

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio Srl – Spin Lazio Srl”

CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA

Indice

1	Introduzione.....	2
2	La Carta della Qualità.....	2
3	Livello strategico.....	3
3.1	Politica della qualità.....	3
3.1.1	Mission e Obiettivi.....	3
3.1.2	Modalità e strumenti di attuazione.....	4
4	Livello organizzativo.....	4
4.1	Informazioni generali sui servizi formativi offerti.....	4
4.1.1	Aree di attività.....	4
4.1.2	Risorse professionali.....	4
4.1.3	Risorse logistico-strumentali.....	5
5	Livello operativo.....	5
5.1	Fattori di qualità.....	5
5.2	Indicatori.....	6
5.3	Standard di qualità.....	6
5.4	Strumenti di verifica.....	7
6	Livello preventivo.....	8
6.1	Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	8
7	Condizioni di trasparenza.....	8
7.1	- Validazione da parte della Direzione e da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità.....	8
7.2	- Modalità di diffusione al pubblico.....	8
7.3	- Modalità di revisione periodica.....	8
8	Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi.....	9
8.1	Attività previste per il responsabile del processo di direzione.....	9
8.2	Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi.....	9
8.3	Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni.....	9
8.4	Attività previste per il responsabile del processo di progettazione.....	9
8.5	Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi.....	9

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio – Spin Lazio srl”

1 **Introduzione**

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” ha come scopo la programmazione, la progettazione e l’erogazione di attività di orientamento e di formazione professionale.

Per attività di orientamento si intendono: interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l’orientamento professionale e l’auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all’inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica e alla sperimentazione di attività di supporto nell’ambito dei percorsi connessi all’obbligo formativo/obbligo di istruzione e percorsi di istruzione formazione professionale.

Per attività di formazione professionale si intendono: interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza.

Per quanto riguarda le attività di formazione professionale, “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” realizza interventi nelle seguenti macrotipologie:

- Formazione superiore: comprende la formazione post- obbligatoria, l’Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l’alta formazione relativa agli interventi all’interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione sterna alle imprese, per gli apprendisti di cui all’art. 5 del D. Lgs. 167/2011;

- Formazione Continua: comprende la formazione destinata ai soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all’occupazione, nonché la formazione per gli apprendisti di cui all’art. 3 e 4 del D. Lgs. 167/2011.

2 **La Carta della Qualità**

La Carta della Qualità di “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta della Qualità per la formazione di “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche del servizio offerto agli utenti secondo criteri di trasparenza ed efficacia garantendo il costante confronto tra le esigenze degli utenti e la propria offerta formativa.

La Carta della Qualità è, quindi, uno strumento di informazione e di comunicazione rivolto al proprio interno attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori e collaboratori e all’esterno attraverso la creazione di un nuovo rapporto fatto di collaborazione e lealtà con i propri clienti.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” opera definendo impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i vari aspetti del servizio e operando nell’ottica del miglioramento continuo e della qualità dell’offerta formativa.

Al fine di perseguire i propri obiettivi, “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” adotta i seguenti strumenti:

- Esplicitazione della politica della qualità;
- Definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi,
- Informazioni agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili; verifiche sulla qualità e sull’efficacia dei servizi erogati;
- Procedure di reclamo accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” si impegna innanzitutto a mettere a disposizione di ogni beneficiario dei corsi la presente Carta della Qualità tramite affissione nei locali della scuola e sul proprio sito web www.spinlazio.com.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente carta dei servizi.

L’azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l’effettuazione di analisi di customer satisfaction, sia attraverso i normali canali di comunicazione quali fax, mail, sia attraverso i propri collaboratori.

Entro 30 giorni successivi alla segnalazione “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” comunicherà l’esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Il tutto è ovviamente orientato al miglioramento continuo della qualità del servizio formativo offerto.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio- Spin Lazio srl” prevede di verificare annualmente la Carta della Qualità per testare gli standard di qualità raggiunta, le promesse mantenute e quelle disattese, per consolidare e rendere sempre più trasparente il rapporto con i clienti.

3 Livello strategico

3.1 Politica della qualità

La politica della qualità adottata da “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” è volta al miglioramento continuo dei processi mediante la metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act).

La pianificazione accurata di tutte le attività/servizi e la messa in atto del sistema di gestione per la qualità e del miglioramento continuo consente di prevenire errori e disservizi e realizzare la propria attività con efficacia ed efficienza.

L'individuazione e l'erogazione delle risorse necessarie consente di attuare gli impegni assunti e di realizzare il prodotto, ottemperandolo ai requisiti.

L'esecuzione delle attività nelle forme previste riduce l'incidenza dei disservizi.

La continua verifica e misurazione dei risultati è indispensabile per il raggiungimento delle prescrizioni di qualità definite e favorisce l'evoluzione della mentalità del personale coinvolto, il quale apporta il proprio determinante contributo per la qualità delle attività svolte da “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” e per la soddisfazione di coloro che si rivolgono ad essa.

L'aggiornamento della politica della qualità è garantito dalle verifiche costanti degli obiettivi. Gli obiettivi fondamentali sono quindi:

- Ricercare la soddisfazione del cliente;
- Gestire accuratamente eventuali reclami/non conformità e/o segnalazioni;
- Monitorare costantemente la qualità del servizio offerto;
- Perseguire le logiche del miglioramento continuo.

Nell'erogazione del servizio formativo “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” si impegna a garantire:

- il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- l'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- i criteri di efficienza e di efficacia;
- l'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che "gioca" il cliente/beneficiario del corso di formazione. A tal fine, l'allievo deve:

- esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- esprimere pareri, proposte e reclami;
- collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e dall'ente gestore del corso;
- tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti ed ente gestore dell'attività formativa;
- tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- rispettare le regole dettate dall'ente gestore (orari ecc.).

3.1.1 Mission e Obiettivi

La società “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” si è costituita il 18 giugno del 2007 con sede nel Comune di Fondi (LT).

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” opera nella convinzione che la formazione professionale e l’orientamento siano leve fondamentali dello sviluppo locale e per promuovere l’integrazione della persona nel tessuto sociale.

In coerenza con questi principi “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” intende realizzare interventi formativi, progettati in accordo con le imprese, le parti sociali e gli enti locali, che siano in grado di anticipare ed accompagnare le linee di sviluppo economico e sociale del territorio.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” mette al centro dei suoi interventi i beneficiari, accompagnandoli nella valutazione delle proprie potenzialità e competenze, verso un percorso di inserimento lavorativo e/o di sviluppo professionale.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” si impegna a promuovere nelle proprie attività il principio delle pari opportunità.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio – Spin Lazio srl”

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl”, per garantire la qualità delle proprie attività nel settore dell’orientamento e della formazione professionale, intende realizzare un continuo aggiornamento sulle dinamiche economiche e sociali del territorio e attuare un costante adeguamento delle competenze dei propri lavoratori e collaboratori attraverso un Piano Annuale di Sviluppo Professionale.

OBIETTIVI

1. Studiare ed analizzare:

- le dinamiche economiche e sociali del territorio;
- le tendenze del mercato del lavoro;
- i fabbisogni formativi e occupazionali;
- l’innovazione nei processi di apprendimento.

2. Progettare ed attuare:

- interventi formativi coerenti con le richieste del mercato del lavoro;
- interventi di orientamento finalizzati alla ricerca attiva del lavoro ed all’auto-impiego;
- interventi di sostegno orientativo e formativo alla creazione d’impresa;
- interventi di accompagnamento (orientativo e formativo) nei processi di riconversione e di crisi aziendale;
- azioni positive contro le discriminazioni e gli stereotipi culturali;

3. Collaborare:

- alla creazione di reti territoriali tra i soggetti impegnati nel settore della formazione professionale e delle politiche attive per il lavoro, finalizzate all’analisi dei fabbisogni per lo sviluppo dell’occupabilità del territorio;
- alla costruzione di rapporti di partenariato tra i soggetti che operano nel settore della formazione professionale per migliorare la qualità degli interventi da realizzare;
- alla promozione di partenariati per il trasferimento di buone prassi.

3.1.2 Modalità e strumenti di attuazione

Affinché tale politica sia condivisa e attuata, particolare importanza viene attribuita alla formazione del personale che collabora con Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl”.

Ciò avviene sia attraverso attività formative previste nella fase iniziale della collaborazione che mediante attività di aggiornamento inserite nel Piano Annuale di Sviluppo professionale del Personale.

Inoltre, all’inizio di ogni corso i partecipanti vengono sensibilizzati circa gli aspetti organizzativi e gestionale delle attività formative di “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” ed invitati a leggersi la “Carta di Qualità dell’offerta Formativa” disponibile all’interno dei locali e sul sito web istituzionale www.spinlazio.com.

4 Livello organizzativo

4.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

4.1.1 Aree di attività

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” svolge attività di orientamento e di formazione professionale.

Nel settore della formazione professionale, le attività sono realizzate nell’ambito della macrotipologia Formazione superiore e nell’ambito della macrotipologia formazione continua.

I percorsi formativi sono realizzati in relazione ai sub- settori economici della classificazione ISFOL – Orfeo indicati al momento della richiesta di accreditamento.

4.1.2 Risorse professionali

Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” si avvale nello svolgimento delle proprie attività di risorse professionali che collaborano occasionalmente o stabilmente con la propria struttura.

Nell’organigramma sono definiti i compiti affidati all’interno della struttura, mentre di solito l’attività di docenza viene affidata a esperti esterni che provengono dal mondo professionale, aziendale e dal mondo della scuola in possesso delle competenze specialistiche necessarie alla realizzazione di un’offerta formativa di qualità.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio – Spin Lazio srl”

4.1.3 Risorse logistico-strumentali

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio- Spin Lazio srl” è dotata di idonei locali, secondo la normativa vigente, per la realizzazione di corsi di formazione. Ogni locale è dotato di apposita segnaletica con tutti i riferimenti previsti dalla normativa regionale di accreditamento.

La sede è fornita di :

- un’aula didattica;
- un’aula informatica con 12 postazioni pc;
- uno spazio appositamente adibito alla consultazione di banche dati con una dotazione di due pc;
- un ufficio per colloqui individuali.

Completano le dotazioni strumentali i seguenti elementi:

- linea telefonica con servizio fax;
- apparato per l’invio e ricezione di fax;
- connessione ad internet;
- sito web istituzionale: www.spinlazio.com;
- mail: info@spinlazio.com;
- postazione informatica completa di stampante e scanner per le attività amministrative e contabili.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l’opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

5 Livello operativo

5.1 Fattori di qualità

Nell’ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” pianifica, attua e controlla le attività dell’organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

Ricerca la soddisfazione del cliente vuol dire essenzialmente:

- individuare i suoi bisogni e offrirgli un servizio adeguato;
- rispettare gli impegni presi in sede contrattuale;
- gestire ogni rapporto all’insegna della trasparenza e della professionalità;
- tutelare il cliente effettuando attività di monitoraggio, in itinere e finale, del servizio formativo offerto.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l’occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Essere competitivi significa essere sempre alla ricerca di valori più elevati nel gradimento dei clienti/utenti, e cioè che i corsi offerti incontrino le aspettative dei beneficiari.

Al fine di realizzare l’obiettivo del miglioramento continuo a “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” ha individuato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne definendo i sotto elencati indicatori.

Gli elementi fondamentali presidiati in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari sono i seguenti:

- Rispetto dei tempi di pianificazione delle attività;
- Rispetto dei tempi di progettazione;
- Efficacia delle azioni di comunicazione e diffusione delle attività corsuali;

- Percentuale tra corsi progettati e quelli avviati;
- Percentuale tra corsi avviati e quelli portati a termine;

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio – Spin Lazio srl”

- Grado di soddisfazione dell’utenza;
- Efficacia della gestione amministrativa e contabile;
- Efficacia della gestione del personale;
- Efficienza della gestione delle lezioni d’aula;
- Efficacia della formazione in termini di occupazione.

5.2 Indicatori

Id	Fattore	Criteri di misurazione
1.	Rispetto dei tempi di pianificazione delle attività	Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato
2.	Rispetto dei tempi di progettazione	Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato
3.	Efficacia delle azioni di comunicazione e diffusione delle attività corsuali	Esame moduli di iscrizione riportanti domande specifiche, indagini a campione sul territorio
4.	Percentuale tra corsi progettati e quelli avviati	Conteggio dei dati numerici
5.	Percentuale tra corsi avviati e quelli portati a termine	Conteggio dei dati numerici
6.	Grado di soddisfazione dell’utenza	Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell’ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie
7.	Efficacia della gestione amministrativa e contabile	Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato
8.	Efficacia della gestione del personale	Test specifici per il personale, attività di monitoraggio, modulistica per la segnalazione delle anomalie
9.	Efficienza della gestione delle lezioni d’aula	Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell’ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie
10.	Efficacia della formazione in termini di occupazione	Indagini post corso a sei mesi dal termine dell’erogazione del corso

5.3 Standard di qualità

Id	Fattore	Criteri di misurazione	Obiettivi
1.	Rispetto dei tempi di pianificazione delle attività	Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato	Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20%
2.	Rispetto dei tempi di progettazione	Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato	Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20%
3.	Efficacia delle azioni di comunicazione e diffusione delle attività corsuali	Esame moduli di iscrizione riportanti domande specifiche, indagini a campione sul territorio	Soglia del 70% di conoscenza dell’offerta formativa per mezzo degli strumenti adottati rispetto ad altri canali
4.	Percentuale tra corsi progettati e quelli avviati	Conteggio dei dati numerici	10% del rapporto considerato
5.	Percentuale tra corsi avviati e quelli portati a termine	Conteggio dei dati numerici	10% del rapporto considerato
6.	Grado di soddisfazione dell’utenza	Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell’ambito delle azioni dei tutor nei	Soglia di soddisfazione superiore al 60% come media delle risposte totali.

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio – Spin Lazio srl”

		corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie	
7.	Efficacia della gestione amministrativa e contabile	Rapporto tra tempo impiegato e tempo pianificato	Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20%
8.	Efficacia della gestione del personale	Test specifici per il personale, attività di monitoraggio, modulistica per la segnalazione delle anomalie	Soglia di soddisfazione superiore al 60% come media delle risposte totali
9.	Efficienza della gestione delle lezioni d’aula	Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell’ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie	Soglia di soddisfazione superiore al 70% come media delle risposte totali.
10.	Efficacia della formazione in termini di occupazione	Indagini post corso a sei mesi dal termine dell’erogazione del corso	Soglia del 20% di occupazione ottenuta post corso

5.4 Strumenti di verifica

Id	Fattore	Criteri di misurazione	Obiettivi	Strumenti di verifica
1.	Rispetto dei tempi di pianificazione delle attività	Rapporto tra tempo utilizzato e tempo pianificato	Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20%	Analisi ad hoc
2.	Rispetto dei tempi di progettazione	Rapporto tra tempo utilizzato e tempo pianificato	Soglia di superamento dei tempi di massimo del 20%	Analisi ad hoc
3.	Efficacia delle azioni di comunicazione e diffusione delle attività corsali	Esame moduli di iscrizione riportanti domande specifiche, indagini a campione sul territorio	Soglia del 70% di conoscenza dell’offerta formativa per mezzo degli strumenti adottati rispetto ad altri canali	Modulistica di iscrizione ai corsi
4.	Percentuale tra corsi progettati e quelli avviati	Conteggio dei dati numerici	10% del rapporto considerato	Dati gestionali
5.	Percentuale tra corsi avviati e quelli portati a termine	Conteggio dei dati numerici	10% del rapporto considerato	Dati gestionali
6.	Grado di soddisfazione dell’utenza	Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell’ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie	Soglia di soddisfazione superiore al 60% come media delle risposte totali.	Modulistica in itinere al corso, moduli di segnalazione anomalie
7.	Efficacia della gestione amministrativa e contabile	Rapporto tra tempo utilizzato e tempo pianificato	Soglia di superamento dei tempi di massimo del	Registri

“Servizi per l’Innovazione nel Lazio – Spin Lazio srl”

			20%	
8.	Efficacia della gestione del personale	Test specifici per il personale, attività di monitoraggio, modulistica per la segnalazione delle anomalie	Soglia di soddisfazione superiore al 65% come media delle risposte totali	Test, moduli per segnalazione anomalie
9.	Efficienza della gestione delle lezioni d’aula	Test in ingresso, in itinere e in uscita dai corsi, attività di monitoraggio nell’ambito delle azioni dei tutor nei corsi, modulistica per la segnalazione delle anomalie	Soglia di soddisfazione superiore al 65% come media delle risposte totali.	Test
10.	Efficacia della formazione in termini di occupazione	Indagini post corso a sei mesi dal termine dell’erogazione del corso	Soglia del 20% di occupazione ottenuta post corso	Analisi e ricerche, questionari

6 Livello preventivo

6.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Gli strumenti di tipo preventivo e di tipo correttivo messi in atto da “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” al fine del miglioramento continuo dei propri processi in modo da migliorare la soddisfazione di tutti gli attori coinvolti nei processi che la riguardano, sono i seguenti:

- Questionari di soddisfazione per la rilevazione del feedback;
- Questionari di soddisfazione all’interno dei corsi di formazione;
- Sistema di indicatori di processo e performance;
- Form di contatto sul sito web istituzionale www.spinlazio.com;
- Moduli per la segnalazione di anomalie.

Altri elementi a garanzia dell’utente vengono poi dettagliati nei vari documenti contrattuali tra le parti.

7 Condizioni di trasparenza

7.1 - validazione da parte della Direzione

La validazione da parte della Direzione avviene tramite l’apposizione della data e della firma a piè del documento

7.2 - modalità di diffusione al pubblico

La Carta della Qualità è resa disponibile al pubblico per la consultazione tramite i seguenti canali:

- Affissione all’interno dei locali della sede formativa;
- Disponibilità sul sito web istituzionale www.spinlazio.com

7.3 - modalità di revisione periodica

La responsabilità della revisione della Carta della Qualità è della Direzione almeno una volta l’anno e comunque ogni qualvolta intervengano fatti che ne richiedano la revisione come ad esempio modifiche organizzative a seguito di decisioni della Direzione o a seguito di modifiche rese necessarie a seguito di audit interni. Tutte le parti coinvolte nelle attività di “Servizi per l’Innovazione nel Lazio - Spin Lazio srl” vengono informate sui vari cambiamenti che avvengono nel tempo nella Carta della Qualità.

8 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

8.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

Le attività previste per il responsabile del processo di direzione sono le seguenti:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

8.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

Le attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi sono le seguenti:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell’educazione e dell’orientamento.

8.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Le attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni sono le seguenti:

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;

8.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Le attività previste per il responsabile del processo di progettazione sono le seguenti:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un’azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell’educazione e dell’orientamento.

8.5 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Le attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi sono le seguenti:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell’educazione e dell’orientamento.

Fondi 20 giugno 2017

Il legale Rappresentante

Onorato Biasillo