Osservatorio Economico per lo Sviluppo della Cultura Manageriale d'Impresa

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Copia conforme all'originale verificato e approvato, depositato presso l'Assicurazione Qualità di OESCMI.

Il presente Manuale non può essere riprodotto sotto forma alcuna, neppure parzialmente, senza l'espressa autorizzazione scritta del Rappresentante della Direzione di OESCMI.

Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.18	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

Indice

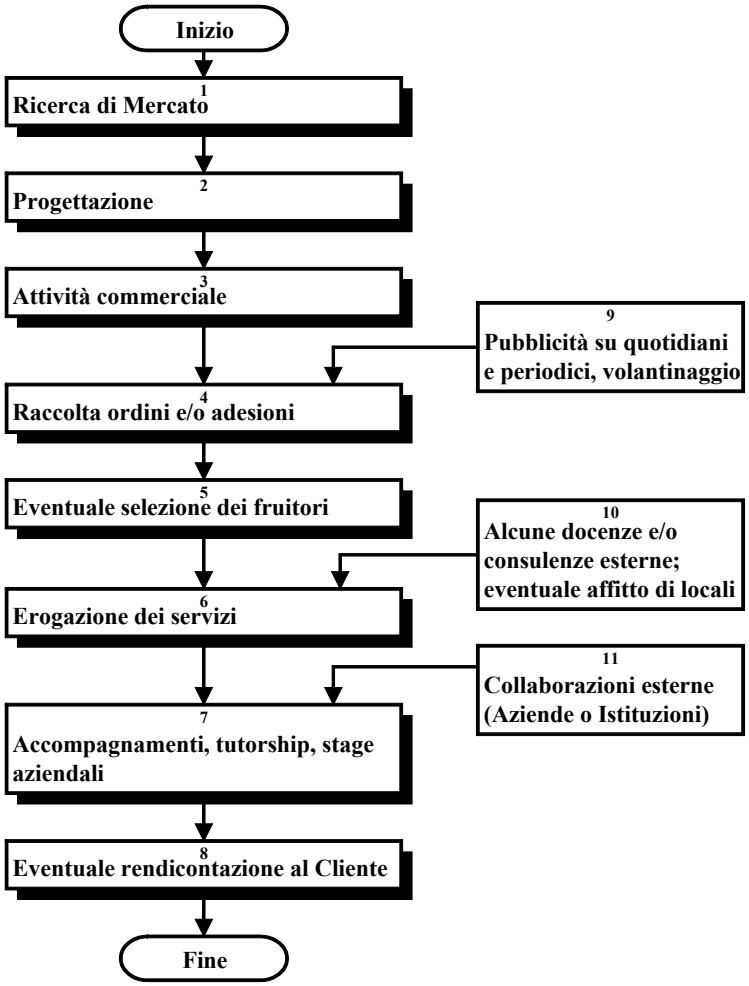
1 Indice della Carta di qualità dell'offerta formativa....2
2 Il processo aziendale....2
3 Abbreviazioni, terminologia e definizioni particolari....3
3.1 Abbreviazioni nei documenti....3
3.2 Terminologia e definizioni particolari....3
3.3 Abbreviazioni per le funzioni aziendali....3
4 Storia delle revisioni di CQ00....4
5 Storia delle revisioni degli altri documenti che costituiscono la carta....4
6 Condizioni di trasparenza....4

1 Indice della Carta di qualità dell'offerta formativa

Documento	
CQ00	Indice, introduzione e Condizioni di trasparenza
CQ01	Politica per la qualità
CQ02	Informazioni generali sui servizi formativi offerti
CQ03	Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità, strumenti di verifica
CQ04	Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari
CQ05	Attività previste per il responsabile del processo di direzione
CQ06	Attività previste per il responsabile dei processo economico-amministrativo
CQ07	Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
CQ08	Attività previste per il responsabile del processo di progettazione
CQ09	Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

2 Il processo aziendale

Il processo aziendale è descritto dal diagramma di flusso riportato di seguito. Nel diagramma le attività svolte direttamente sono in rilievo; le altre sono svolte da organizzazioni esterne (clienti o fornitori). Dato il particolare campo di attività, l'Azienda ha rapporti contrattuali con ***Clienti*** (principalmente, Enti Pubblici), ma i prodotti sono destinati ad accrescere le conoscenze e qualificazioni, o comunque ad aggiungere valore ai ***Fruitori del Servizio***, che sono prevalentemente allievi dei corsi, ma anche Imprese, Imprenditori, Istituzioni, Persone fisiche.



3 Abbreviazioni, terminologia e definizioni particolari

3.1 Abbreviazioni nei documenti

Le abbreviazioni utilizzate nei documenti che costituiscono la Carta della Qualità sono riportate di seguito:

MQ Manuale della Qualità
MP Manuale Operativo
PQ Piano della Qualità
SGQ Sistema di Gestione della Qualità

3.2 Terminologia e definizioni particolari

La terminologia aziendale e le particolari definizioni impiegate nei documenti vengono di volta in volta specificate nel contesto nel quale sono citate.

3.3 Abbreviazioni per le funzioni aziendali

Le abbreviazioni utilizzate per le principali funzioni aziendali sono:

RL Rappresentante Legale
RD Rappresentante della Direzione e Messa a disposizione delle risorse

AQ Assicurazione Qualità
RIS Gestione delle risorse
TC Tecnico Commerciale
DS Direttore di Sede
CC Coordinatore di Commessa
SP Responsabile sicurezza e prevenzione

4 Storia delle revisioni di CQ00

Documento	*Indice/Data di revisione*							
CQ00	***0***	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***
	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
	8	***9***	***10***	***11***	***12***	***13***	***14***	***15***

5 Storia delle revisioni degli altri documenti che costituiscono la carta

Documento	*Indice/Data di revisione*							
	0	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***
CQ01	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
CQ02	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
CQ03	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
CQ04	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
CQ05	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
CQ06	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
CQ07	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
CQ08	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
CQ09	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	
CQ10	30.09.08	13.01.11	13.05.13	02.10.17	07.11.18	02.03.20	10.10.25	

6 Condizioni di trasparenza

Tutti i documenti che compongono la carta della qualità sono sottoscritti per verifica dal responsabile dell'Assicurazione Qualità (AQ), e per approvazione dal Rappresentante Legale dell'Osservatorio (RL). Le date di sottoscrizione degli originali di tutti i documenti, depositati presso AQ, sono riportate analiticamente nel par. 4 e 5.

La Carta della Qualità, sempre aggiornata, è a disposizione delle parti interessate, che la richiedano.
E' disponibile in sede una copia per consultazione.

Tutti i documenti che compongono la Carta sono soggetti a revisione quando necessario, e in ogni caso ogni due anni.
Revisione vuol dire riesaminare i documenti, che possono anche essere confermati.

Il responsabile dell'Assicurazione Qualità _____

Il Rappresentante Legale _____

Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.18	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

Indice

1 Oggetto 2
2 Finalità generali 2
3 Linee guida 2
4 Strumenti operativi 2
5 Applicabilità 3

1 Oggetto

L'attuale politica per la Qualità.

2 Finalità generali

La nostra Associazione ritiene prioritari il rispetto delle disposizioni di legge, e la soddisfazione di Clienti e Fruitori, attraverso il rispetto delle specifiche contrattuali nei riguardi dei Clienti e la tempestività ed efficacia per i Fruitori dei servizi erogati.
Tutte le attività che possono influire su classe e Qualità dei servizi, nel senso di garantirne l'eccellenza e la conformità alle esigenze del Cliente e del Fruitore, anche non espresse, sono regolate dal nostro Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) nel rispetto delle leggi.
Il continuo miglioramento del SGQ è un impegno pienamente condiviso ed approvato dal Consiglio Direttivo e dal Comitato Scientifico.

3 Linee guida

Soddisfare le esigenze del Cliente e del Fruitore significa avere la capacità di capirne i bisogni e soddisfarli nel rispetto dei requisiti di legge applicabili, in un processo che prevede una conoscenza continua del mercato del lavoro, un'organizzazione efficace e processi realizzativi efficienti; sono questi i principali impegni del vertice aziendale.
Occorre quindi in ogni situazione perseguire le seguenti finalità:

- Caratterizzarsi per la progettazione dei servizi aderente alle esigenze dei fruitori, pur nel rispetto dei vincoli imposti dal cliente.
- Sforzarsi di fornire sempre servizi di classe elevata, ricorrendo a consulenze / docenze specialistiche ogni volta che sia necessario, nell'interesse del fruitore. Inoltre, provvedere al continuo aggiornamento dei consulenti / docenti abituali e monitorarne il gradimento da parte dei fruitori.
- Monitorare l'apprendimento degli allievi durante l'erogazione dei corsi.
- Monitorare l'inserimento sul mercato del lavoro degli allievi che hanno frequentato i corsi, anche allo scopo di migliorarne continuamente la progettazione e la pianificazione.
- Monitorare l'efficacia dei servizi non formativi erogati, anche allo scopo di migliorarne continuamente la progettazione e la pianificazione.
- Perseguire continuamente il miglioramento del Sistema e dei servizi erogati.

Le linee guida di cui sopra rappresentano il quadro di riferimento per la determinazione degli obiettivi e per la verifica del loro raggiungimento.

4 Strumenti operativi

Le attività e i processi, che influiscono sul raggiungimento delle finalità generali, sono inseriti nel nostro Sistema di Gestione della Qualità, di cui perseguiamo l'efficace applicazione ed il continuo miglioramento. Gli strumenti operativi sono:

- un'organizzazione aziendale razionale;
- la pianificazione, la continua analisi ed il miglioramento dei processi principali per la realizzazione dei prodotti, e cioè Tecnico Commerciale, Pianificazione dei servizi, Erogazione dei servizi;
- la regolare fissazione di obiettivi misurabili per processi e commesse, in linea con le finalità di cui sopra;
- la verifica del loro raggiungimento;
- la messa a disposizione delle risorse;
- l'addestramento dei collaboratori per le competenze specifiche;
- la costante sensibilizzazione di tutti i collaboratori su:

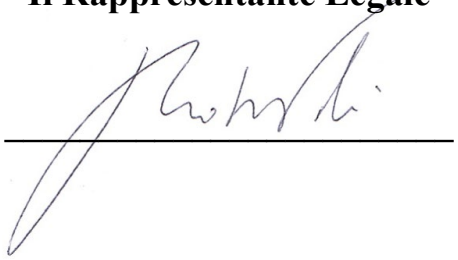
- requisiti cogenti
- requisiti del Cliente
- requisiti del Fruitore
- obiettivi della Società
- rispetto delle regole aziendali;

- la regolare verifica dell'applicazione ed il regolare riesame dell'adeguatezza del Sistema Qualità e dei suoi risultati.

5 Applicabilità

La Politica della Qualità innanzi descritta si applica a tutta l'Azienda e quindi a tutte le persone che vi operano, anche se non dipendenti.

Il Rappresentante Legale



Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato Punto 2.1, 2.2, 2.3, 3	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.18	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

Indice

1 Aree di attività 2
2 Risorse professionali 2
2.1 Incarichi Permanenti (Persone attualmente inserite nella posizione) 2
2.2 Incarichi di commessa (Persone attualmente qualificate a ricoprire la posizione) 3
3 Risorse logistico – strumentali 3
4 Dichiarazione d'impegno 3

1 Aree di attività

L'Osservatorio Economico opera nelle seguenti Aree di Attività: Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento.
Nello specifico interviene nei seguenti settori e sub-settori ISFOL

Settore ISFOL	*Sub-settore ISFOL*
Agricoltura	Conduzione Amministrativa Commerciale
Trasporti	Varie
Turismo	Varie
Lavori D'Ufficio	1. Conduzione Aziendale 2. Gestione Amministrazione Personale 3. Varie
Industria Alberghiera e Ristorazione	1. Amministrazione 2. Varie
Attività Promozionali e Pubblicità	Marketing
Ecologia e Ambiente	Varie
Informatica	1.Informatica Generale e di Base, Introduzione all'Informatica 2.Varie
Beni Culturali	Varie
Servizi Socio Educativi	1. Servizi Sociali e Sanitari 2. Servizi Educativi

Inoltre l'Osservatorio Economico opera in attività di ricerca, consulenza alla creazione e sviluppo d'impresa, gestione di sportelli di orientamento e stage aziendali.

2 Risorse professionali

2.1 Incarichi Permanenti (Persone attualmente inserite nella posizione)

Settore/Funzioni		*Responsabile*
RL	Rappresentante Legale, Direttore Generale	Roberto Nardi
RD	Rappresentante della Direzione	Roberto Nardi
AQ	Assicurazione Qualità	Giuseppe Antonio Guglietta
TC	Tecnico Commerciale	Maria Cristina Pansini
	Progettista	Maria Cristina Pansini
	Analista di mercato	Pasquale Ranucci
DS	Direttore di Sede	Pasquale Ranucci

2.2 Incarichi di commessa (Persone attualmente qualificate a ricoprire la posizione)

Settore/Funzioni		*Responsabile*
CC	Coordinatore di Commessa	Pasquale Ranucci Maria Elisabetta Tribuzio
	Responsabile amministrativo	Maria Elisabetta Tribuzio
	Rendicontatore	Maria Elisabetta Tribuzio
	Tutor	Giuseppe Antonio Guglietta Maria Cristina Pansini Maria Elisabetta Tribuzio
	Tutor Stage	Pasquale Ranucci Giuseppe Antonio Guglietta

3 Risorse logistico – strumentali

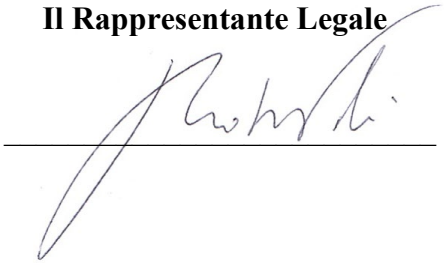
	Aula 1 (informatica)	**Aula 2 (orientamento)**	**Aula 3 (didattica e seminari)**	**Aula 4 (didattica e seminari)**	**Segreteria e Accoglienza**	**Direzione e Amministrazione**
STRUTTURA						
Capienza aule	20	12	22	22		
MACCHINARI						
PC	8	1	1	1	1	6
Stampanti	1(rete interna)					2
Lavagna fogli mobili	1			1		
Proiettore	1			1		
Lavagna luminosa				1		
Climatizzatore	1	1	1	1	1	2
Fotocopiatrice						2

4 Dichiarazione d'impegno

OESCMI si impegna formalmente a rendere disponibile per Committenti e Beneficiari la presente carta della qualità, insieme con i documenti che compongono, o sono richiamati nel testo, i Piani di Commessa.

L'insieme di questi documenti esplicita per ciascun corso le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Il Rappresentante Legale



Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.18	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

I fattori di qualità sono caratterizzati da indicatori numerici, i cui valori sono utilizzati in fase preventiva per fissare obiettivi ed in fase consuntiva per controllare il raggiungimento degli obiettivi.

FATTORI DI QUALITA'	*INDICATORI*	*STANDARD DI QUALITA' (OBIETTIVO)*	*STRUMENTI DI VERIFICA*
Tecnico Commerciale	Allievi occupati/ Allievi corso	20%	Rilevazione telefonica a 6 mesi dalla fine del corso
Svolgimento dei corsi	Ore formative/ Ore convenzione	76%	Analisi delle presenze registrate
Assiduità degli allievi	Allievi ammessi esami/ Allievi convenzione	91,10%	Analisi delle presenze registrate
Assiduità degli allievi	Allievi ammessi esami/ Allievi iniziali	81%	Analisi delle presenze registrate
Soddisfazione degli allievi	Allievi soddisfatti/ Allievi	74%	Questionari riempiti dagli allievi ed elaborati statisticamente
Apprendimento degli allievi	Media apprendimento di ciascun allievo	4,3	Media pesata delle valutazioni ottenute in sede di esame dagli allievi su elaborato scritto, prova pratica, colloquio
Efficacia del corso	Indice efficacia di ciascun corso	3,97	Media da tutti i valori individuali dell'indice precedente
Efficacia dei corsi	Media indice efficacia di tutti i corsi	4,3	Media da tutti i valori dell'indice precedente
Qualità dei docenti	Docenti graditi/ Docenti	92%	Questionari riempiti dagli allievi ed elaborati statisticamente
Gestione Risorse	Ore addestramento/ Ore totali	7,6%	Registrazioni interne trimestrali
Gestione Risorse	Ore inattività/ Ore attività	0%	Registrazioni interne trimestrali
Gestione Sistema	Azioni di miglioramento proposte	6/anno	Registrazioni interne trimestrali
Gestione Sistema	Azioni di miglioramento intraprese	6/anno	Registrazioni interne trimestrali
Gestione reclami e NC	Tempo di attuazione delle correzioni	Immediata chiusura della NC	Registrazione delle NC e dei reclami

Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.18	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

Indice

1 Funzione aziendale 2
2 Finalità 2
3 Definizione delle non conformità 2
4 Applicabilità 2
5 Processo 2
5.1 Rilevazione interna delle non conformità 4
5.2 Segregazione dei prodotti non conformi 4
5.3 Correzioni 4
5.4 Verifica dell'esito della correzione 4
5.5 Registrazioni 4
5.6 Reclami 5
5.7 Analisi delle registrazioni 5
6 Clausola di garanzia 6

1 Funzione aziendale

La funzione responsabile della garanzia e tutela dei committenti e beneficiari è l'Assicurazione Qualità AQ.
AQ coordina l'attività di pianificazione tecnica, redige e aggiorna i Piani della Qualità standard, controlla la pianificazione dei corsi/servizi e dei controlli; verifica il Manuale e la Carta della qualità e i Piani della Qualità di commessa; assicura il controllo dei documenti interni, delle registrazioni, dei dati; assicura il controllo dei documenti esterni con l'esclusione di quelli dei Clienti; approva, insieme ad RD, i fornitori; archivia ed analizza i rapporti di non conformità, i reclami e gli altri dati emettendo rapporti periodici di sintesi; discute con CC i rapporti sui reclami; promuove e controlla le azioni correttive e preventive; definisce ed applica le tecniche statistiche da utilizzare.

2 Finalità

Impedire che un servizio non conforme ai requisiti specificati venga, anche involontariamente, erogato.
Assicurare che le correzioni siano adeguate alla gravità della non conformità riscontrata.
Assicurare il flusso di informazioni per le successive eventuali azioni correttive.

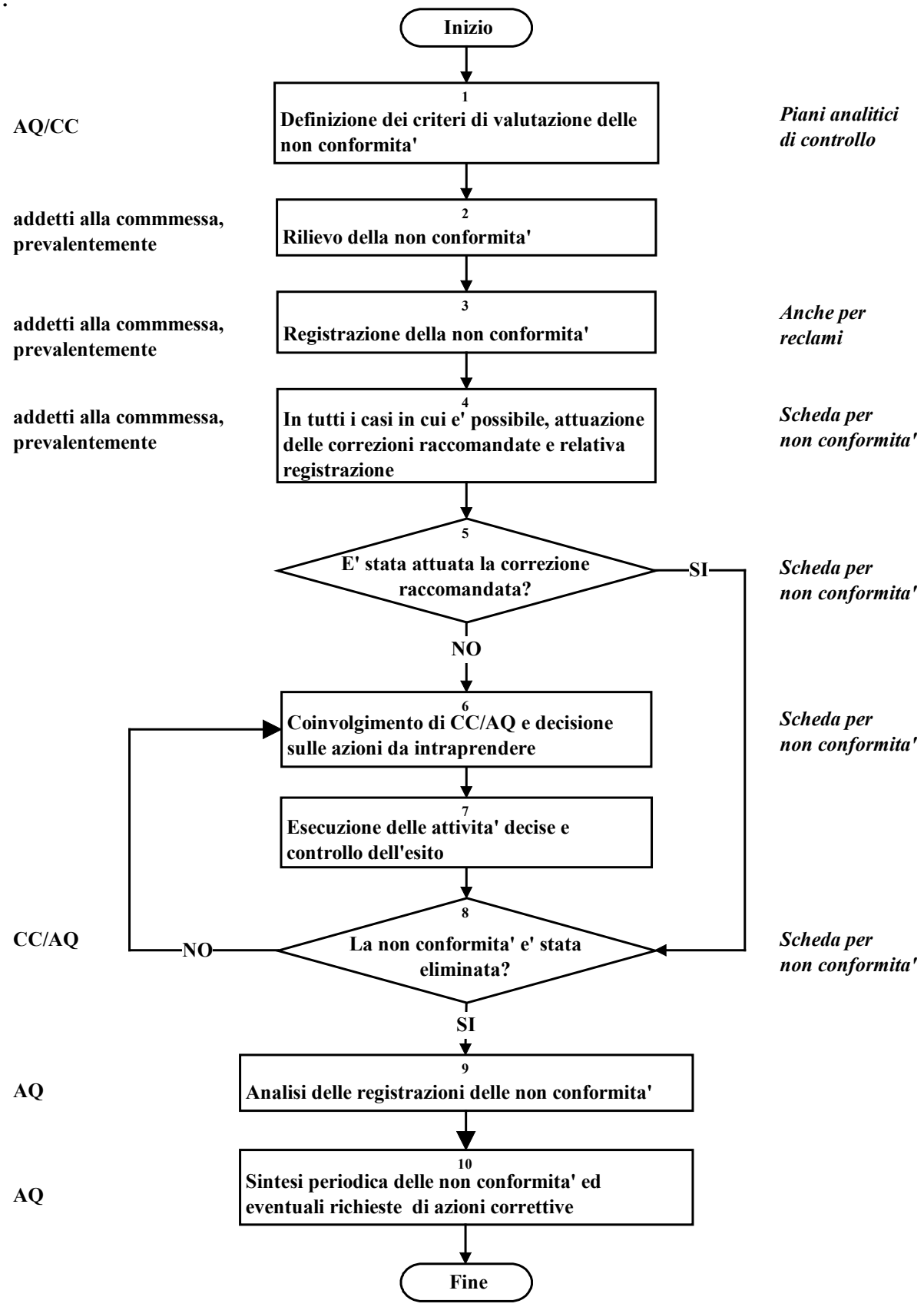
3 Definizione delle non conformità

- Per "non conformità" si intende il non soddisfacimento di requisiti, specificati o no, relativi anche all'utilizzo presunto del servizio erogato.
- Per "non conformità non rilevanti" si intendono le non conformità risolvibili immediatamente, dalla stessa persona che le ha generate, applicando le normali buone prassi di lavoro, e purché non siano ripetitive. Le non conformità non rilevanti vanno comunque immediatamente corrette, ma non attivano la presente procedura.

4 Applicabilità

La presente procedura si applica durante tutte le fasi della attività della OESCMI, dalla preparazione dell'offerta fino alla assistenza dopo l'erogazione. Include perciò anche il trattamento delle non conformità rilevate dal Cliente o dal Fruitore (Reclami).

5 Processo


Inizio
1
Definizione dei criteri di valutazione delle non conformita'
AQ/CC
Piani analitici di controllo
2
Rilievo della non conformita'
addetti alla commmessa, prevalentemente
3
Registrazione della non conformita'
addetti alla commmessa, prevalentemente
Anche per reclami
4
In tutti i casi in cui e' possibile, attuazione delle correzioni raccomandate e relativa registrazione
addetti alla commmessa, prevalentemente
Scheda per non conformita'
5
E' stata attuata la correzione raccomandata?
SI
Scheda per non conformita'
NO
6
Coinvolgimento di CC/AQ e decisione sulle azioni da intraprendere
Scheda per non conformita'
7
Esecuzione delle attivita' decise e controllo dell'esito
8
La non conformita' e' stata eliminata?
NO
CC/AQ
Scheda per non conformita'
SI
9
Analisi delle registrazioni delle non conformita'
AQ
10
Sintesi periodica delle non conformita' ed eventuali richieste di azioni correttive
AQ
Fine

5.1 Rilevazione interna delle non conformità

La rilevazione della non conformità può avvenire durante le attività tecnico commerciali (processi commerciali e di progettazione), ed in tal caso sarà sotto la responsabilità di TC; oppure in erogazione, e in tal caso sarà sotto la responsabilità di CC.

5.2 Segregazione dei prodotti non conformi

Per il tipo di attività svolta, la segregazione del non conforme non è quasi mai possibile. TC/CC hanno la responsabilità di impedire nel modo più adatto l'erogazione del non conforme.

5.3 Correzioni

I Piani analitici di controllo riportano le correzioni raccomandate per il trattamento delle non conformità rilevate a seguito dei controlli pianificati. In assenza di tale informazione, o anche in caso d'inapplicabilità temporanea, si deve ricorrere a CC, che deciderà la correzione da apportare.
L'eventuale, temporanea ed eccezionale, autorizzazione di modifica ai criteri di valutazione delle non conformità dovrà essere sancita da AQ, che avrà cura di verificare le possibili conseguenze, di sentire prima il parere di TC, e se del caso ottenere conferma del Cliente. Si parla in questi casi di "deroga", se l'autorizzazione è concessa prima della produzione, e di "concessione", se l'autorizzazione è concessa dopo la produzione.

5.4 Verifica dell'esito della correzione

Ad ogni correzione deve seguire un controllo della conformità del prodotto corretto, sotto la responsabilità di CC, o di AQ se si tratta di attività centrali.

5.5 Registrazioni

La registrazione delle non conformità di prodotto è effettuata sulla stessa scheda (S830 riportata qui sotto), in tre tempi diversi: la descrizione della NC rilevata; la correzione adottata e la causa ipotizzata; la verifica dell'esito della correzione. Le registrazioni vengono in seguito analizzate da AQ, che decide in quali casi attivare le eventuali azioni correttive. Le eventuali concessioni o deroghe vanno anch'esse registrate.

RILEVAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ	**INTERNA** ☐ **RECLAMO** ☐	**N.**
Riferimenti		
Descrizione della non conformità riscontrata		
DATA	**SIGLA**	Firma

CORREZIONE IMPLEMENTATA		
Descrizione		
Possibile causa		
DATA	**SIGLA**	Firma

ESITO		
CONFORME ☐	**NON CONFORME** ☐	
DATA	**SIGLA**	Firma
NOTE AQ	***Visto***	***AC N.***

5.6 Reclami

Le non conformità segnalate dai Clienti e dai Fruitori (reclami) attivano la presente procedura. Chi riceve la segnalazione, la deve registrare come in 5.5, e segnalarla ad AQ, che provvederà al seguito. AQ deve comunque valutare gli effetti che la non conformità reclamata potrà avere, e agire di conseguenza, eventualmente informandone TC, e/o attivando la procedura di azione correttiva o preventiva.
Per ricevere i reclami è sempre disponibile, nel normale orario di ufficio, il personale dell'Osservatorio.

5.7 Analisi delle registrazioni

Le registrazioni delle non conformità devono essere tempestivamente consegnate ad AQ, che è responsabile della loro analisi e archiviazione.
AQ almeno ogni tre mesi produrrà un documento di sintesi, consistente nella classificazione delle NC per causa e per gravità. Nella sintesi saranno contenute tutte le NC, sia rilevate internamente, sia di origine esterna. Il documento deve essere inviato a RD.
Analoghe elaborazioni, limitate ai reclami, dovranno essere elaborate ed inviate anche a TC.

6 Clausola di garanzia

E' politica generale della nostra Società prestare servizi di effettiva utilità per il Beneficiari del servizio. In quest'ottica, ogni corso è sottoposto a controllo di Qualità interno.
Inoltre, il Committente può in ogni momento richiedere l'esecuzione di controlli in contraddittorio, effettuati attraverso riunioni da verbalizzare.
Le attività di formazione sono comunque sempre svolte da docenti qualificati con adeguato curriculum, che vengono sottoposti a valutazione da parte degli allievi.
Inoltre, il materiale didattico è sempre di origine qualitativamente elevata a livello internazionale.

Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.18	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

Indice

1 Funzione aziendale 2
2 Processo di Direzione 2
2.1 Impegno della Direzione 3
2.2 Attenzione focalizzata al Cliente e al Fruitore 3
2.3 Politica della Qualità 3
3 Processo di messa a disposizione delle risorse 3
4 Gestione delle relazioni con la committenza e i beneficiari 4
4.1 Comunicazione con il Committente durante l'esecuzione delle commesse 4
4.2 Comunicazione con i Fruitori durante l'esecuzione delle commesse 4
4.3 Step commerciale a valle 4
5 Monitoraggio e miglioramento dei servizi 5
6 Valutazione e sviluppo delle risorse umane 6
6. 1 Finalità 6
6.1.1 Pianificazione del Personale 6
6.1.2 Addestramento e reclutamento 6
6.1.3 Qualificazione iniziale dei Collaboratori 6
6.1.4 Assegnazione degli incarichi 6
6.1.5 Aggiornamento delle qualificazioni 6
6.2 Modalità operative 6
6.2.1 Pianificazione del Personale 7
6.2.2 Addestramento e reclutamento 7
6.2.3 Qualificazione iniziale dei Collaboratori 7
6.2.4 Assegnazione degli incarichi 8
6.2.5 Aggiornamento delle qualificazioni 8

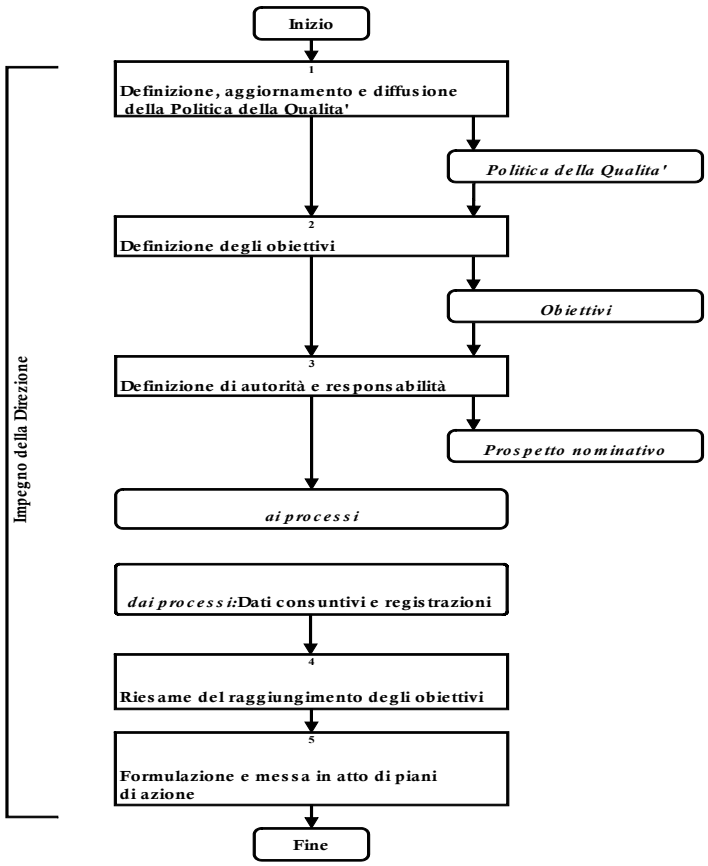
1 Funzione aziendale

Responsabile del processo di direzione è il Rappresentante Legale dell'Osservatorio RL, che agisce anche da Rappresentante della Direzione RD per il Sistema Qualità.

RL stabilisce, discute con i collaboratori e sottoscrive la Politica della Qualità; cura la definizione degli obiettivi per la Qualità; approva il Manuale e la Carta della qualità e i Piani Standard della Qualità; definisce l'organigramma aziendale; vigila perché i requisiti di Clienti e Fruitori e quelli cogenti siano definiti e soddisfatti, e perché la soddisfazione di Clienti e Fruitori sia continuamente accresciuta; riesamina gli output di progettazione; riesamina e sottoscrive gli ordini ed i contratti; presiede le riunioni di riesame della Direzione.
RD diffonde la politica della Qualità; assicura il mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità aziendale; nomina il CC responsabile della commessa; assicura la gestione e disponibilità delle risorse, curando direttamente la messa a disposizione di personale, fornitori, infrastrutture e ambiente di lavoro idonei; di conseguenza approva i profili delle posizioni critiche, sancisce la qualificazione dei collaboratori, approva il piano annuale di addestramento, approva, insieme ad AQ, i fornitori, garantisce l'aggiornamento delle schede di valutazione dei fornitori, garantisce l'individuazione e la messa a disposizione dei mezzi tecnici necessari e dell'ambiente di lavoro: definisce i criteri di selezione delle gare cui partecipare; verifica gli output di progettazione; garantisce il riesame dei dati per migliorare i Piani della Qualità e la modulistica.

2 Processo di Direzione

Il processo di direzione è descritto nel diagramma di flusso che segue.



2.1 Impegno della Direzione

RL, impegnato concretamente nel miglioramento continuo del SGQ, sottoscrive la Politica della Qualità, che include l'importanza annessa al rispetto dei requisiti di legge e dei Clienti e Fruitori, cura la definizione degli obiettivi per la Qualità, effettua i riesami, assicura la disponibilità delle risorse.

2.2 Attenzione focalizzata al Cliente e al Fruitore

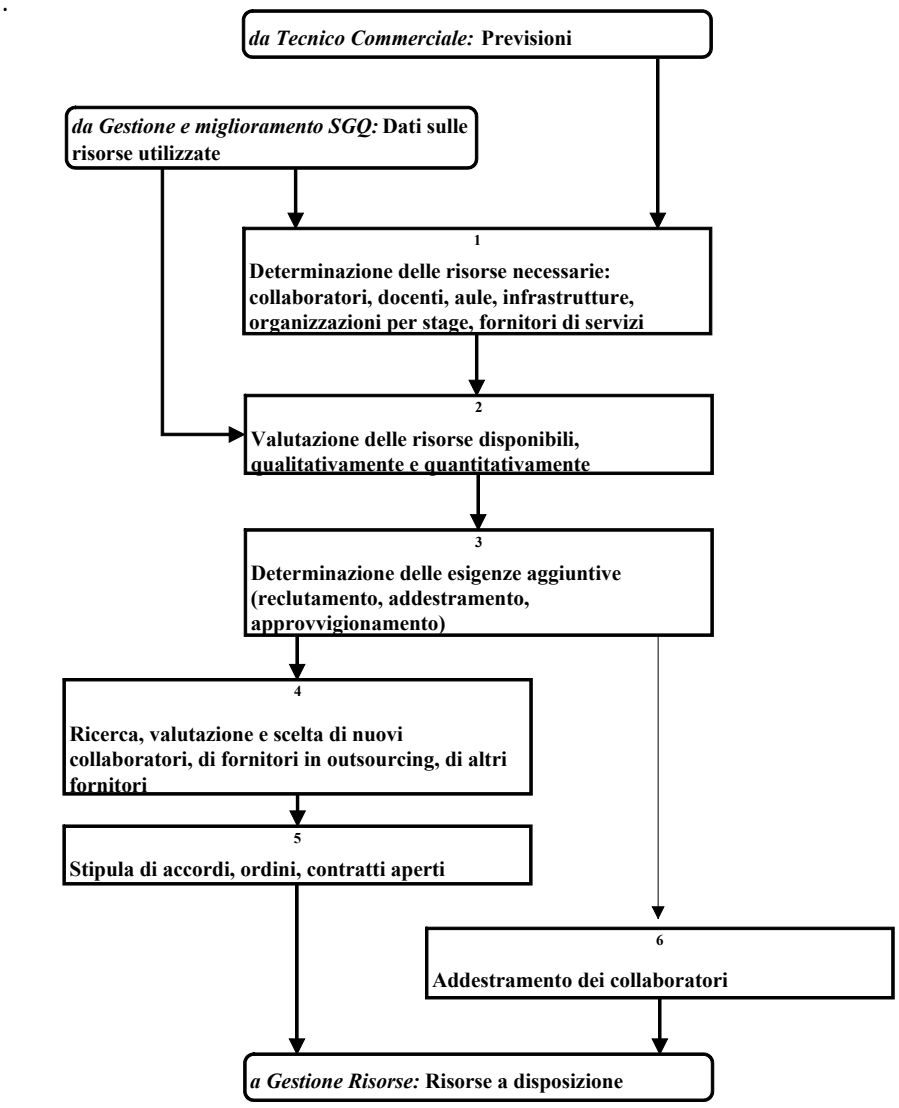
RL vigila perché i requisiti del Cliente e quelli cogenti siano definiti e soddisfatti, e perché la soddisfazione di Clienti e Fruitori sia continuamente accresciuta. Il processo Tecnico Commerciale è perciò tenuto sotto controllo con regolarità.

2.3 Politica della Qualità

La Politica della Qualità è stabilita da RL, è distribuita a tutti i collaboratori, è parte della Carta della Qualità, è comunicata da RL direttamente ai collaboratori.

3 Processo di messa a disposizione delle risorse

Il processo è descritto nel diagramma di flusso che segue:



4 Gestione delle relazioni con la committenza e i beneficiari

4.1 Comunicazione con il Committente durante l'esecuzione delle commesse

TC, all'avvio della realizzazione della commessa, comunica formalmente al Committente che per tutte le comunicazioni, relative allo svolgimento della commessa, l'interfaccia aziendale è il CC. Questo riguarda i riesami congiunti dei progetti in realizzazione, anche quelli finali, la definizione e gestione di eventuali modifiche, il rapido trattamento degli eventuali reclami, ma soprattutto la disponibilità alle ispezioni disposte dal Committente e la formazione delle commissioni congiunte di esame finale degli Allievi.
Ogni reclamo, da chiunque ricevuto anche in forma verbale, deve essere convogliato al CC, che provvederà ad attivare la MQ830, correggendo adeguatamente l'eventuale non conformità segnalata e segnalando il reclamo a TC. AQ deciderà se il reclamo richiede anche un'azione correttiva, e in tal caso dovrà attivare la MQ852.

4.2 Comunicazione con i Fruitori durante l'esecuzione delle commesse

Per ogni corso, è formalmente nominato un tutor, che ha il compito di seguire gli Allievi sia nell'apprendimento che nella logistica.

4.3 Step commerciale a valle

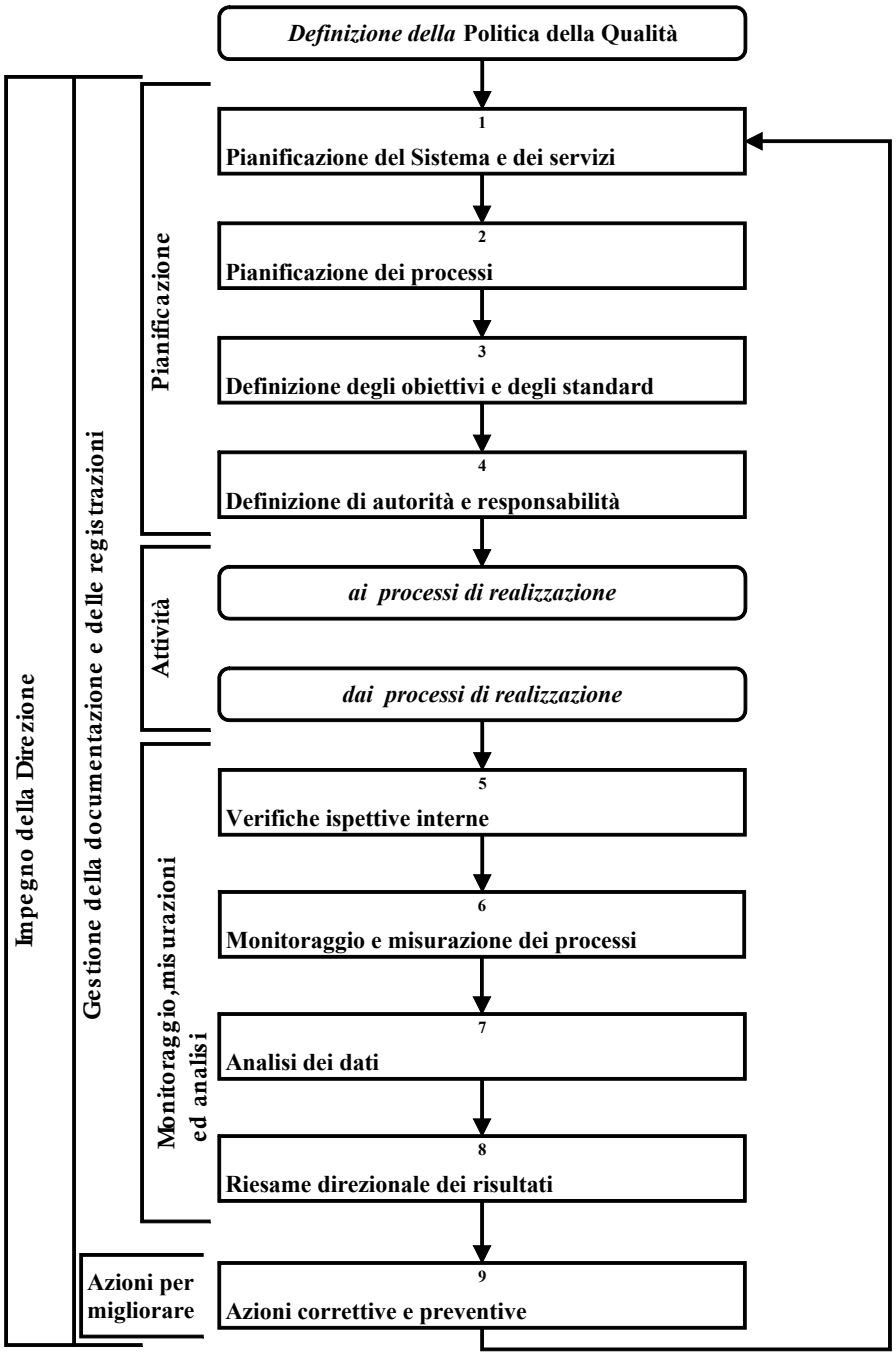
Il CC è responsabile dell'assistenza al Cliente dopo la fornitura.
Tutte le attività connesse all'assistenza in quanto requisito contrattuale (ove previsto) vanno gestite predisponendo un "Piano di assistenza" in occasione della pianificazione esecutiva della commessa.
Quando l'Assistenza non è prevista dal contratto di fornitura, CC deve assicurare comunque la massima cooperazione col Committente, mettendo a disposizione informazioni e documentazioni sui servizi già svolti, che potranno essere duplicati di documenti già consegnati, ma potranno anche essere appositamente elaborate.
Per i corsi, inoltre, CC di norma assiste gli Allievi nella ricerca di un'occupazione dopo il corso: la partecipazione degli Allievi a stage è naturalmente propedeutica a tale scopo.

AQ deve preparare una sintetica situazione trimestrale dei reclami, che deve discutere con TC, e rendere tempestivamente disponibile ad RD. I reclami sono materia su cui AQ deve riferire in occasione dei Riesami della Direzione.

La valutazione della percezione di Fruitori e Committenti sul raggiungimento degli obiettivi di Qualità dei servizi (Rapporto sulla soddisfazione del Cliente) è effettuata da AQ.
Per le commesse diverse dai corsi, il CC pianifica le relative operazioni di raccolta dati.
Per i corsi, sono erogati agli Allievi questionari di valutazione del corso, ed è richiesto ai docenti di esprimere una valutazione attitudinale e di apprendimento su ciascun Allievo. A fine corso, la valutazione delle conoscenze degli Allievi è effettuata dalla commissione di esame, di cui fanno parte i rappresentanti del Committente.
12 mesi dopo la fine del corso, viene rilevata l'occupazione degli Allievi.
Gli elementi raccolti servono a TC per disporre azioni di miglioramento.

5 Monitoraggio e miglioramento dei servizi

L'efficacia del processo di erogazione dei servizi è sottoposta a miglioramento continuo attraverso un ciclo di attività che, secondo la sequenza del diagramma di flusso che segue, attraverso la definizione della Politica della Qualità, la fissazione di standard di qualità, le verifiche ispettive interne, l'analisi dei dati, i riesami direzionali, le azioni correttive e preventive, permette di effettuare una corretta, e sempre migliorata, pianificazione dei processi e dei servizi.



6 Valutazione e sviluppo delle risorse umane

6. 1 Finalità

6.1.1 Pianificazione del Personale

Garantire che almeno ogni anno, e in occasione dell'avvio di nuove commesse, vengano esaminate disponibilità ed esigenze di collaboratori, e pianificate le azioni necessarie per la messa a disposizione del Personale necessario, includendo il reclutamento e gli addestramenti.

6.1.2 Addestramento e reclutamento

Garantire che gli addestramenti ed i reclutamenti pianificati siano tempestivamente realizzati e che ne sia verificata l'efficacia. Garantire che i Collaboratori siano qualitativamente e numericamente sufficienti per gli incarichi da svolgere.

6.1.3 Qualificazione iniziale dei Collaboratori

Garantire che in occasione dell'inizio rapporto venga valutata la qualificazione del collaboratore, non solo per la posizione per cui viene reclutato, ma anche per eventuali, diversi incarichi.

6.1.4 Assegnazione degli incarichi

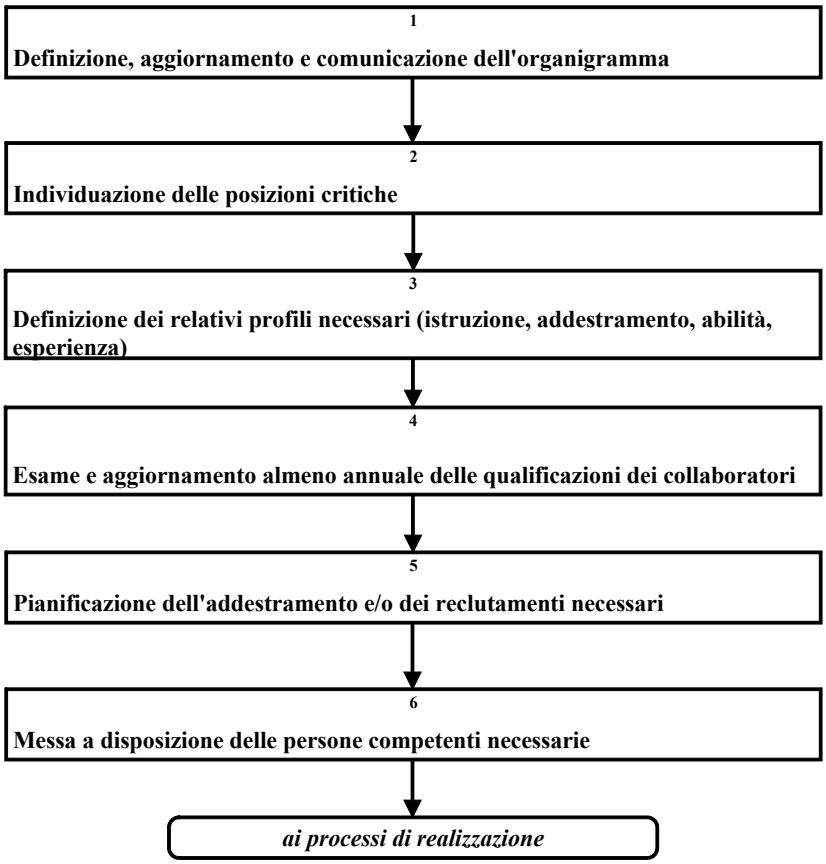
Garantire che gli incarichi siano assegnati a Personale qualificato, sia quando inizia la collaborazione sia in seguito.

6.1.5 Aggiornamento delle qualificazioni

Garantire il regolare aggiornamento delle schede dei Collaboratori, per tenere conto degli incarichi svolti e degli addestramenti, e per aggiornare in conseguenza le qualificazioni.

6.2 Modalità operative

Le attività si svolgono secondo il diagramma di flusso che segue; subito dopo, c'è maggior dettaglio.



6.2.1 Pianificazione del Personale

Ogni anno, e in occasione dell'avvio di nuove commesse, RD deve provvedere all'individuazione ed elencazione delle posizioni critiche per la Qualità, in accordo con i capi funzione ed i CC; i capi funzione ed i CC definiranno, e RD approverà, i relativi profili necessari (e cioè le esigenze d'istruzione, esperienza, conoscenze tecniche, addestramento). Le "Schede delle posizioni " riporteranno i profili.
Dal confronto tra le esigenze, anche numeriche, così individuate e le qualificazioni ottenute dalle persone in forza, (e cioè le posizioni che ciascuno può ricoprire), possono emergere carenze, che saranno coperte ricorrendo ad affiancamenti, a formazione e/o addestramento, oppure anche a reclutamento.
Le decisioni prese saranno riassunte in un Piano di addestramento e reclutamento, che sarà sviluppato poi operativamente da RIS, con la collaborazione dei capi diretti degli interessati. I piani di addestramento e reclutamento vanno riconfermati in occasione dei Riesami di Direzione.

6.2.2 Addestramento e reclutamento

RIS deve programmare e seguire operativamente l'attuazione del Piano di addestramento e reclutamento; dovrà inoltre curare l'archivio delle registrazioni delle attività svolte per attuare il Piano.
I capi diretti degli interessati valuteranno gli esiti dell'addestramento svolto, consentendo a RIS di tenere aggiornate le "Schede dei collaboratori".

6.2.3 Qualificazione iniziale dei Collaboratori

All'atto dell'inizio di collaborazione di ciascuno, RIS compilerà per la prima volta una "Scheda Collaboratori", che conterrà le seguenti informazioni:

- Dati anagrafici e personali.
- ➢ Livello d'istruzione (titolo di studio),
- ➢ Addestramento svolto prima dell'inizio rapporto,
- ➢ Esperienza prima dell'inizio del rapporto,
- ➢ Eventuali qualifiche di legge.

Sulla base di queste indicazioni, e di un parere dell'intervistatore, RD individuerà le posizioni che la persona può ricoprire; nella scheda personale RIS annoterà quindi le

❖ Qualificazioni all'atto dell'inizio rapporto.

6.2.4 Assegnazione degli incarichi

I responsabili possono assegnare gli incarichi solo a persone già qualificate per la posizione.
Gli incarichi permanenti sono formalizzati con l'aggiornamento della tabella riportata in CQ02 al par.2.1, sotto la responsabilità di RIS e previa sottoscrizione di RD.
L'assegnazione delle commesse ai CC avviene in occasione del riesame commerciale dell'appalto, prima di iniziarne la progettazione, con lettera di incarico sottoscritta da RL.
L'assegnazione degli incarichi di commessa viene effettuata sotto la responsabilità di RIS e CC, in occasione della pianificazione esecutiva della commessa, e formalizzata all'interno del Piano della Qualità di commessa.

6.2.5 Aggiornamento delle qualificazioni

Ad ogni variazione di incarico, e comunque almeno una volta l'anno, il capo diretto esprimerà una valutazione del lavoro svolto nel periodo precedente, che sarà annotata nella scheda personale da RIS. La scheda si arricchirà quindi della

❑ Sequenza degli incarichi svolti e delle valutazioni dei Capi diretti.

Analogamente, ad ogni addestramento svolto, il capo diretto esprimerà una valutazione sull'apprendimento, che sarà annotata nella scheda personale da RIS. La scheda si arricchirà quindi della

❑ Sequenza degli addestramenti e delle valutazioni.

RD e RIS, in base al riesame di ciascuna scheda personale, aggiorneranno almeno annualmente la qualificazione di ciascuno. La scheda sarà così corredata anche della

❑ Sequenza delle Qualificazioni Aziendali ottenute

e delle

❖ Qualificazioni attuali.

Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.18	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

Indice

1 Funzione aziendale 2
2 Processo 2
2.1 Contabilità 2
2.2 Monitoraggio 2
2.3 S833 Controllo incrociato dei registri 3
2.4 Gestione amministrativa del personale 3

1 Funzione aziendale

Responsabile dei processi economico–amministrativi è il Responsabile amministrativo/Rendicontatore, che organizza e gestisce le attività che implicano dati di natura economica (budget, fornitori, personale, ecc); garantisce le attività relative alla rendicontazione aziendale e di commessa; garantisce la gestione delle attività relative alla contabilità aziendale e agli approvvigionamenti.

2 Processo

L'OESCMI predispone il rendiconto di spesa (prospetto riepilogativo delle spese e schede analitiche di costo corredate dalla relativa documentazione), rappresentando le voci e le schede limitatamente ai costi preventivati e consuntivi.
Un costo per essere ammissibile deve risultare:

- effettivo (sono costi ammissibili solo le spese corrispondenti ai pagamenti effettuati):
- riferibile temporalmente al periodo di vigenza del finanziamento (i costi devono essere sostenuti nell'ambito del periodo temporale di validità dell'intervento);
- comprovabile (i pagamenti effettuati dai beneficiari devono essere compravati da fatture quietanze o da documenti contabili aventi forza probatoria equivalente);
- contabilizzato (i costi devono aver dato luogo ad adeguate registrazioni contabili cioè conformi alle disposizioni di legge e ai principi contabili);
- contenuto nei limiti autorizzati (i costi devono essere contenuti nei limiti stabiliti negli atti amministrativi di affidamento in gestione o di finanziamento adottati).

2.1 Contabilità

Tranne casi particolari l'attività di progettazione viene eseguita da OESCMI contro assegnazioni di incarichi da concordare ad OESCMI. Nei casi in cui l'attività di progettazione viene eseguita contro pagamento, dopo la presentazione del progetto, di un corrispettivo economico, il capo commessa chiede a TC di emettere fattura per la progettazione eseguita.
Se l'attività è finanziata, il tutto o in parte, la rendicontazione e fatturazione è svolta secondo le norme della D.G.R. 21 novembre 2002 n. 1509 compilando le schede Allegato n. C.2, Allegato n. C.3, Allegato n. C.4, Allegato D.2, Allegato D.3, contenute nella suddetta Deliberazione, o secondo quanto stabilito ad hoc con il cliente, rispettando la normativa fiscale vigente.

2.2 Monitoraggio

Si controlla che l'ammontare previsto nei titoli giustificativi di spesa corrisponde a quanto riportato nelle schede di rendicontazione e che l'ammontare delle spese sostenute nei vari capitoli non superi l'importo massimo previsto in sede di notifica di approvazione del progetto. Nel caso in cui nei titoli giustificativi di spesa l'ammontare è superiore all'ammontare autorizzato dal cliente, si considererà quale ammontare massimo quest'ultimo.

Si procede ad effettuare, inoltre i controlli sulla corretta compilazione dei registri previsti, compilando la scheda:

2.3 S833 Controllo incrociato dei registri

Controlli da effettuare	**Effettuato**	**Non Effettuato**	**Data**	**Firma**
Controllare che ci siano tutte le firme degli allievi sul registro presenze allievi (B.1)				
Controllare che ci siano tutte le firme dei docenti sul registro presenze allievi (B.1)				
Controllare che ogni docente abbia rispettato l'orario delle lezioni previsto (A.5)				
Controllare che le ore di assenza riportate sul registro presenze allievi (B.1) corrispondano a quelle riportate sul registro assenze allievi (B.6).				
Controllare che le ore di presenza riportate nel registro presenze allievi (B.1) corrispondano a quelle riportate sul registro riepilogativo delle presenze				
Controllare che le ore di presenza riportate nel registro presenze allievi (B.1) corrispondano a quelle riportate sul registro INAIL				
Controllare che le ore di presenza dei docenti riportate nel registro presenze allievi (B.1) corrispondano a quelle riportate sul registro presenze docenti (B.7)				

2.4 Gestione amministrativa del personale

Per quanto riguarda la gestione amministrativa del personale, l'OESCMI si avvale di un consulente del lavoro esterno che cura la stipula dei contratti d'opera e delle lettere di incarico, provvede alle elaborazioni dei cedolini paga e al calcolo delle spese INAIL sia dei docenti che dei fruitori del servizio.

Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.17	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

Indice

1 Funzione aziendale 2
2 Processo 2
3 Finalità 3
3.1 Step commerciale a monte 3
3.2 Trattative commerciali 4
3.3 Step commerciale di riesame 4
3.4 Comunicazione con il Committente durante l'esecuzione delle commesse 4
3.5 Comunicazione con i Fruitori durante l'esecuzione delle commesse 4
3.6 Step commerciale a valle 4
4 Analisi di Mercato 4

1 Funzione aziendale

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni è il responsabile del servizio Tecnico Commerciale, TC.

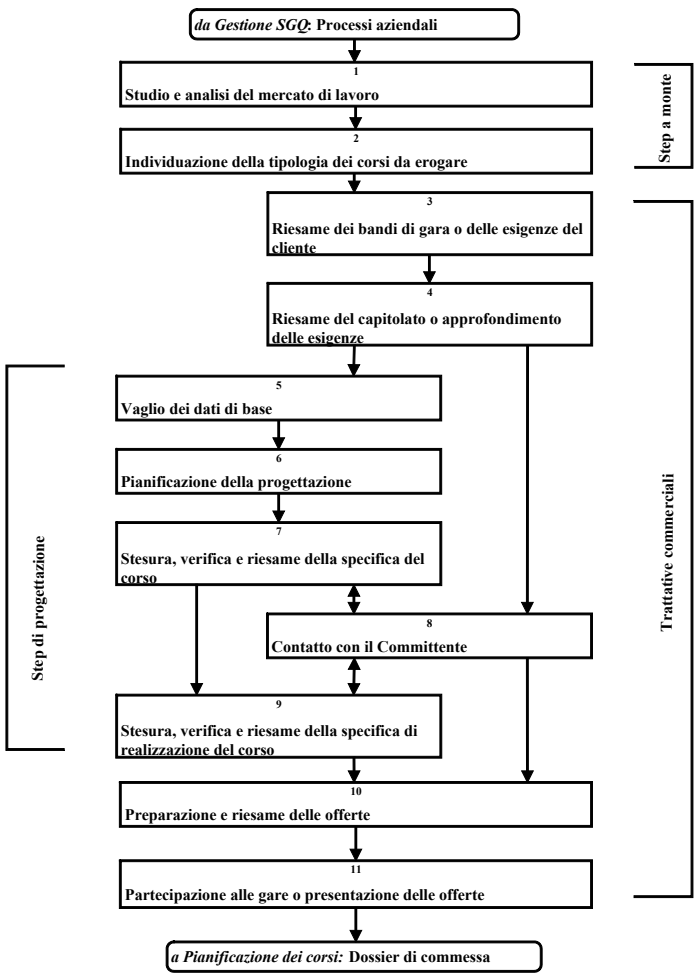
TC infatti predispone i riesami del contratto per la chiarezza e adeguatezza dei requisiti e per la capacità aziendale; progetta i corsi; predispone la documentazione tecnico amministrativa di gara; inoltra le offerte; istituisce il dossier di raccolta dei documenti di commessa; assicura la corretta gestione dei documenti provenienti dai Clienti, assicura il collegamento continuo con i Clienti, controlla le informazioni di proprietà dei Clienti; coordina le attività di realizzazione dei corsi e dirige l'attività complessiva della Sede, gestendo le aule, le attrezzature, le risorse umane. Coordina l'attività degli analisti di mercato e dei progettisti. I compiti di questi sono:

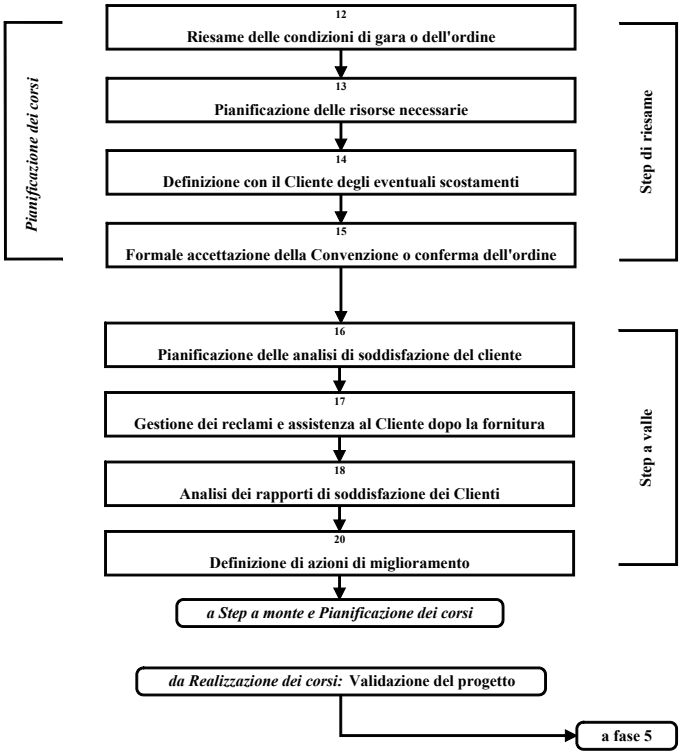
Analista di mercato. Monitora gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici; stabilisce gli standard e gli indirizzi delle offerte (progetti); individua e mantiene rapporti, in fase di progettazione, con eventuali partner. Elabora le ricerche relative ai fabbisogni di formazione.

Progettista. Progetta le attività delle commesse; sviluppa l'intero progetto, incluso il piano e i criteri di valutazione dell'efficacia formativa negli interventi di formazione; gestisce l'interfaccia con il Cliente o con i partner in corso d'opera.

2 Processo

Il processo è descritto graficamente nel diagramma di flusso che segue:





3 Finalità

OESCMI partecipa prevalentemente a gare pubbliche per l'assegnazione di contratti per la realizzazione di corsi di formazione. In questi casi, i documenti forniti dal Cliente prima della preparazione dell'offerta dovrebbero essere già esecutivi, né dovrebbero essere modificati all'aggiudicazione della gara. Inoltre, l'ipotesi di rinunciare ad una gara vinta è da considerare di fatto non praticabile, per le penali connesse e per la natura stessa del mercato su cui si opera.
Ne consegue l'esigenza di effettuare un riesame molto accurato dei requisiti richiesti dal Cliente prima ancora di decidere se partecipare o no alla gara; di svolgere la progettazione del servizio prima della presentazione dell'offerta; di riesaminare le offerte prima di presentarle con l'attenzione di chi sa che non è più possibile tornare indietro; di riesaminare i documenti contrattuali dopo l'aggiudicazione della gara allo scopo 1) di accertare eventuali incongruenze e risolverle con il cliente prima di dare inizio alle attività di realizzazione e 2) di predisporre un'accurata pianificazione delle attività da svolgere e delle risorse da impegnare.
Questa maniera di procedere è utilizzata anche quando il Cliente è privato.
È inoltre vitale che venga assicurata una adeguata attività commerciale, in linea con la politica e gli obiettivi aziendali, già a monte, per garantire che si predispongano offerte solo per servizi di tipologia già riconosciuta compatibile con le richieste del mercato e con la politica aziendale.
Le finalità sono quindi:

3.1 Step commerciale a monte

Garantire pianificazione e controllo delle attività di:

- aggiornamento sulla legislazione vigente;
- studio e analisi del mercato del lavoro;

- definizione della tipologia di servizi da erogare.

3.2 Trattative commerciali

Garantire che, per le attività svolte prima dell'elaborazione dell'offerta, durante l'elaborazione dell'offerta, e in occasione di modifiche contrattuali:

- i requisiti di capitolato, o le esigenze del Cliente, siano tra di loro congruenti e, ove venga rilevato il contrario, le incongruenze vengano subito evidenziate e risolte con il Committente;
- i requisiti del servizio, incluso i requisiti cogenti applicabili, da realizzare siano definiti e documentati;
- le modifiche contrattuali resesi necessarie, o imposte dal cliente, dopo l'ordine siano oggetto di riesame e attuate tempestivamente;
- le offerte, incluso le specifiche del servizio e di realizzazione del servizio, siano riesaminate per verificarne la completezza e la chiarezza e che OESCMI sia in possesso delle capacità, in termini di risorse e competenze, per soddisfarne i requisiti;

3.3 Step commerciale di riesame

Garantire che, per le attività svolte a seguito dell'aggiudicazione della gara o dell'acquisizione dell'ordine del Cliente, prima della formale accettazione della convenzione o della conferma dell'ordine:

- non esistano differenze tra i requisiti in offerta e quelli contrattuali e, ove rilevate, vengano subito evidenziate e risolte con il Cliente;
- le risorse necessarie alla realizzazione del servizio siano state adeguatamente pianificate.

3.4 Comunicazione con il Committente durante l'esecuzione delle commesse

Garantire l'efficacia della comunicazione con il Committente per:

- riesaminare congiuntamente i servizi per lui realizzati, anche in fasi intermedie;
- concordare eventuali modifiche;
- gestire tempestivamente i reclami;
- coordinare le attività da svolgere congiuntamente.

3.5 Comunicazione con i Fruitori durante l'esecuzione delle commesse

Garantire l'efficacia della comunicazione con i fruitori (per i corsi, gli allievi) per:

- gestire tempestivamente i reclami;
- coordinare le attività da svolgere.

3.6 Step commerciale a valle

Garantire pianificazione e controllo delle attività di:

- assistenza dopo la fornitura.
- valutazione ed analisi dei reclami pervenuti
- valutazione della percezione di Fruitori e Committenti sul raggiungimento degli obiettivi di Qualità dei servizi;
- conseguente riesame delle specifiche relative ai servizi.

4 Analisi di Mercato

Il processo di analisi del mercato può essere suddiviso in due fasi fondamentali che sono le seguenti:

1) Definizione dei Fabbisogni Formativi;
2) Definizione degli obiettivi del corso.

In queste fasi si analizza il fabbisogno formativo esistente e si stabiliscono gli obiettivi che dovrà raggiungere l'intervento suddetto.

L'analisi del fabbisogno viene condotta considerando alcuni step fondamentali:

1) Raccolta ed elaborazione dei dati;
2) Analisi settoriale-aziendale;
3) Analisi di carattere territoriale;
4) Analisi della disoccupazione;
5) Ricaduta occupazionale della figura professionale in oggetto.

Per l'analisi degli step sopra esposti si deve procedere alla raccolta delle informazioni necessarie.

La definizione degli obiettivi del corso viene condotta nel seguente modo:

1) Definizione dei Ruoli della Figura professionale in oggetto;
2) Definizione degli obiettivi;
3) Definizione delle competenze da acquisire/ottenere dall'intervento formativo;
4) Definizione della componente Sapere (conoscenza)- Saper fare (capacità o abilità) – Saper essere (capacità relazionali).

Si fa riferimento al Formulario previsto dal Bando.

Si verifica, quindi, l'esistenza di altri interventi formativi che siano rivolti alla stessa utenza del nostro corso per stabilire una buona realizzazione dello stesso.

Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.18	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

Indice

1 Funzione 2
2 Il processo 2
2.1 Criteri e Strumenti informativi 2
2.2 Vaglio dei fabbisogni formativi e degli obiettivi del corso 2
2.3 Articolazione di un progetto di intervento formativo 2
2.3.1 Struttura del Corso 2
2.3.2 Modalità di Selezione 3
2.3.3 Personale coinvolto nel Progetto 3
2.3.4 Preventivo di spesa 3

1 Funzione

Responsabile del processo di progettazione dei corsi è il responsabile del servizio Tecnico Commerciale, TC, i cui compiti sono dettagliati in CQ07.
I progettisti coordinati da TC operano utilizzando come guida le procedure aziendali, che hanno lo scopo di fissare criteri di comportamento uniformi, rendere ripetibili i risultati delle analisi svolte, permettere la redazione di offerte nello "stile" OESCMI, consentire ai Clienti di valutare i contenuti del Servizio che sarà fornito; e di assicurare che il progetto rispetti i seguenti requisiti previsti dal bando:

- formulazione completa mediante l'utilizzo dei formulari ufficiali predisposti;
- pertinenza rispetto alle esigenze socio-economiche e occupazionali delle imprese e del territorio.
- pertinenza rispetto alle caratteristiche ed ai fabbisogni degli utenti potenziali;
- validità del progetto formativo complessivo;
- preventivo di spesa equilibrato e rapportato alle caratteristiche dell'iniziativa prevista e redatta secondo i requisiti previsti dal Cliente

2 Il processo

Il processo si articola in 2 fasi principali:

a) Progettazione prima dell'offerta. Questa fase è descritta di seguito.
b) Progettazione dopo la notifica. Questa fase è descritta in CQ09.

2.1 Criteri e Strumenti informativi

I criteri generali per la partecipazione a gare vengono definiti da RL.

2.2 Vaglio dei fabbisogni formativi e degli obiettivi del corso

Prima di iniziare l'attività di progettazione, viene effettuato un riesame dei requisiti e dati di base desunti dal bando; in sostanza, TC verifica che i fabbisogni emersi rispondano alle specifiche della figura professionale che si dovrà formare ed agli obiettivi del corso che si vogliono perseguire.

2.3 Articolazione di un progetto di intervento formativo

Ogni progetto di intervento formativo è così articolato:

- Specifica del corso, che include la struttura del corso e le modalità di selezione;
- Specifica di massima della realizzazione, che include l'elenco di locali e attrezzature e il personale coinvolto nel progetto, nonché il preventivo di spesa.

2.3.1 Struttura del Corso

Il responsabile della definizione della struttura del corso è TC, che a seconda della figura professionale che si intende formare stabilisce la durata massima del corso, le ore che si svolgeranno in aula, quelle di stage e le materie fondamentali ed una prima ipotesi di durata oraria di queste. TC suddivide ogni materia in moduli ed in unità didattiche attribuendo ad ognuna di esse una durata, fino a quando la somma delle ore delle unità didattiche sia uguale alla somma delle ore dei moduli, che deve corrispondere al limite orario massimo stabilito inizialmente. Si stabiliscono, inoltre, gli strumenti di verifica intermedi e finali per verificare il livello di accrescimento delle competenze, capacità ed atteggiamenti durante la fase formativa. L'individuazione delle aziende dove si svolgerà lo stage viene effettuato considerando il limite dimensionale, l'adeguamento alle leggi vigenti in materia di sicurezza e l'esistenza in sede delle

funzioni aziendali dove saranno inseriti gli stagier. Le aziende saranno contattate verbalmente per avere una disponibilità ad ospitare gli stagier.

2.3.2 Modalità di Selezione

Si stabiliscono i requisiti di ingresso dei candidati e le prove selettive che dovranno affrontare. Si individuano, inoltre i locali a norma di legge dove si svolgeranno le attività e le risorse da acquisire per la realizzazione del corso.

2.3.3 Personale coinvolto nel Progetto

TC si attiva per la scelta del personale e dei fornitori, scegliendoli dagli albi tenuti da OESCMI, secondo le competenze professionali ed il livello di esperienza espresso nel curriculum vitae. Si stabiliscono, inoltre, le funzioni di coordinamento didattico e pedagogico necessarie per la figura professionale in oggetto, utili per la realizzazione dell'intervento formativo.

2.3.4 Preventivo di spesa

Si redige un budget sulle spese necessarie per la realizzazione dell'intervento formativo rispettando i parametri previsti dal Cliente.
Le categorie di spesa sono suddivise in quattro Macroclassi:

A. Spese Risorse umane necessarie;
B. Spese Allievi partecipanti alle azioni;
C. Spese Generali;
D. Altre Spese.

Data	Rev.	Descrizione delle modifiche	Riferimenti
30.09.08	0	Sottoscritto	
13.01.11	1	Aggiornato	
13.05.13	2	Aggiornato	
02.10.17	3	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
07.11.18	4	Aggiornato per modifica Rappresentante Legale	
02.03.20	5	Aggiornato	
10.10.25	6	Aggiornato	

Indice

1 Funzione 2
2 Processo di progettazione e programmazione 2
2.1 Progettazione dopo la Notifica 2
2.2 Programmazione delle attività 2
3 Processo di messa a disposizione delle risorse 2
4 Processo di Gestione operativa delle risorse 4
4.1 Programmazione generale delle attività 4
5 Processo di Pianificazione dei corsi 4
5.1 Piani della Qualità 6
5.2 Input della pianificazione 6
5.3 Output della pianificazione e programmazione 6
6 Processo di erogazione dei corsi 6
6.1 Riferimenti 7
6.2 Promozione e Comunicazione verso l'esterno 7
6.3 Requisiti del Corso di Formazione 8
6.4 Acquisizione adesioni 8
6.5 Controlli 8
6.6 Esito della raccolta adesioni 8
6.7 Verifica del Team 8
6.8 Controllo della documentazione 8
6.9 Nomina Commissione Selezione 9
6.10 Selezione dei Partecipanti 9
6.11 Inizio attività 9
6.12 Erogazione in aula 9
6.13 Controlli 10
6.14 Stage 10
6.15 Esami 10
6.16 Riesame dopo l'erogazione del corso 11
7 Processo di assistenza dopo l'erogazione 11
7.1 Esito occupazionale 11
7.2 Controlli 11
7.3 Validazione del Progetto 11

1 Funzione

Responsabile del processo di erogazione dei corsi è il Coordinatore di Commessa, CC, diverso per ciascuna commessa e nominato dal RL. I CC sono coordinati dal Direttore di Sede DS.
CC infatti è responsabile della pianificazione e realizzazione del corso che gli è assegnato, e dei relativi controlli; riesamina le convenzioni per l'eventuale risoluzione di problemi col Cliente derivanti da differenze tra convenzione e offerta; coordina le attività di realizzazione e le risorse addette; riesamina periodicamente con AQ, RIS e DS i dati consuntivi; gestisce le non conformità e i reclami ed inoltra mensilmente le registrazioni ad AQ; svolge le validazioni dei progetti.
Le attività iniziano immediatamente dopo la notifica. A seguito dell'aggiudicazione della gara, RD nomina il coordinatore della commessa CC.
CC insieme a DS raccoglie i documenti che costituiscono il dossier di commessa e procede ad un riesame della sua completezza e della validità per la realizzazione dell'intervento formativo.
CC ispeziona i locali dove verrà svolto l'intervento formativo, e verifica la disponibilità ed eventuale acquisizione delle risorse umane, tecniche e dei fornitori.
Infine provvede a predisporre la formale accettazione della convenzione da trasmettere al cliente.

2 Processo di progettazione e programmazione

Come detto nella sezione CQ08, le attività di progettazione e programmazione vengono riprese dopo la notifica di acquisizione del corso. CC è responsabile di questa attività di progettazione, la cui estensione dipende dall'intervallo di tempo intercorso dal momento della progettazione prima dell'offerta a quello di inizio del corso.

2.1 Progettazione dopo la Notifica

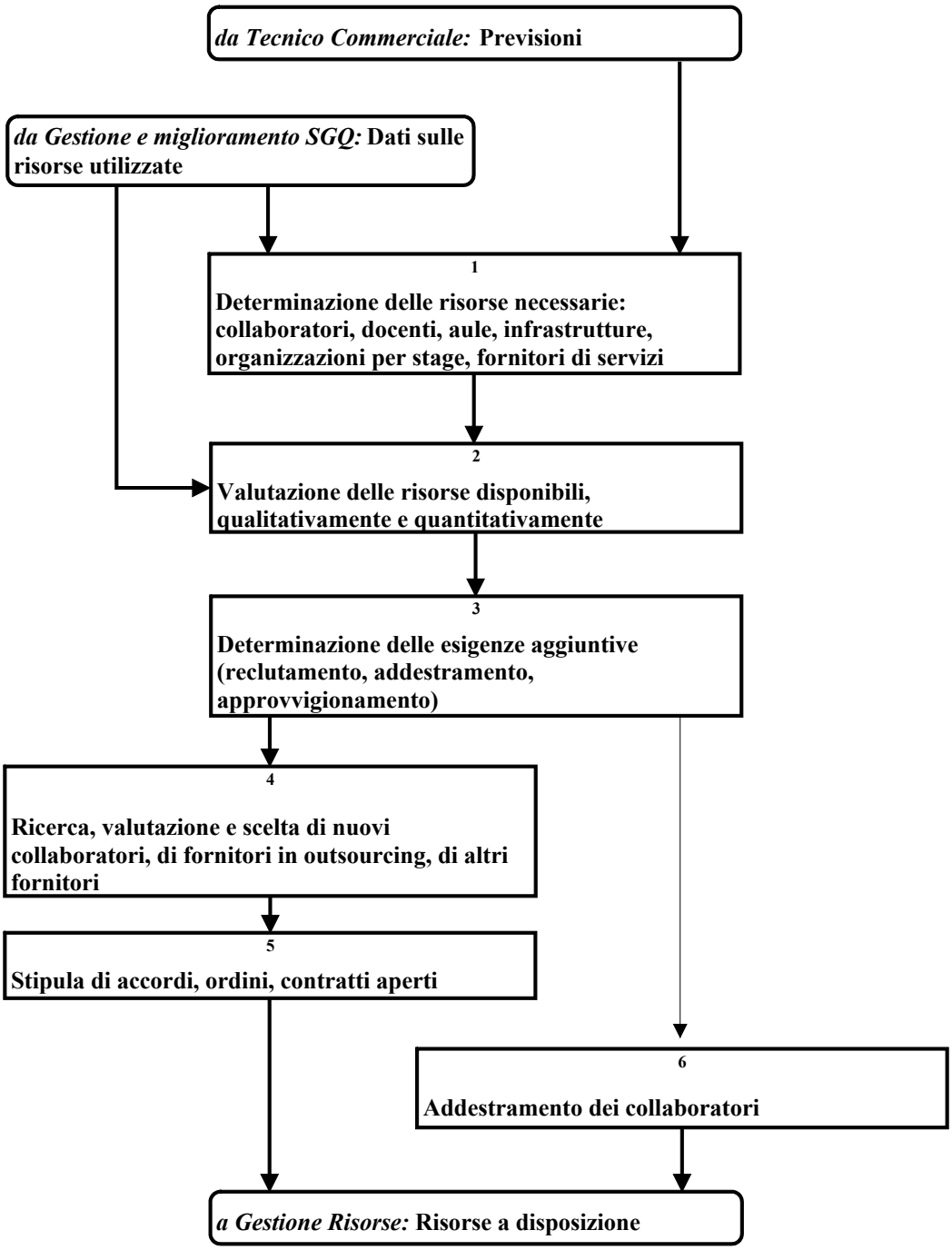
Il Coordinatore di Commessa provvede ad un riesame del contratto, individuando eventuali elementi di scostamento rispetto alla fase di progettazione; nel caso sorga l'esigenza di modificare gli elementi strutturali del progetto, CC effettua le modifiche necessarie per la risoluzione degli scostamenti emersi. Le modifiche devono essere approvate dal Cliente.
Inoltre il CC redige un piano di controlli necessari a garantire l'efficacia dell'intervento formativo.
Sempre in tale fase il CC, utilizzando come riferimento il piano della qualità standard, ne elabora i necessari adattamenti e fa approvare ad AQ il risultante piano della qualità della commessa.

2.2 Programmazione delle attività

Sulla base dei tempi di esecuzione del servizio indicati in convenzione, che esprimono la durata complessiva di ciascuna fase di lavoro, ed in funzione della disponibilità interna delle risorse assegnate alla commessa, il CC elabora il programma di lavoro comprendente: le risorse impegnate (risorse a tempo pieno, risorse condivise, ecc), le giornate di lavoro da eseguire per la realizzazione dell'intervento formativo (calendario delle lezioni).

3 Processo di messa a disposizione delle risorse

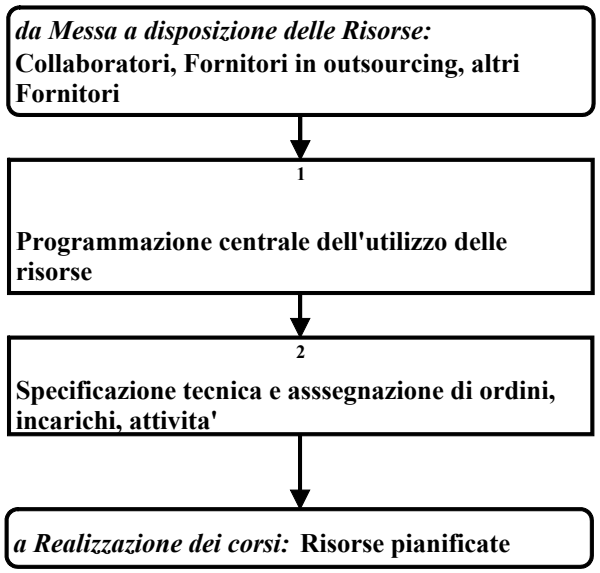
Il processo è descritto nel diagramma di flusso che segue. Ne è responsabile RD, Rappresentante della Direzione.


da Tecnico Commerciale: Previsioni
da Gestione e miglioramento SGQ: Dati sulle risorse utilizzate
1
Determinazione delle risorse necessarie: collaboratori, docenti, aule, infrastrutture, organizzazioni per stage, fornitori di servizi
2
Valutazione delle risorse disponibili, qualitativamente e quantitativamente
3
Determinazione delle esigenze aggiuntive (reclutamento, addestramento, approvvigionamento)
4
Ricerca, valutazione e scelta di nuovi collaboratori, di fornitori in outsourcing, di altri fornitori
5
Stipula di accordi, ordini, contratti aperti
6
Addestramento dei collaboratori
a Gestione Risorse: Risorse a disposizione

4 Processo di Gestione operativa delle risorse

Il processo è descritto nel diagramma di flusso che segue. Ne è responsabile RIS, gestione delle risorse.

.

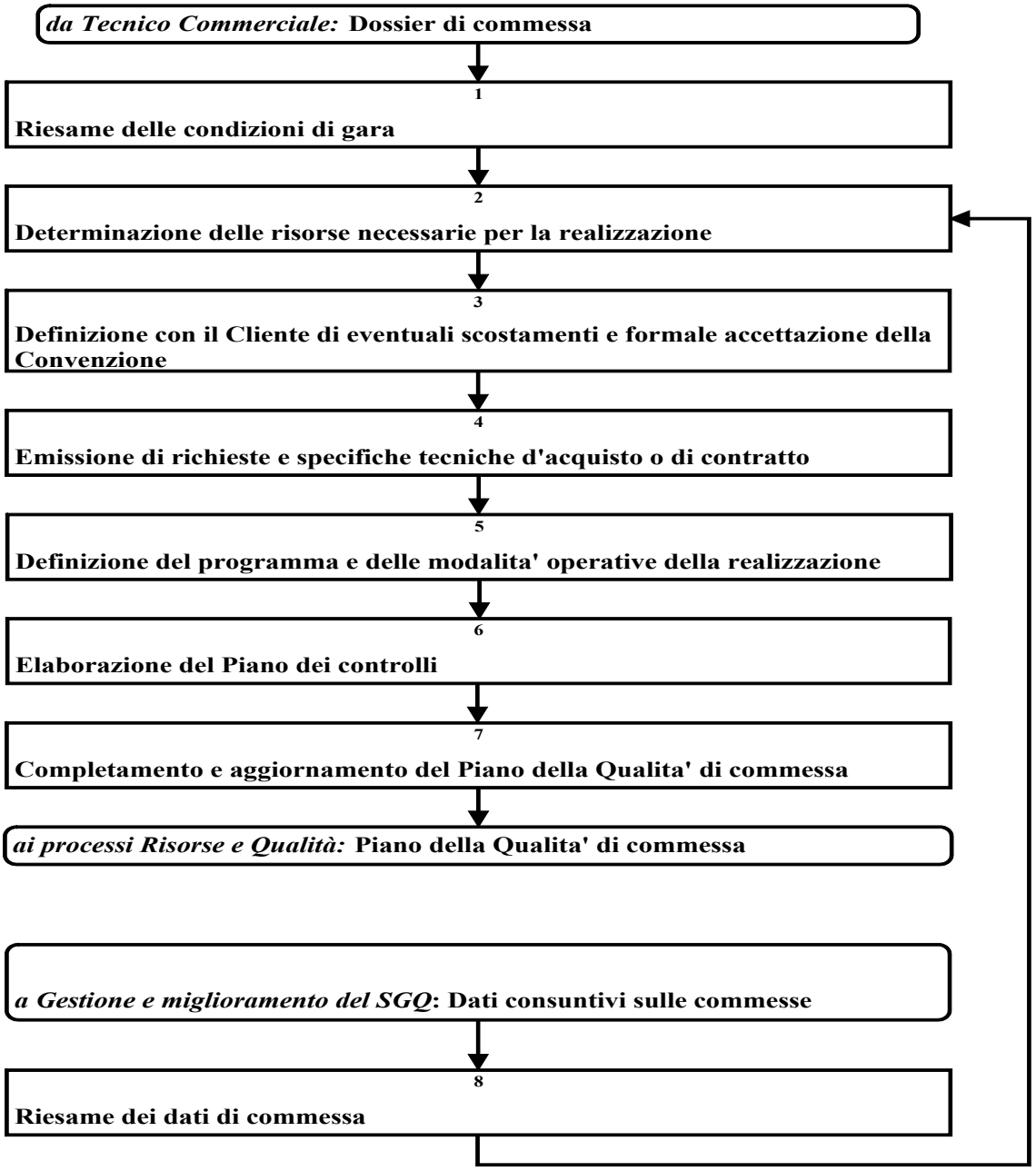


4.1 Programmazione generale delle attività

RIS cura la programmazione di tutte le attività, per evitare conflitti tra i programmi dei diversi corsi; a tale scopo predispone programmi annuali mensilizzati delle attività da svolgere e degli impegni delle risorse coinvolte (mezzi e uomini); rende compatibili tra loro i programmi delle commesse, collegandoli con i programmi di acquisizione di nuove infrastrutture e di risorse in genere.

5 Processo di Pianificazione dei corsi

Il processo è descritto nel diagramma di flusso che segue:


da Tecnico Commerciale: Dossier di commessa
1
Riesame delle condizioni di gara
2
Determinazione delle risorse necessarie per la realizzazione
3
Definizione con il Cliente di eventuali scostamenti e formale accettazione della Convenzione
4
Emissione di richieste e specifiche tecniche d'acquisto o di contratto
5
Definizione del programma e delle modalita' operative della realizzazione
6
Elaborazione del Piano dei controlli
7
Completamento e aggiornamento del Piano della Qualita' di commessa
ai processi Risorse e Qualità: Piano della Qualita' di commessa
a Gestione e miglioramento del SGQ: Dati consuntivi sulle commesse
8
Riesame dei dati di commessa

5.1 Piani della Qualità

I Piani della Qualità sono documenti interni, a contenuto prevalentemente tecnico, che prescrivono le particolari modalità operative delle operazioni e contengono informazioni specifiche sulle Commesse. Il contenuto dei PQ di commessa è così strutturato:

- Specifica del corso da realizzare (Obiettivi e requisiti)
- Specifica della realizzazione del corso (Processi, infrastrutture, risorse)
- Piano analitico dei controlli (Attività e criteri per verifica, monitoraggio e validazione del contenuto degli output)
- Programma di realizzazione (Fasi in connessione con risorse e tempi)
- Piano dei controlli sull'esecuzione del programma (Attività e criteri di monitoraggio, ed eventuale riadattamento del programma).

Questi documenti confluiscono, o ne sono solo richiamati, nei PQ di commessa.
A conclusione di ogni Commessa, è poi effettuato congiuntamente da CC, TC e AQ un riesame, teso a definire eventuali modifiche da apportare al PQ Standard.
I documenti richiamati dai PQ di commessa costituiscono la guida a come procedere per la realizzazione di una determinata Commessa. I PQ di commessa sono approvati da AQ, così come le loro eventuali modifiche.
Ogni PQ di commessa specificherà quali sono i documenti di registrazione della Qualità che lo stesso attiva.
I PQ di commessa sono documenti dinamici, che vengono sottoposti a modifiche, definite da CC, ogni qualvolta sia necessario.

5.2 Input della pianificazione

Il riesame dei documenti contrattuali (vedi MQ72) permette al CC di dare inizio alla pianificazione; inoltre, anche la progettazione del prodotto è già contenuta nei documenti contrattuali (vedi MQ73). Sono perciò certamente disponibili documenti, che saranno inclusi nel PQ di commessa, che contengono:

- una specifica del corso da realizzare;
- una specifica per la realizzazione del corso.

Tali documenti sono riesaminati da CC per la loro adeguatezza.

5.3 Output della pianificazione e programmazione

Il CC completa la pianificazione, confermando o dettagliando ulteriormente la specifica del corso, e quella di realizzazione, producendo il piano dei controlli da eseguire. In parallelo, CC effettua una programmazione della commessa, che viene riesaminata con RIS per la sua fattibilità nell'ambito dei programmi aziendali, ed elabora il Piano dei controlli sull'esecuzione del programma. Tutti gli output vengono verificati da AQ. Ne risulterà il PQ di commessa. CC aggiornerà la pianificazione tutte le volte che si renderà necessario. Le verifiche ed i riesami, nonché le azioni conseguenti, vengono registrate.

6 Processo di erogazione dei corsi

Il processo si articola in *6 fasi principali*, sequenziali

- Raccolta adesioni
- Selezione allievi
- Erogazione del corso in aula

- Gestione degli stage aziendali
- Esami
- Rendicontazione al cliente

Alla fine di ogni fase verrà effettuato un controllo per verificare la coerenza di quanto previsto in progettazione con quanto avvenuto in erogazione.

6.1 Riferimenti

Piano di qualità della Commessa.

6.2 Promozione e Comunicazione verso l'esterno

L'intervento formativo viene pubblicizzato tramite i seguenti mezzi di comunicazione, da definire commessa per commessa.

- *manifesti;*
- *volantini;*
- *televisioni locali;*
- *radio locali;*
- *quotidiani nazionali;*
- *quotidiani locali;*
- *periodici nazionali;*
- *periodici locali;*
- *spot televisivi;*
- *spot radiofonici;*
- *mailing;*
- *sportelli informativi.*

Considerato che le attività formative possono avere destinatari e caratteristiche diverse gli strumenti indicati vengono organizzati in modo specifico rispetto agli specifici obiettivi:

Siccome dal momento della convenzione all'inizio del corso non possono decorrere più di sessanta giorni, durante i quali vanno svolte le attività di pubblicizzazione bando, reclutamento e selezione candidati, e perfezionamento documentazione, OESCMI ha stabilito in max 30gg il tempo entro cui svolgere le suddette attività; di seguito la loro programmazione standard:

	0	*5*	*10*	*15*	*20*	*25*	*30gg*
Volantini[1]		■	■	■	■		
Comunicazioni e redazionali stampa/radi/televisioni locali	■				■		
Manifesti				■	■	■	■
Spot Radiofonici		■	■	■	■	■	■
Spot Televisivi[2]			■	■	■	■	■
Sportelli di Orientamento[3]		■	■	■	■	■	■

[1] L'area di distribuzione viene definita in relazione alla tipologia del corso e del target.

[2] Gli spot televisivi, considerato l'elevato costo di questo canale pubblicitario, vengono realizzati in considerazione delle disponibilità finanziare previste dal progetto.

[3] Gli sportelli coinvolti sono quelli presenti sul territorio della Provincia di Latina: CILO – InformaGiovani – Centri per l'Impiego – OrientaGiovani (Sportelli gestiti direttamente dall'OESCMI).

	0	*5*	*10*	*15*	*20*	*25*	*30gg*
Pubblicazioni su quotidiani a tiratura nazionale							
Siti web e www.osservatorioeconomico.com							
Mailing[4]							

6.3 Requisiti del Corso di Formazione

Le condizioni per la partecipazione al corso sono definite commessa per commessa, e possono essere: Iscrizione alle liste di disoccupazione, Diploma di laurea, Disoccupazione, Diploma di Scuola Media superiore, Imprenditore, Professionista, Dipendente.

6.4 Acquisizione adesioni

Le adesioni dei candidati vengono acquisite tramite domande esterne dei candidati interessati e registrate.

6.5 Controlli

Si verificano le conformità delle adesioni ai requisiti previsti dal progetto registrando l'esito del controllo. In caso di non conformità la domanda viene ritenuta non ammissibile.

6.6 Esito della raccolta adesioni

Dopo la scadenza del bando e prima di procedere allo svolgimento delle selezioni, si verifica se c'è un numero sufficiente di richieste; se non si raggiunge il numero minimo di partecipanti stabilito dal progetto, oppure CC ritiene che i candidati iscritti al corso non siano sufficienti per lo svolgimento di una buona selezione, allora si può chiedere una proroga del termine oppure una riapertura del bando al Cliente con una comunicazione scritta. Se il cliente non aderisce alla richiesta, si ripercorreranno le fasi relative alla promozione ed all'acquisizione delle domande .

6.7 Verifica del Team

CC verifica la disponibilità di tutti i componenti del team di lavoro selezionati e previsti nella fase di progettazione. In caso di indisponibilità si concordano le eventuali necessarie modifiche col Cliente.

6.8 Controllo della documentazione

CC è responsabile di tutta la documentazione di commessa. Secondo la procedura aziendale di gestione dei documenti, l'identificazione e la rintracciabilità di documenti e informazioni utilizzati nella realizzazione dei servizi è resa agevole dall'attribuzione a tutti i documenti della stessa commessa (tecnici, commerciali e amministrativi) prodotti internamente di un unico codice identificativo.

[4] Viene inviata una informativa via email a tutti gli utenti registrati nella Banca Dati dell'OESCMI e a coloro che nel periodo di apertura del bando richiedono informazioni specifiche.

6.9 Nomina Commissione Selezione

La nomina della commissione per la selezione degli allievi, composta esclusivamente da esperti nelle materie oggetto di selezione, è comunicata al Cliente immediatamente dopo l'apertura del bando. Il numero dei membri della Commissione è libero, ma di numero dispari.

6.10 Selezione dei Partecipanti

Il presidente della Commissione controlla e sottoscrive la regolarità e la rispondenza delle procedure di selezione a quanto previsto nel progetto e nel bando. La selezione viene effettuata utilizzando gli strumenti seguenti da definire commessa per commessa: Questionari, Prove Oggettive di Competenza, Test, Prove di abilità, Prove pratiche, Elaborati scritti, Colloqui, Prove Attitudinali di base, Altro.

Prima dell'inizio delle prove si provvede ad identificare gli allievi tramite documento di riconoscimento e si provvede a consegnare alla commissione il progetto di prove, che dovrà contenere:

- Gli obiettivi di ciascuna prova;
- Le condizioni di somministrazione (dati, materiale disponibili, strumenti, tempo, etc.);
- Le aree disciplinari coinvolte;
- L'eventuale peso di ciascuna prova nella valutazione complessiva dell'esame.
- La documentazione presentata dall'allievo;
- L'avviso pubblico per l'accesso al corso;
- Il registro protocollo delle domande, o documentazione idonea che attesti la regolare catalogazione delle domande.

Viene effettuata una valutazione per ogni singola prova. Il giudizio complessivo è espresso in: Idoneo/Non Idoneo e dovrà essere basato sulla valutazione di tutte le prove.
La graduatoria degli ammessi al corso sarà formata valutando il giudizio complessivo di cui sopra ed eventuali altri elementi stabiliti dalla Commissione o previsti dal progetto.
L'esito della selezione viene verbalizzato.

6.11 Inizio attività

Si comunica al cliente l'inizio delle attività formative, indicando le strutture e l'elenco delle attrezzature da usare.
Inoltre ogni tre mesi si comunica al cliente il prospetto trimestrale delle spese effettivamente sostenute da OESCMI.

6.12 Erogazione in aula

Prima dell'inizio delle attività formative si effettua una riunione del team di lavoro destinata a definire e coordinare le attività operative.
Entro il primo 10% delle ore svolte in aula si comunica al cliente l'elenco definitivo degli allievi.
All'inizio ed al termine di ogni modulo superiore alle 25 ore i docenti svolgono dei Test I/F, con max 10 domande ciascuno, per permettere una valutazione sulla crescita dell'apprendimento di ciascun allievo.
E' consentito un massimo del 20% delle assenze per l'ammissione agli esami. Se le assenze di un allievo sono comprese tra il 20% ed il 30%, la relativa ammissione agli esami va sottoposta al corpo docenti. Sopra il 30% gli allievi vengono dichiarati dimessi e non hanno diritto di essere ammessi agli esami.

6.13 Controlli

Sono effettuati controlli sull'attività svolta dai docenti e dai tutor e sulla presenza del personale amministrativo. Inoltre viene controllata la crescita dell'apprendimento di ciascun allievo utilizzando tecniche statistiche, per elaborare i dati ricavati da ciascun test I/F.
Si controlla ancora l'affidabilità degli allievi, e le loro presenze.
Questi controlli, e tutti gli altri eventualmente necessari, sono prescritti nel piano dei controlli, e, dopo la loro esecuzione, registrati.

6.14 Stage

Le organizzazioni che ospitano gli stage sono scelti dall'albo dei fornitori.
All'ispettorato del lavoro, all'INAIL e al Cliente si comunicano i nominativi degli stagier con le relative aziende ospitanti, i giorni, e le ore di svolgimento.
La fine delle attività formative viene comunicato all'Inail.
Il controllo delle presenze degli allievi nelle aziende ospitanti viene effettuato dal docente incaricato agli stage, attraverso l'apposizione giornaliera della firma sul registro a fogli mobili vidimato dal cliente.
Al termine dello stage gli allievi devono consegnare all'OESCMI i suoi fogli mobili e tutti coloro che hanno fatto richiesta per il rimborso spese di viaggio devono consegnare i documenti in originale (abbonamenti, biglietti).
La valutazione dell'efficacia dello stage viene effettuata mediante la somministrazione agli allievi, da parte del tutor, di un questionario di valutazione stage, prima dell'esame finale.

6.15 Esami

Viene inviata al Cliente comunicazione della data degli esami almeno 30 gg. prima. La comunicazione conterrà l'elenco dei rappresentanti nominati da OESCMI.

Le modalità di svolgimento degli esami, da definire commessa per commessa, possono essere le seguenti: Questionari, Prove Oggettive di Competenza, Test, Prove di abilità, Prove pratiche, Elaborati scritti, Colloqui, Prove Attitudinali di base, Altro.

Prima dell'inizio delle prove si provvede ad identificare gli allievi tramite documento di riconoscimento e si provvede a consegnare alla commissione il progetto di prove, che dovrà contenere:

- Gli obiettivi di ciascuna prova;
- Le condizioni di somministrazione (dati, materiale disponibili, strumenti, tempo, etc.);
- Le aree disciplinari coinvolte;
- L'eventuale peso di ciascuna prova nella valutazione complessiva dell'esame.
- L'elenco degli allievi regolarmente ammessi a sostenere le prove;
- Ogni eventuale ulteriore materiale, richiesto dalla Commissione, utile per migliorare la conoscenza del progetto formativo e degli allievi.

La valutazione dovrà essere espressa in trentesimi, per ogni singola materia. Il giudizio complessivo dovrà essere espresso in: Idoneo/Non Idoneo e dovrà essere basato sulla valutazione di tutte le prove. Il punteggio complessivo dovrà essere espresso in trentesimi e dovrà essere basato sulla somma aritmetica di punteggi di ogni prova diviso per il numero delle prove salvo il caso in cui sia dato maggior peso percentuale ad una specifica prova.

Nei corsi di formazione professionale con rilascio di attestati di frequenza, in cui la valutazione degli esami viene espressa solo in: Idoneo /Non Idoneo, il docente dovrà attribuire un punteggio da 1 a 5 ad ogni singolo allievo.

L'esito degli esami viene verbalizzato.

6.16 Riesame dopo l'erogazione del corso

Il riesame dopo l'erogazione del corso viene effettuato anche utilizzando l'ausilio di tecniche statistiche; si intende valutare in termini globali il risultato del corso, espresso con un punteggio da 1 (Insufficiente) a 5 (Ottimo).

7 Processo di assistenza dopo l'erogazione

7.1 Esito occupazionale

Dopo 6 mesi dalla data degli esami, si verifica telefonicamente l'esito occupazionale degli allievi che hanno partecipato all' intervento formativo.
Su richiesta degli utenti, OESCMI è disponibile ad effettuare azione di orientamento, attività consulenziale sulle leggi che favoriscono l'imprenditoria, attività seminariale.

7.2 Controlli

Le attività di assistenza in genere vengono registrate su verbali contenenti l'argomento trattato, la durata, la data, i presenti e il relatore.

7.3 Validazione del Progetto

Si verifica che le varie fasi previste in progettazione hanno prodotto i risultati previsti in fase di erogazione dell'intervento formativo.