolgimento della attività, copie di tali registrazioni sono trasmesse all'utente, al fine di individuare e applicare immediatamente una soluzione al problema rilevato. REC gestisce quindi la relativa Scheda di Non Conformità, come previsto dal SGQ.

Mediante REC (o un COO da lui delegato), il SEFOR di ACLI SERVICE controlla, infine, anche l'utilizzo di aule (e apparecchiature) locate presso Enti esterni che non siano utenti dei servizi di formazione per cui esse vengono utilizzate; ciò avviene secondo quanto disposto dalla Procedura **PSQ-04 "Gestione degli acquisti e dei fornitori"** (rif. paragrafo 7.4 della presente Sezione).

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 50 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

7.5.5 Conservazione dei beni materiali

Le singole Procedure del presente SGQ trattano, quando necessario, anche le attività di movimentazione, immagazzinamento, imballaggio, conservazione e consegna dei beni/prodotti utilizzati nella erogazione dei servizi di formazione del SEFOR di ACLI SERVICE, al fine di evitare ogni forma di danneggiamento, deterioramento e smarrimento.

Il SEFOR non dispone di un magazzino propriamente detto, ma conserva i propri beni in appositi armadi e, per i beni/prodotti in fase di movimentazione (ingresso, uscita) oppure in sosta temporanea oppure ingombranti, utilizza per il deposito uno specifico locale messo a disposizione all'interno di ACLI SERVICE.

Sono in atto registrazioni che documentano quali beni sono presenti presso il SEFOR.

Movimentazione

In funzione delle loro dimensioni, i colli contenenti i beni approvvigionati vengono movimentati, all'arrivo, sia manualmente sia con adeguato mezzo operato dal trasportatore stesso. Gli imballi/contenitori originali sono idonei a tutte le movimentazioni in condizioni di sicurezza.

L'eventuale movimentazione dei beni di proprietà degli utenti (rif. paragrafo 7.5.4) avviene, se operata a carico del SEFOR, con la massima cura al fine di salvaguardarne l'integrità.

Immagazzinamento/Conservazione/Imballaggio

L'immagazzinamento è a cura del responsabile della gestione della merce ricevuta (di norma un COO), che provvede a effettuarlo dopo aver verificato/condotto con esito positivo i controlli in ingresso previsti e, contestualmente, aver aggiornato (in entrata) la registrazione dei prodotti immagazzinati. I luoghi di immagazzinamento sono ambienti chiusi, armadi e altro, adatti alla conservazione dei materiali costituenti le merci e a prevenire ogni tipo di deterioramento.

Il deposito e il prelievo dei beni stessi è consentito al solo personale deputato alle attività del SEFOR. I beni immagazzinati sono dotati di imballaggio originale (scatola, scatolone, costituenti una protezione adeguata ai luoghi di conservazione), identificato dal produttore in modo da permetterne sempre l'immediato riconoscimento anche quando gli imballaggi vengono eventualmente disposti in cataste ordinate.

Nei luoghi di immagazzinamento sono disponibili i cartelli da applicare agli imballi o ai materiali rivelatisi non conformi ai controlli in ingresso.

Consegna

L'apertura degli imballi avviene solo ad opera del responsabile dell'utilizzo dei materiali contenuti. La consegna "in sede" consiste nel semplice prelevamento, da parte dell'utilizzatore, dei componenti necessari dal luogo in cui sono conservati e il conseguente aggiornamento (in uscita) della registrazione dei beni immagazzinati. Eventuali consegne "fuori sede" implicano l'utilizzo di un fornitore di trasporto, debitamente qualificato.

7.6 CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

7.6.1 Panorama degli strumenti

Presso il SEFOR di ACLI SERVICE (e presso ACLI SERVICE stesso) non esistono apparecchiature fisiche a cui associare i concetti classici di precisione e taratura. Possono però essere utilizzati, per particolari servizi di formazione, strumenti che, per loro natura, hanno unicamente le caratteristiche di "strumenti indicatori". Tuttavia, presso il SEFOR esistono strumenti "logici" utilizzati nell'ambito dei servizi di formazione, quali piani di controllo, questionari e schede di valutazione; essi sono utilizzati per monitorare, in varie fasi dell'erogazione, la qualità dei servizi.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 51 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

Qualora fossero presenti (perché noleggiati, forniti dall'utente ecc.) strumenti per cui i concetti di precisione e taratura risultassero applicabili - e che risultassero indispensabili per le finalità di uno specifico servizio di formazione - il loro utilizzo avviene solo previa verifica, con esito positivo, dei relativi documenti di taratura, pianificata e registrata da REC.

Normalmente, il REC e i Coordinatori responsabili di verificare l'adeguatezza di quanto viene utilizzato per erogare i servizi, operano senza utilizzare strumenti fisici dedicati. Nel caso di apparecchiature informatiche (e assimilate) viene fatto riferimento ai SW di prova/test forniti dal produttore delle apparecchiature stesse; tali SW sono, comunque, verificati nel tempo circa il mantenimento delle loro caratteristiche (assenza di manipolazioni, virus). Negli altri casi vengono operate semplici ispezioni visive.

I risultati ottenuti sono tenuti sotto controllo mediante la redazione di Non Conformità, redatte sull'apposita scheda e gestite come previsto dal SGQ.

Infine, i test e gli esercizi utilizzati nei vari servizi di formazione per monitorare il raggiungimento degli obiettivi didattici hanno una specifica progettazione, gestita caso per caso e servizio per servizio, conforme ai relativi documenti di controllo progettuale.

7.6.2 Dispositivi di pianificazione e rilevazione

Tali "strumenti" sono tenuti sotto controllo come documenti. Il Riesame della Direzione è la sede in cui viene confermata l'adeguatezza dello schema dei documenti stessi (conferma delle revisioni correnti) o in cui viene rilevata la necessità di un loro affinamento e/o ridisegno, in relazione ai risultati ottenuti dal loro utilizzo o alle mutate necessità del SEFOR. Ciò può comportare l'emissione di nuove revisioni.

Gli strumenti ad oggi previsti, allegati alla Procedura **PSQ-08 "Erogazione dei servizi di formazione"**, sono:

- il documento "Piano dei Controlli";
- il documento "Questionario di Soddisfazione del partecipante";
- il documento "Questionario di Soddisfazione dell'utente";
- il documento "Valutazione della attività di docenza".

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 52 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.0 SCOPO DELLA SEZIONE

Descrivere nelle linee generali i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento attivati dal SEFOR.

8.1 GENERALITA'

[Vedi Scheda Processo P5: *Gestione e miglioramento del SGQ*]

Elaborando gli opportuni "Indicatori" (ad esempio calcolati sulla base dei dati ricavati sulla base di quanto riportato alla Sezione 7, paragrafo 7.6 del presente MQ) e delle risultanze delle Verifiche Ispettive interne per la qualità, il Settore Formazione e Orientamento di ACLI SERVICE (SEFOR) pianifica e realizza attività di monitoring, misurazione ed analisi, sia rivolte a dimostrare la conformità dei propri servizi di formazione sia ad assicurare la conformità nel tempo del proprio SGQ, unitamente al suo miglioramento continuo.

In considerazione che il Settore Formazione di ACLI Service è Organizzazione che opera prevalentemente con corsi finanziati da FSE, i processi di controllo, misurazione, analisi e miglioramento sono stati implementati in coerenza con le disposizioni definite dalla Regione per gli enti accreditati (indicatori misurabili, obiettivi e requisiti aggiuntivi) affinché attraverso il SGQ siano costantemente monitorati e soddisfatti.

Per l'elaborazione degli Indicatori non vengono utilizzate al momento sofisticate tecniche statistiche, ma semplici calcoli matematici (quali media, percentuale, frequenza) con eventuale rappresentazione grafica. Qualora, per tali Indicatori, si presentasse la necessità di applicare vere e proprie tecniche statistiche quali carte di controllo, varianza, ecc., verrà rivista l'attuale Procedura **PSQ-09 "Indicatori e Miglioramento"**, e il Responsabile della Formazione (REF), unitamente al Presidente di ACLI SERVICE (DIR), metteranno a disposizione adeguate risorse.

Per quanto concerne il Modello di Rating adottato dalla Direzione Generale Istruzione Formazione e Lavoro nel 2007 (d.d.g. n. 9026 del 06.08.2007, la DG Istruzione, Formazione e Lavoro pubblica i risultati del Modello di Rating relativi ad ogni annualità, presentando gli esiti della valutazione della performance delle sedi degli operatori che nel corso di ogni anno hanno rendicontato attività formative e sono tuttora accreditate.

Poiché il Modello di Rating approvato prevedeva un sistema di calcolo basato sulla ripartizione delle sedi antecedente alla riforma dell'accreditamento (SF1, SF2, SF3, con separazione degli Istituti Scolastici e delle Università, anziché Sezioni A e B), la graduatoria rispecchia tale suddivisione, riportando però, a beneficio degli operatori e dei cittadini interessati, gli attuali dati anagrafici delle unità organizzative valutate e degli operatori di riferimento.

La qualità del servizio erogato dagli operatori della formazione è valutato mediante un sistema di indicatori sulla base dell'attività svolta e delle caratteristiche strutturali delle sedi. Il Rating costituisce la sintesi di tale valutazione ed è rappresentato da un punteggio finale che determina il posizionamento di ciascuna unità organizzativa rispetto alle altre sedi accreditate.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 53 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 Soddisfazione del partecipante/utente

[Vedi Scheda Processo P5 Sottoprocesso S23: Gestione dei reclami e soddisfazione dei clienti]

Secondo quanto disposto nella Procedura **PSQ-09 "Indicatori e Miglioramento"** in termini di tempistiche di applicazione, responsabilità di gestione e criteri di valutazione dei risultati, il SEFOR di ACLI SERVICE rileva tre diversi aspetti della Soddisfazione dell'utenza dei propri servizi di formazione/orientamento, ed eventuali consigli per il loro miglioramento.

Soddisfazione del partecipante

Viene rilevata a conclusione dell'azione formativa mediante il modulo "Questionario di Customer Satisfaction" volto a rilevare il gradimento complessivo del/dei corso/i, il soddisfacimento delle aspettative, gli strumenti metodologici utilizzati, l'efficienza dell'organizzazione e degli eventuali servizi di supporto. Con il "Questionario di Soddisfazione Occupazionale" si verifica a 6 mesi di distanza dalla conclusione del percorso formativo il livello di soddisfazione in relazione alla condizione lavorativa.

Soddisfazione dell'utente

Viene rilevata, nelle due casistiche sotto espone, a conclusione dell'azione formativa mediante il modulo "Questionario di Soddisfazione Utente" volto a rilevare presso Ente, Aziende, ecc., il grado di trasferibilità dell'azione formativa sul lavoro (grado di contestualizzazione), i risultati complessivi valutati dal lato utente, e il grado di soddisfazione complessivo della attività portata a termine dal SEFOR di ACLI SERVICE

Valutazione dell'attività di docenza

Viene rilevata durante il servizio di formazione ("in itinere") o al termine del modulo ("ex-post"), mediante il modulo "Valutazione docenza", compilato dai partecipanti e rivolto al rilevamento delle capacità di esposizione, di coinvolgimento, di proporre esercizi o casi efficaci, ecc., evidenziate dagli Specialisti, Consulenti, Docenti scolastici, Formatori professionali, Tecnici ecc., facenti parte dello staff del servizio.

Le responsabilità di rilevamento sono affidate al REC o al COO, mentre tutte le operazioni successive (analisi, calcoli di indicatori, ecc.) sono di responsabilità di RGQ.

Gli Indicatori conseguenti, calcolati in conformità a quanto indicato nel capitolo 8.3 del presente MQ e disposto nella Procedura **PSQ-09**, sono conservati nel Raccogliatore di Servizio, costituiscono elementi di ingresso al Riesame della Direzione e possono costituire elemento su cui basare rendicontazioni richieste da particolari classi di Utenti dei nostri servizi di formazione.

[Eventuali anomalie rilevate (Reclami inclusi) attivano, dopo valutazione di RGQ, i trattamenti previsti in tali casi dalla Procedura **PSQ-03 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"**, per la quale si rimanda al successivo paragrafo 8.2].

Gli Indicatori sopra menzionati entrano a far parte del Riesame della Direzione.

La Procedura **PSQ-09** riporta tutte le modalità e le responsabilità con maggiore dettaglio

8.2.2 Verifiche Ispettive interne

[Vedi Scheda Processo P5 Sottoprocesso S21: Gestione delle Verifiche Ispettive Interne]

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 54 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

Secondo quanto disposto dalla Procedura **PSQ-02 "Gestione delle Verifiche Ispettive interne per la qualità"**, e allo scopo di verificare il rispetto delle prescrizioni stabilite dai documenti della qualità e l'efficacia del SGQ verso la politica e gli obiettivi fissati dalla Direzione (es.:soddisfacimento pieno dei requisiti della norma ISO9001:2000), sono pianificate ed effettuate, all'interno del SEFOR di ACLI SERVICE, periodiche Verifiche ispettive interne per la qualità.

Le Verifiche ispettive interne sono effettuate sulla base di un Piano che prevede almeno una verifica annuale a tutte le funzioni presenti nel SEFOR e a tutti i processi e a tutti gli elementi applicabili della Norma ISO 9001; la pianificazione tiene conto delle criticità degli aspetti da valutare.

Verifiche ispettive interne straordinarie possono essere pianificate per la controllare l'efficace attuazione di azioni correttive o preventive, oppure nei casi di modifiche sostanziali all'organizzazione del SEFOR o al suo SGQ.

Le Verifiche Ispettive interne sono effettuate da personale competente (qualificato da SEFOR) ed indipendente dall'attività oggetto della verifica, per mezzo di opportuna Lista di riscontro; a tale scopo possono essere utilizzati anche Valutatori professionisti esterni.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 55 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

I risultati delle Verifiche ispettive interne sono formalizzati sulla apposita modulistica (richiamata dalla Procedura **PSQ-02**) e notificate al Responsabile della funzione oggetto della verifica.

A fronte di eventuali Non Conformità, vengono avviate le attività di chiusura della stesse, comprensive delle opportune Azioni Correttive o Preventive come previsto dalla Procedura **PSQ-03 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"**.

Le registrazioni delle Verifiche ispettive interne sono documenti di Registrazione della qualità, e rientrano nei Riesami della Direzione come elementi in ingresso.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Il controllo dei processi in atto presso il SEFOR di ACLI SERVICE avviene attraverso il monitoraggio dei dispositivi, delle apparecchiature e delle infrastrutture la cui conformità è ritenuta rilevante per il mantenimento del livello qualitativo dei processi stessi, rivolti all'erogazione di servizi di formazione. (rif. anche al paragrafo 6.3 del presente MQ).

Per ogni tipologia di dispositivo, di apparecchiatura e infrastruttura sono previsti documenti che riportano i parametri da sottoporre a monitoraggio.

Tali documenti, utilizzati secondo quanto disposto in materia di modalità, di frequenza e di accettabilità dei controlli dalla Procedura **PSQ-05 "Risorse umane e Infrastrutture"**, consentono di generare i dati necessari al monitoraggio.

In tale Procedura vengono inoltre definite le responsabilità di effettuazione dei controlli e di analisi dei dati e, infine, le modalità di risoluzione delle non conformità rilevate.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi

Durante l'erogazione di un servizio di formazione, data la sua natura interattiva, i disservizi e le criticità sono immediatamente percepite dai partecipanti e, successivamente, ricadono a cascata sull'intero "Sistema Utente".

Fatto salvo quanto disposto in altre parti del presente MQ per quanto riguarda i monitoraggi su beni materiali (al ricevimento e in utilizzo) e su infrastrutture, servizi accessori, processi collaterali, il monitoraggio strettamente inerente i servizi di formazione prevede:

a) controlli precedenti alla erogazione dei servizi (ex ante):

già introdotti nel paragrafo 7.5.1 del presente MQ rientrano, per le modalità esecutive e la modulistica a supporto, in quanto disposto dalla Procedura **PSQ-08 "Erogazione dei servizi di formazione"**.

b) controlli durante i servizi (in itinere), comprendono:

- i controlli di inizio corso (idoneità infrastrutture, presenze, prerequisiti, programma e obiettivi, materiali didattici);
- i controlli in itinere (livello di attenzione, partecipazione, attività di docenza; programma svolto, servizi supporto).

Facendo sempre riferimento ad altri punti del MQ, tali controlli sono documentati mediante il modulo "Piano dei Controlli" (rif. 7.6.2) e altri moduli dedicati, richiamati dalla Procedura **PSQ-08**. Tale Procedura contiene anche modalità esecutive e relative responsabilità.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 56 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

c) controlli al termine dei servizi (ex-post), comprendono:

- due diversi livelli di rilevazione della Soddisfazione della utenza (rif. paragrafo 8.1.1);
- i controlli sul grado di apprendimento finale delle conoscenze (eseguite mediante test, esami e quant'altro stabilito in fase di progettazione);
- una valutazione finale complessiva del servizio (redatta e verbalizzata a cura del Responsabile della Formazione)

Per il secondo punto i controlli sono documentati con il supporto del modulo "Piano dei Controlli". Per tutti gli altri, i riferimenti sono dettagliati (modulistica compresa) nella Procedura **PSQ-08**. Tale Procedura contiene anche modalità esecutive e il dettaglio delle relative responsabilità.

Ulteriori particolari criteri di controllo possono essere dettati, in alcuni casi, da operazioni che hanno la caratteristica di "Validazione" al termine delle attività. Quando presenti, questi ulteriori controlli sono stabiliti a livello progettazione (rif. paragrafo 7.3.6 del presente MQ).

Sono da considerare controlli sulla erogazione dei servizi anche le Verifiche ispettive interne per la qualità, regolamentate dalla Procedura **PSQ-02 "Gestione delle Verifiche Ispettive interne per la qualità"**.

Sono infine oggetto di controlli le operazioni finali di natura contabile relative a tutte le attività del SEFOR (eventuali rendicontazioni e fatturazioni).

In tutti i casi, per le modalità di risoluzione delle eventuali anomalie viene fatto riferimento a quanto previsto dalla Procedura **PSQ-03 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"**.

8.3 CONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'

[Vedi Scheda Processo P5 Sottoprocesso S22: Gestione delle Non Conformità]

Allo scopo di perseguire il miglioramento continuo, è opportuno che vengano risolte le Non Conformità (N.C.) che possono verificarsi sia durante l'erogazione dei servizi sia durante l'utilizzo di servizi professionali acquistati. A tal fine, attraverso la Procedura **PSQ-03 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"** sono stabilite le modalità per rilevare, valutare, documentare e gestire al corretto livello di responsabilità le Non Conformità stesse.

I principali strumenti diagnostici per la rilevazione delle Non Conformità sono:

i monitoraggi eseguiti su servizi, processi, apparecchiature (rilievo "diretto" delle N.C.);

- le Verifiche ispettive interne;
- le Verifiche ispettive da parte dell'Ente di Certificazione;
- i Reclami degli utenti o dei partecipanti.

Essi possono riguardare:

- i servizi o loro parti;
- carenze procedurali;
- la non corretta applicazione di Procedure vigenti;
- i fornitori.

La raccolta e l'analisi delle registrazioni delle N.C. (e delle conseguenti azioni correttive o preventive) e dei Reclami costituiscono un elemento fondamentale per il Riesame della Direzione e per il processo di miglioramento continuo.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 57 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

8.3.1 Non Conformità nei processi

La rilevazione in tempo reale delle N.C. da parte dei Responsabili del SEFOR (durante i monitoraggi dei servizi) viene considerata strumento altamente efficace, perché permette interventi correttivi immediati.

Per tale ragione i Responsabili e tutte le funzioni in organigramma vengono educati alla cultura dell'autocontrollo.

Le N.C. rilevate (anche durante le V.I.) sono suddivise in:

Non Conformità lievi (episodiche, e che comunque non evidenziano gravi carenze procedurali o applicative in quanto disposto dal SGQ). Tali N.C., rilevate mediante l'apposito modulo richiamato dalla Procedura **PSQ-03**, vengono direttamente "chiusi" mediante un immediato intervento correttivo, anch'esso documentato sul citato modulo.

Non Conformità critiche (che evidenziano gravi carenze procedurali o applicative in quanto disposto dal SGQ, oppure derivanti da una ricorrenza multipla di una stessa N.C. lieve). Tali N.C., rilevate anch'esse mediante il sopra citato modulo, necessitano sempre di una Azione Correttiva (A.C.) formale, da gestire in termini di definizione, applicazione e verifica dell'efficacia, da registrare utilizzando un diverso modulo, sempre referenziato dalla Procedura **PSQ-03**.

I moduli di registrazione recano evidenti le firme delle persone responsabili: la chiusura delle N.C. lievi è di norma demandata al Responsabile del processo in cui sono state rilevate (ad esempio RPC, REC, ecc.); le N.C. critiche e le relative A.C. sono tutte gestite da RGQ.

Qualora durante l'erogazione di un servizio venisse riscontrata da parte del personale preposto una N.C. alla quale non potesse essere posto immediato rimedio, la stessa sarà prontamente notificata all'utente/partecipante per ottenere concessione; in nessun caso sarà compromessa la sicurezza e la privacy.

8.3.2 Non Conformità negli approvvigionamenti

I beni non conformi verso una o più delle loro caratteristiche (all'arrivo, durante la loro conservazione o movimentazione) vengono chiaramente identificati sia in fase di approvvigionamento che in fase di utilizzo, e normalmente trattati e/o segregati secondo quanto previsto nella Sezione 7 del presente MQ - paragrafo 7.4.3 e, soprattutto, nelle Procedure **PSQ-03 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"** e **PSQ-04 "Gestione degli acquisti e dei fornitori"**.

Il Responsabile competente per l'utilizzo del prodotto (per le N.C. riguardanti i servizi di consulenza approvvigionati o quelli di uso è competente REF) provvede in prima persona a redigere e gestire la Non Conformità stessa, utilizzando il modulo referenziato nella Procedura **PSQ-03**.

8.3.3 Reclami dei clienti

Utilizzando un apposito modulo referenziato sempre nella Procedura **PSQ-03 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"**, vengono recepiti e registrati i Reclami dei partecipanti/utenti, e viene documentato il loro trattamento. I Reclami sono sempre considerati allo stesso livello delle N.C. critiche, e la loro gestione (documentata) è sempre di responsabilità di RGQ oppure, a giudizio di RGQ stesso, direttamente da RFE o da DIR.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 58 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

8.4 ANALISI DEI DATI

È responsabilità di RGQ, unitamente a REF, analizzare i dati inerenti il monitoraggio dei processi che determinano i servizi resi dal SEFOR (secondo quanto disposto dalla Procedura **PSQ-08 "Erogazione dei servizi di formazione"**) al fine di ricavare i dati con cui calcolare il valore degli Indicatori relativi.

Gli Indicatori oggetto di calcolo sono riportati nei paragrafi seguenti.

Ai fini di tale calcolo, nella Procedura **PSQ-09 "Indicatori e Miglioramento"** vengono indicate le periodicità con cui effettuare le analisi dei dati per ogni Indicatore, quali registrazioni utilizzate come fonti dei dati, i significati dei termini (ad esempio "positivo", "sufficiente", ecc.), le formule predisposte a ciascun calcolo.

I limiti di accettabilità, se stabiliti da REF e non da norme/accordi con l'utenza, sono soggetti a Riesame della Direzione.

Nel SEFOR di ACLI SERVICE vengono utilizzati i seguenti Indicatori:

8.4.1 Indicatori di servizio

INDICATORI DI EFFICIENZA				
N. - SIGLA e corrispondenza Regione Lombardia		Indicatore	Descrizione	NOTE
1 - ATT	A 2.1	Attuazione	<i>Indica la percentuale dei progetti/offerte rendicontate rispetto ai progetti/offerte approvate</i>	Sempre attivo
2 - OPT	A 2.2	Operatività	<i>Indica la percentuale dei destinatari del servizio rendicontati rispetto ai destinatari previsti</i>	Sempre attivo
3 - CDS	A 2.3	Capacità di spesa	<i>Indica la percentuale del costo rendicontato rispetto al costo approvato</i>	Sempre attivo
4 - IDS	A 2.4	Indice di costo	<i>Indica il rapporto tra importo rendicontato rispetto al n. dei destinatari e importo approvato rispetto al n. destinatari previsti</i>	Attivo solo per particolari utenze che lo richiedono.

	ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento	Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'	Revisione: CB	Pag.: 59 di 61
---	---	---------------------------------------	---------------	-------------------

INDICATORI DI EFFICACIA				
N. - SIGLA e corrispondenza Regione Lombardia		Indicatore	Descrizione	NOTE
5 - TDS	A 3.1	Tasso di successo	<i>Indica la percentuale dei destinatari formati o orientati rispetto ai destinatari avviati ai servizi.</i>	Sempre attivo
6 - CS	A 3.3	Customer Satisfaction	<i>Indica la percentuale di Questionari con valutazione almeno "sufficiente"</i>	Sempre attivo. (Relativo sia ai partecipanti che agli utenti).
7 - SOC	A 3.4	Soddisfazione occupazionale	<i>Indica la percentuale di occupati/rientri nel Sistema Scolastico/inserimento in altri servizi rispetto ai destinatari formati o orientati.</i>	Sempre attivo

8.4.2 Indicatori diversi

N. - SIGLA	Indicatore	Descrizione	NOTE
8 - BEN	Livello beni risultati non conformi all'arrivo.	<i>Indica, in un dato periodo, la percentuale degli approvvigionamenti (bolla di consegna) contenenti beni non conformi.</i>	Sempre attivo.
9 - REC	Livello di ricevimento Reclami formali.	<i>Indica, progressivamente, la percentuale dei reclami formalizzati da parte dei partecipanti.</i>	Sempre attivo. (Relativo sia ai partecipanti che agli utenti).
10 - LSO	Livello di successo	<i>Indica, in un dato periodo, la percentuale dei progetti/offerte andati a buon fine rispetto al totale bandi offerte effettuati</i>	Sempre attivo

Nel SEFOR di ACLI SERVICE vengono sempre analizzati, inoltre, i dati relativi a tutte le N.C. la cui tipologia non concorre al calcolo di specifici indicatori, evidenziando in modo particolare il loro grado (lievi, critiche), la loro ricorrenza e la loro origine (da rilievo diretto o da Verifiche Ispettive).

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 60 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 *Miglioramento continuo*

Lo strumento istituzionale identificato dalla Direzione di ACLI SERVICE per pilotare correttamente il miglioramento continuo del proprio SGQ (in funzione della propria Politica per la Qualità e dei relativi Obiettivi, dei dati raccolti e dei conseguenti Indicatori) è il Riesame della Direzione, previsto in tal senso con cadenza **almeno annuale**, opportunamente relazionata al calendario delle attività formative e orientative (rif. paragrafo 5.6 del presente MQ).

È in tale sede, infatti, che vengono prese decisioni sia "dirette" che "strategiche", sulla base dei risultati analitici esposti nei punti e nei paragrafi precedenti.

Uno strumento dinamico per il miglioramento continuo è stato inoltre individuato nel monitoraggio continuo dei nostri servizi formativi (e anche dei processi a contorno) che consente (oltre che l'individuazione delle azioni correttive conseguenti ad anomalie) soprattutto interventi immediati per la "chiusura" di Non Conformità accidentali e lievi (le più comuni), sostenendo così in modo determinante l'immagine dei servizi e la Soddisfazione del partecipante/utente.

8.5.2 *Azioni Correttive*

La gestione delle Azioni Correttive (A.C.) avviene in accordo con la Procedura **PSQ-03 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive"**, che è mantenuta sempre attiva in quanto rappresenta una parte fondamentale del SGQ.

L'Azione Correttiva è di livello appropriato all'importanza del problema, e mira ad eliminare le cause di Non Conformità critiche, non limitandosi alla puntuale eliminazione delle stesse ma a prevenirne il ripetersi in futuro.

Le Azioni Correttive riguardano le Non Conformità critiche (o il reiterarsi di Non Conformità lievi aventi lo stesso oggetto) emerse dai rilevamenti effettuati mediante tutti gli strumenti di diagnosi elencati al punto 8.2.

Le responsabilità relative alla gestione delle A.C., compresa la verifica di efficacia, fanno capo a RGQ. Lo sviluppo dell'A.C. viene sempre registrato su apposita modulo richiamato dalla Procedura **PSQ-03**.

8.5.3 *Azioni Preventive*

La gestione delle Azioni Preventive (A.P.) avviene sempre in accordo con la predetta Procedura **PSQ-03**; le A.P. sono intraprese per impedire che si verifichino in futuro problemi non ancora espressamente evidenziatisi, le cosiddette "Non Conformità potenziali".

Anche per le Azioni Preventive il livello è sempre appropriato all'importanza del problema in esame.

Le Azioni Preventive si basano sulle registrazioni agli atti, sullo stato del SGQ, sul controllo degli Obiettivi del SEFOR di ACLI SERVICE, sul numero e sulla natura delle Non Conformità e sui Reclami/segnalazioni dei partecipanti o degli utenti.

A fronte delle registrazioni sopra citate, o basandosi anche su altre fonti, REF, insieme a RGQ, discute con i vari Responsabili i problemi che si presentano con sistematicità o che, in base ai dati esaminati, potrebbero presentarsi, stabilendo e avviando, per mezzo di RGQ, l'approvazione delle opportune Azioni Preventive da parte di DIR.

Tali Azioni vengono poi gestite con le stesse modalità delle Azioni Correttive, registrandole e verificandone l'efficacia al termine della loro attuazione.

Le A.C., le A.P. e le verifiche della loro efficacia sono elementi in ingresso al Riesame della Direzione.

 <p>ACLI Service coop. a r.l. Via Marconi 48 20092 CINISELLO BALSAMO Settore Formazione e Orientamento</p>	<p>Titolo: MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Revisione: CB</p>	<p>Pag.: 61 di 61</p>
---	--	----------------------	---------------------------

9 ALLEGATI

Allegato A: Processi SEFOR rev. AD



"mappatura
processi_revAD.doc"