INDICE

1	PREMESSA			2
2	LIVELLO STRATEGICO			2
	2.1	POLITICA DELLA QUALITÀ: OBIETTIVI ED IMPEGNI		2
	2.2	MODALITÀ E STRUMENTI		3
3	LIVELLO ORGANIZZATIVO			3
	3.1	INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI		4
		A	AREE DI ATTIVITÀ	4
		B	SERVIZI OFFERTI	5
		C	DESTINATARI	5
		D	METODOLOGIE FORMATIVE	5
		E	CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO FORMATIVO OFFERTO	8
	3.2	INFORMAZIONI GENERALI SUGLI ALTRI SERVIZI		9
		A	AREE DI ATTIVITÀ	9
		B	SERVIZI OFFERTI	9
		C	DESTINATARI	9
	3.3	RISORSE UMANE E STRUMENTALI		10
		A	RISORSE PROFESSIONALI: COMPITI E FUNZIONI	10
		B	RISORSE PROFESSIONALI: AGGIORNAMENTI/ADDESTRAMENTI	13
		C	DOTAZIONI LOGISTICO-STRUMENTALI	14
4	LIVELLO OPERATIVO			15
	4.1	FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA		15
		4.1.1	SERVIZI FORMATIVI	15
		4.1.2	ALTRI SERVIZI	18
	4.2	ATTIVITÀ DI SEGRETERIA		19
5	LIVELLO PREVENTIVO			20
	5.1	DISPOSITIVI DI GARANZIA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI/CLIENTI		20
6	CONDIZIONI DI TRASPARENZA			20
7	ACRONIMI E DEFINIZIONI			21

1. PREMESSA

Il presente documento, denominato **CARTA DEI SERVIZI** testimonia la volontà di CE.DI.S.S.®, Centro Direzionale Servizi di Sicurezza, di comunicare la propria offerta agli Utenti/Committenti e agli operatori coinvolti.

In esso sono esplicitate le azioni che il Centro si impegna a mettere in atto affinché il servizio offerto sia trasparente, efficace ed efficiente.

La qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti sono garantite:

- in termini *strategici* da una politica della qualità condivisa da tutti i livelli dell'organizzazione, coerente con la propria mission e orientata al raggiungimento degli obiettivi aziendali, riportata nel **PIANO DELLA POLITICA**, di validità annuale e di pertinenza della Direzione;
- in termini *organizzativi* dalla dotazione di risorse professionali, qualificate e specializzate nei diversi ambiti di attività, e dalla dotazione di risorse logistico-strumentali, idonee alla particolare tipologia di servizi formativi erogati;
- in termini *operativi* dalla definizione di parametri e indicatori di misurazione quali/quantitativa che consentano di valutare il raggiungimento degli standard di qualità specifici riguardanti il processo formativo nella sua interezza (ideazione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente e delle risorse coinvolte);
- in termini *preventivi* attraverso la predisposizione di dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari quali gli strumenti di rilevazione del feedback e la realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente.

La Carta dei Servizi è aggiornata ogni anno con l'assunzione di impegni sempre più innovativi e ambiziosi.

2. LIVELLO STRATEGICO

2.1 POLITICA DELLA QUALITÀ: OBIETTIVI ED IMPEGNI

La presente Carta dei Servizi è un documento di garanzia per gli Utenti/Clienti; in essa sono esplicitate tutte le azioni che CE.DI.S.S. s'impegna a mettere in atto affinché il servizio offerto sia efficiente, efficace e rispondente alle esigenze ed aspettative del Cliente, in termini di affidabilità e conformità alle specifiche.

CE.DI.S.S. fonda, infatti, la propria Politica per la Qualità sui seguenti punti:

1. ottenere il completo soddisfacimento dei requisiti cogenti relativi alla progettazione ed erogazione dei servizi di formazione;
2. ottenere il completo soddisfacimento delle esigenze dell'Utente/Cliente;
3. ottenere un ottimo clima di collaborazione mediante un'adeguata politica di gestione e crescita professionale del proprio staff;
4. garantire l'utilizzo di Fornitori di prodotti e di servizi opportunamente qualificati;
5. promuovere ed implementare programmi di formazione/aggiornamento del personale, mantenendone il giusto livello di competenza e preparazione (addestramento) al fine di soddisfare le esigenze richieste, il mutare delle esigenze e le innovazioni di mercato;
6. garantire che tutte le operazioni si svolgano in condizioni di sicurezza;
7. attivare un adeguato sistema di autocontrollo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
8. riesaminare la propria Politica per la Qualità, durante il processo di riesame della Direzione, per verificarne la continua validità;
9. gestire gli eventuali reclami in un periodo di tempo prestabilito;
10. perseguire il miglioramento continuo.

Per il conseguimento della propria Politica per la Qualità, il Centro si prefigge di monitorare gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli Utenti/Clienti.

Il Sistema Qualità aziendale, codificato nell'apposita manualistica depositata presso la Sede Legale, rappresenta il principale strumento affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte, a tutti i livelli.

2.2 MODALITÀ E STRUMENTI

La Direzione, affinché la Politica della Qualità sia **compresa, attuata e sostenuta**, mette a disposizione mezzi e risorse adeguati per il conseguimento della Politica per la Qualità (mission ed obiettivi), garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento.
La Direzione, per verificare il raggiungimento degli obiettivi, definisce gli indicatori di misura e i responsabili del loro controllo. Il valore degli indicatori viene fissato ogni anno, in occasione del primo "Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità " effettuato nell'anno.
Il controllo dei valori è affidato al Responsabile del Processo di Gestione della Qualità (RSQ).
Per il perseguimento della propria Politica della Qualità e della propria Mission, CE.DI.S.S. ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; il Responsabile del Processo di Direzione (DIR), si impegna a diffondere la Politica della Qualità a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale.

3 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

CE.DI.S.S. cerca sempre di fare in modo che i suoi interventi formativi, di consulenza e servizi siano costruiti intorno ai seguenti presupposti:

- **Intelligence**: lo scopo di ogni intervento è fornire al cliente gli strumenti, le metodologie, le analisi, le strategie e tattiche operative secondo il contesto competitivo del cliente.
- **Collaborazione**: la convinzione che nessuno come il cliente conosce le proprie esigenze, i propri problemi e la propria realtà ci spinge a lavorare in stretta collaborazione con il cliente.
- **Rispetto**: la cultura e la storia del cliente/dei clienti e del suo/loro modo di operare/agire rappresentano non solo il punto di partenza per l'azione da intraprendere ma la costante per rendere proficuo e significativo il processo in atto (dal vissuto si parte - con il vissuto si opera - nel vissuto si torna con le competenze per innovare/migliorare).
- **Misurabilità**: la certezza che ciò che non può essere misurato non può essere gestito ci guida nel costruire/tarare insieme al cliente gli strumenti quantitativi per valutare e misurare le dimensioni dei problemi.
- **Formazione Contestuale**: il metodo di lavoro e le problematiche da affrontare sono definite insieme al cliente/committente – quando non altrimenti normato, per mettere il formando nelle condizioni di operare da solo, fornendo gli strumenti e le conoscenze necessarie per affrontare e risolvere problemi e situazioni comuni ogni giorno in azienda o nella vita professionale (Experience-based Learning) anche con programmi formativi personalizzati.

- **Operatività e semplicità**: la ricerca della soluzione più semplice, immediata ed efficace sia dal punto di vista concettuale/normativo che operativo caratterizza la nostra mission e la nostra vision.
- **Networking**: la struttura snella e dinamica che ci caratterizza, consapevole che le risorse privilegiate di cui avvalersi, a seconda dei corsi e/o dei servizi da erogare, si valutano/misurano per il grado di specializzazione posseduto (background), quando occorre è affiancata da professionisti e o partner qualificati e riconosciuti per la competenza acquisita sul campo.

3.1 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI

A - Aree di attività.

CE.DI.S.S. si occupa di tutte le fasi del processo formativo:

1. **Pianificazione**: Analisi dei fabbisogni, analisi delle competenze esistenti, personalizzazione del programma formativo in base ai risultati di pre-valutazione.
1. **Progettazione** del programma formativo (**Authoring**): progettazione del Microprogramma (documento riassuntivo dei contenuti, obiettivi, scopi, destinatari) e Macroprogramma (contenuti del programma formativo diviso in moduli e sottomoduli, correlato di esercitazioni, tests, lavori di gruppo e individuali, project work, analisi di casi reali e creati allo scopo, simulazioni, ecc…).
2. **Gestione logistica, didattica ed economica** dei percorsi formativi.
2. **Erogazione** del programma formativo con modalità diverse e diversificate: presenza in aula, e-learning (laddove vincolante), modalità mista. La metodologia privilegiata è sempre quella di favorire l'apprendimento attraverso la sperimentazione attiva, con tecniche di gestione attiva dell'aula sviluppando un forte coinvolgimento dei partecipanti.
3. **Comunicazione** (e-learning): forme di discussione, servizi di messaging, chat, faq, forum.
4. **Monitoraggio**: verifiche dell'apprendimento durante e alla fine degli argomenti o moduli - quando non altrimenti normato, verifiche di percorso attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione (customer care)
5. **Valutazione** dell'apprendimento: Tutti i risultati delle verifiche dell'apprendimento vengono misurati per valutare l'efficacia dell'intervento formativo e gestire eventuali ripianificazioni delle attività didattiche.
6. **Certificazioni e/o attestazioni** dei percorsi formativi effettuati.

Le attività formative previste/offerte sono a pagamento e/o finanziate da Enti pubblici (in quest'ultimo caso CE.DI.S.S. si occupa del reperimento di fonti di finanziamento e delle pratiche connesse).

Con il mantenimento dello status di Organismo di Formazione (OdF) accreditato presso la Regione Umbria, la Regione Toscana e l'acquisizione dello status di Organismo di Formazione (OdF) accreditato presso la Regione Emilia Romagna, il Centro propone e intende proporre ai suoi utenti anche corsi di formazione finanziati e/o cofinanziati con FSE per le seguenti macrotipologie:

- formazione iniziale (solo Regione Umbria);
- formazione continua e permanente (Regione Umbria, Toscana, Emilia Romagna);
- formazione superiore (Regione Umbria e Emilia Romagna);

B - Servizi Offerti

Il Centro ha come scopo principale la formazione di operatori di sicurezza pubblica e privata. In particolare il CE.DI.S.S. organizza e realizza corsi di formazione e/o aggiornamento per:

- Forze Armate;
- Forze dell'Ordine;
- Polizie locali;
- Security Management;
- Guardie Giurate;
- Addetti ai servizi di controllo nelle attività di intrattenimento e di spettacolo (D.M. 6 ottobre 2009);
- Steward (D.M. 8 agosto 2007);
- Addetti alla Prevenzione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08);
- Titolari licenza 134 TULPS.

L'offerta formativa prevede varie tipologie di corsi:

- corsi di acquisizione di competenze;
- corsi di qualificazione;
- corsi di specializzazione.

Il Centro offre anche corsi di formazione per altri settori e altri profili professionali partecipando a bandi e avvisi per l'ottenimento di Finanziamenti FSE sia come soggetto proponente unico sia come soggetto capofila o partner in ATI e/o ATS con altre Agenzie Formative accreditate.

C- Destinatari

I destinatari dei corsi sono persone che lavorano o sono intenzionate a lavorare nel settore della sicurezza. In particolare, si tratta di:

- ragazzi/e che hanno assolto l'obbligo scolastico e che desiderano ottenere una formazione specifica;
- ragazzi/e e uomini/donne qualificati che intendono approfondire le proprie conoscenze e riqualificare le proprie competenze;
- personale occupato di enti e/o aziende pubbliche e private;
- disoccupati/e a vari livelli.

Altre tipologie di utenza vengono individuate in base ai Bandi POR e/o PON e ad Avvisi Pubblici a cui CE.DI.S.S. parteciperà anche in partenariato con altre Agenzie Formative.

D- Metodologie Formative

I corsi CE.DI.S.S. sono progettati e erogati con una **metodologia formativa integrata**, che prevede un'**alternanza di metodologie didattiche di carattere cognitivo e metodologie di carattere attivo/emotivo** tenendo debitamente in conto quanto di seguito specificato:

1. **La metodologia didattica di carattere cognitivo** (Content Learning) è centrata sul "contenuto" dell'argomento oggetto del corso e lo strumento didattico privilegiato è la lezione frontale per il trasferimento di concetti, metodologie, strumenti di analisi ed il ricorso ad esempi e casi concreti. L'auto-apprendimento fuori dall'aula è favorito dalla consegna di dispense, slides, cd-rom, articoli, bibliografia, e altro materiale di approfondimento erogato dal docente. L'interazione prevalente è quella tra utente e contenuto dell'apprendimento e l'accento è sul "contenuto".

2. **La metodologia di carattere attivo/emotivo** (Action Learning - Formazione Esperenziale), ha invece l'obiettivo di facilitare l'apprendimento attraverso la sperimentazione attiva: con tecniche di gestione attiva dell'aula si sviluppa un forte coinvolgimento dei partecipanti attraverso discussioni, confronti in plenaria, esercitazioni pratiche, analisi dei casi, role-playing, simulazioni, team work , etc… allo scopo di verificare l'uso delle tecniche e degli strumenti proposti. L'interazione tra docente e discenti è forte e l'accento è sulla "relazione". I metodi attivi tendono ad incoraggiare una partecipazione diretta dei soggetti in formazione e favoriscono un costante feed-back all'azione del formatore. Con queste metodologie si impara facendo esercizi, sperimentando (metodo try and error), si studiano problemi concreti e non astratti, vicini alla realtà operativa dei partecipanti. Si ha la possibilità di discutere attivamente, l'attenzione è rivolta più al metodo per arrivare ad una decisione che non alla decisione stessa, portando il soggetto in formazione, con l'acquisizione di maggiore consapevolezza, ad essere il reale protagonista del processo formativo (da oggetto passivo a soggetto attivo del processo formativo favorendo un processo di self-development). Alla fine del corso (soprattutto se di lunga durata) ai partecipanti può essere richiesta l'esecuzione anche di un Project work, individuale o di gruppo (sperimentazione attiva dei contenuti appresi, dopo un periodo di apprendimento) con la realizzazione di un progetto relativo a contesti reali, secondo il modello "learning by doing", i cui risultati sono oggetto di analisi e discussione in appositi momenti didattico-applicativi.
3. **La vision formativa** di CE.DI.S.S. che è **"non insegnare a livello teorico ma formare a livello pratico"** si esplicita nell'articolazione, con particolare cura, del percorso offerto in parti teoriche e pratiche con simulazioni che si avvicinano il più possibile alla realtà, in modo da ricreare lo scenario in cui l'operatore si troverà ad esplicare le sue mansioni.
4. **Le metodologie di apprendimento**, scelte accuratamente durante le prime fasi di progettazione delle attività attraverso la focalizzazione degli obiettivi previsti, vengono individuate tra quelle riportate nel prospetto che segue e selezionate corso per corso in base al target- utenti, alla figura professionale di riferimento, alla tipologia di corso e alle eventuali indicazione prescrittive presenti in bandi e/o avvisi pubblici,tarando adeguatamente metodologie attive e passive.

TIPOLOGIA FORMATIVA	DESCRIZIONE
1. *ACTION LEARNING*	Strategia di apprendimento basata sull'esperienza, attraverso la quale i partecipanti imparano da e insieme con gli altri. Nell´Action Learning le persone imparano ad agire efficacemente partendo dall´analisi e dall´interpretazione delle loro esperienze passate, con l'obiettivo di identificare il processo che ha generato l´apprendimento. È una forma di learn by doing, un metodo per lo sviluppo individuale e organizzativo in cui si riunisce un gruppo di persone con vari livelli di abilità ed esperienza per analizzare un reale problema lavorativo e per sviluppare un piano d'azione.
2. *AFFIANCAMENTO*	Attività formativa rivolta al miglioramento delle competenze e dei comportamenti in situazione di lavoro, mediante affiancamento da parte di persone in possesso di maggiore esperienza.
3. *ANALISI S.W.O.T.*	È un'analisi di supporto alle scelte che risponde ad un'esigenza di razionalizzazione dei processi decisionali. Consente di visualizzare contemporaneamente: punti di forza (Strength); punti di debolezza (Weakness); opportunità esterne (Opportunities); minacce esterne (Threats). In questo modo, in base ad un'ottica sistemica, è possibile evidenziare in modo chiaro e sintetico le variabili che possono agevolare oppure ostacolare il raggiungimento degli obiettivi personali, professionali, di progetto, distinguendo tra fattori legati all'ambiente esterno e fattori dipendenti dall'organizzazione interna, consentendo di orientare in modo più efficace le successive scelte strategiche ed operative.

4.	*BENCHMARKING*	Cultura del confronto, intesa come parametrazione di prodotti, servizi, processi, assumendo come punto di riferimento le performance dei migliori (best in class). La disomogeneità del gruppo/corsisti, qualora si verificasse, da criticità verrà così trasformata in risorsa (Peer education).
5.	***BRAIN STORMING***	"Tempesta del cervello"che consente di far emergere le idee dei membri di un gruppo, che vengono poi analizzate e criticate al fine di migliorare la creatività, in quanto si vuole far emergere il più alto numero di idee, fattive e realizzabili, posto un argomento dato e favorire l'abitudine a lavorare in team e a rafforzarne le potenzialità.
6.	***CASE STUDY***	Analisi e simulazione di casi studio (casi e minicasi) in cui si mettono in evidenza le criticità da risolvere e le soluzioni proposte in determinati contesti, al fine di comprendere le cause degli errori commessi e le motivazioni delle scelte vincenti.
7.	***COACHING***	Tecnica finalizzata al miglioramento della performance attraverso lo sviluppo delle potenzialità personali. Serve a focalizzare gli obiettivi declinandoli creativamente in una serie di scelte, azioni, risultati da raggiungere. Consente a chi ne usufruisce una più consapevole e flessibile modalità di lettura di sé e della situazione nella quale opera. La finalità del coaching è l'elaborazione e il monitoraggio di programmi concreti di autosviluppo e autoefficacia attraverso l'allenamento di nuove modalità di essere e di fare, particolarmente efficace anche per lo sviluppo di Piani Educativi Personalizzati anche in autoformazione.
8.	***ESERCITAZIONI STRUTTURATE***	Attività pratiche laboratoriali a piccoli gruppi e/o a livello individuale come applicazione delle acquisizioni teoriche oggetto del corso.
9.	***FAD***	Strategia formativa che consente di partecipare ad un insieme di attività formative strutturate in modo da favorire una modalità di apprendimento autonomo e personalizzato, discontinuo nel tempo e nello spazio e si qualifica come un tipo particolare di formazione, in cui momento di erogazione e momento di fruizione non coincidono Si garantirà l'apprendimento a distanza e la trasmissione della conoscenza attraverso il web, grazie alla connessione in rete, tramite convenzione con centri attrezzati ogni qualvolta la suddetta attività sarà vincolante ai fini dell'accesso a fondi pubblici.
10.	***LAVORO DI GRUPPO (TEAM WORK) E/O A COPPIE***	Per mettere in comune esperienze, conoscenze, abilità; stemperare la resistenza al cambiamento; trovare soluzioni ai problemi (problem solving); stimolare nuove idee e nuove forme di pensiero creativo (brain storming); creare un clima positivo che faciliti il coinvolgimento e la partecipazione di tutti, soprattutto di quelli più deboli nei cui confronti saranno attivate azioni di supporto.
11.	***MENTORING***	Attività con la quale una persona ricca di esperienze di vita e di lavoro (mentore) trasferisce ad un'altra persona (mentee) le proprie conoscenze ed esperienze per favorirne la crescita personale e professionale. E' un processo di reciproco scambio e confronto per raggiungere obiettivi condivisi di particolare interesse per la vita professionale e lavorativa del mentee.
12.	***OUTDOOR TRAINING***	Modalità di apprendimento esperienziale il cui fondamento è la pratica diretta dell'esperienza, attraverso una serie di attività strutturate, svolte prevalentemente all'aperto e con l'ausilio di materiali che provengono dal mondo della natura o dal mondo dello sport o del gioco, che si propone di stimolare e sviluppare nei partecipanti una maggiore capacità di lavorare in gruppo (team building) ed un'accresciuta padronanza di sé (sviluppo individuale) allenandoli a gestire problemi o situazioni complesse.
13.	***PROBLEM SOLVING***	L'insieme dei processi per analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche al fine di migliorare le strategie operative per raggiungere una condizione desiderata a partire da una condizione data.

14. *PROJECT WORK*	Sperimentazione attiva dei contenuti appresi durante un percorso formativo che si rifà ad un modello di tipo "learning by doing" ed è costituito dalla realizzazione, dopo un periodo di apprendimento, di un progetto relativo a contesti reali. Può essere individuale o di gruppo ed i risultati sono oggetto di analisi e discussione in plenaria in momenti didattico-applicativi.
15. *ROLE-PLAYING*	Simulazione, interazione verbale e comportamentale tra due o più ruoli ricoperti dalle persone coinvolte che serve per accrescere le competenze relazionali, trova la sua utilità dove è richiesto l'apprendimento di abilità interattive o di specifiche competenze tecniche.
16. *TRAINING D'AULA*	Lezioni frontali finalizzate principalmente al trasferimento di contenuti teorici e riferimenti concettuali, quali basi fondanti i saperi professionali ed i modelli che caratterizzano mestieri e competenze. Dibattito interattivo come gestione attiva del clima d'aula per socializzare apprendimenti e conoscenze pregresse e per stimolare eventuali approfondimenti e la discussione di gruppo incoraggiando lo scambio e il confronto al fine di creare quella "dissonanza" che permette di rivedere e superare le proprie convinzioni diventando un ambito privilegiato di apprendimento individuale e di rapporto interpersonale e sociale.
17. *TRAINING GROUP*	Esperienza di formazione, preferibilmente residenziale che consente apprendimenti nelle aree delle competenze personali, delle relazioni interpersonali e del lavoro con gli altri. Il T-group ha una grande efficacia nello stimolare o accompagnare tutti i processi di cambiamento, personale, organizzativo o sociale. Nel T-group l'apprendimento è in massima parte esperienziale e co-costruito dai partecipanti; non sono previsti interventi didattici tradizionali, nulla è predisposto, riproduce in buona approssimazione e in ambiente protetto l'esperienza degli operatori al lavoro.
18. *TRAINING ON THE JOB*	Attività formativa pianificata per favorire l'acquisizione di competenze operative che permette di trasferire conoscenza esplicita e praticare comportamenti ed azioni dell'ambito lavorativo di riferimento, attraverso processi volti a trasmettere non solo conoscenze e abilità operative, ma soprattutto norme di comportamento non scritte proprie di un contesto di lavoro specifico tramite esperienza pratica e laboratori.

E- Caratteristiche generali del servizio formativo offerto

Nell'erogazione dei propri servizi, CE.DI.S.S. si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia e garantisce l'attuazione del Mainstreaming di Genere.

Il numero dei partecipanti ai corsi è fissato dal progetto.

L 'iscrizione ai corsi è libera e la domanda di partecipazione avviene tramite apposito modulo allegato a CV formato europeo (preferibilmente). Qualora il numero degli iscritti superi i posti disponibili, si ricorrerà a prove di selezione.

Durante i corsi si prevede:

1. L'utilizzo di appositi registri di classe per monitorare le assenze degli allievi che non dovranno superare determinati limiti, al fine dell'ottenimento dell'attestato di qualifica o frequenza.
2. Il ricorso a metodologie didattiche e strumenti formativi dall'elevato valore formativo, diversificati a seconda dei corsi.
3. La consegna per quanto riguarda la facilitazione dell'acquisizione di concetti, teorie e argomentazioni di: Dispense, Slides, Documentazione e Articoli di approfondimento.
4. La verifica/valutazione dell'apprendimento – quando non specificatamente normato – da effettuarsi prevalentemente con questionari con domande a scelta multipla, esercitazioni, simulazio-

ni di casi e minicasi, project work; colloquio a seconda di quanto specificato nel singolo Modulo didattico o UC/UFC.

5. La somministrazione di questionari di soddisfazione per testare la qualità dell'offerta.

3.2 INFORMAZIONI GENERALI SUGLI ALTRI SERVIZI

A - Aree di attività.

Nel Centro si svolgono anche le seguenti attività:

- Realizzazione di Eventi;
- Consulenza Aziendale;
- E-commerce;
- Agenzia di Affari (ai sensi dell'art 115 del TUPLS).;

B - Servizi Offerti

1. L'attività di Realizzazione eventi prevede:
   - Fornitura di servizi di consulenza;
   - Allestimento e organizzazione di spettacoli;
   - Organizzazione di congressi, riunioni, feste, meeting, cerimonie e simili.
2. L'attività di Consulenza Aziendale prevede:
   - Security management;
   - Ricerca e individuazione di aziende di vigilanza privata per lo svolgimento di servizi nel settore.
3. L'attività di E- Commerce prevede:
   - Commercializzazione on-line di tutto il materiale inerente le attività formative.
4. L'attività di Agenzia di Affari (art 115 del TULPS) prevede:
   - Servizi intermediazione.

C- Destinatari

1. **I destinatari dei Servizi di Realizzazione Eventi** sono:
   a. Aziende;
   b. Committenze private;
   c. Enti pubblici.
2. **I destinatari dei Servizi di Consulenza Aziendale** sono:
   a. Aziende;
   b. Committenze private;
   c. Enti pubblici.
3. **I destinatari dei Servizi di E-Commerce** sono:
   a. Aziende;
   b. Committenze private;
   c. Enti pubblici.
4. **I destinatari dei Servizi di Agenzia di Affari (art 115 del TULPS)** sono:
   a. Aziende;
   b. Committenze private;
   c. Enti pubblici.

3.3 RISORSE UMANE E STRUMENTALI

A - Risorse professionali: compiti e funzioni

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di personale interno con funzioni operative, personale esperto esterno, in relazione a specifiche esigenze, valutato e scelto in base alla necessità e alle competenze richieste.

Le mansioni e le responsabilità delle Funzioni, indicate nell'Organigramma del Sistema di Gestione per la Qualità sono di seguito sinteticamente riportate.

Il Responsabile del Processo di Direzione (DIR) esercita la sua azione direttiva su tutte le funzioni assegnate; ad esso spetta il compito di stabilire la Politica e gli obiettivi da raggiungere.

In particolare, le aree di attività per il Responsabile del processo di Direzione riguardano la:

1. definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
2. pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
3. supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
4. gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
5. valutazione e sviluppo delle risorse umane;
6. pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l 'impiego e gli attori locali;
7. promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
8. assicurazione del Mainstreaming di genere;
9. gestione della qualità inerente tutti i processi.

Il Responsabile del Processo di Gestione della Qualità (RSQ) agisce in staff a DIR in veste di rappresentante incaricato della gestione del Sistema di Gestione per la Qualità e del coordinamento e controllo dell'operato di tutte le Funzioni Aziendali coinvolte nella sua implementazione.

Il RSQ si occupa delle attività di gestione e coordinamento del Sistema di Gestione per la Qualità, con i seguenti compiti:

1. verificare che tutte le attività di CE.DI.S.S. siano adeguatamente condotte nel rispetto delle Procedure e degli Obiettivi (Politica per la Qualità), tramite la pianificazione ed esecuzione di opportuni programmi degli Audit Interni;
2. verificare e registrare le variazioni e le modifiche della documentazione di Sistema;
3. sviluppare adeguati programmi di formazione e addestramento relativi alla Gestione della Qualità;
4. intervenire, quando necessario, per correggere le situazioni di non conformità, attuando le necessarie Azioni Correttive (o Preventive), in accordo con i Responsabili di Funzione coinvolti.

Anche se RSQ si trova in staff a DIR, non ha poteri gerarchici diretti sulle Funzioni Aziendali sottostanti per tutto ciò che esula dalle tematiche proprie di gestione del Sistema.

Il Responsabile dei Processi Economico-Amministrativi (RA) cura il coordinamento degli aspetti finanziari, contabili, amministrativi e fiscali di CE.DI.S.S.

In particolare, le aree di attività per il Responsabile del Processo Economico-Amministrativo riguardano:

1. la gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
2. il controllo economico;
3. la rendicontazione delle spese;
4. la gestione amministrativa del personale;
5. la gestione della qualità inerente il processo.

Il compito di procedere all'approvvigionamento di materiali e componenti conformi a specifiche di acquisto prestabilite è di competenza di DIR o del Responsabile di Sede (RS) laddove previsto.

Il RA si avvale anche della collaborazione del Revisore dei Conti per ottenere tutte le informazioni relative alle spese e del Consulente del Lavoro.

Il Revisore dei Conti controlla la parte di rendicontazione dei progetti, quando richiesto.

Il Consulente del lavoro cura il rapporto tra il CE.DI.S.S. e le Istituzioni, quali l'INPS, l'INAIL, e gli altri Enti Previdenziali, l'Agenzia delle Entrate, la Direzione Provinciale del Lavoro.

Il Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni in qualità di **Responsabile Tecnico Commerciale** (RTC) rileva il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e aziendale attingendo da tutte le fonti informative sul sistema socio – economico disponibili (internet, letteratura specialistica, indagini e ricerche condotte direttamente ecc…) e individua quante e quali nuove figure professionali o nuovi compiti per coloro che sono già occupati, il sistema socio – economico locale intende assorbire nel settore Sicurezza.

Rileva, inoltre, il fabbisogno formativo, con riferimento alle risultanze dell'analisi precedente (sul fabbisogno occupazionale) per definire, anche in relazione all'offerta formativa-professionale territoriale, la strategia formativa più coerente con i fabbisogni individuati.

In particolare, le aree di attività per il Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni riguardano :

1. la lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
2. la rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
3. la definizione della strategia formativa;
4. la gestione delle relazioni con le committenze;
5. la gestione della qualità inerente il processo.

Il Responsabile del Processo di Progettazione (RP) gestisce i progetti, dalla compilazione all'accettazione delle offerte (Progettazione di massima - Progettazione esecutiva e di dettaglio- Progettazione percorsi individualizzati).

In particolare, le aree di attività per il RP riguardano:

1. la progettazione di massima di un'azione corsuale;
2. la progettazione di dettaglio di un'azione corsale in collaborazione con il docente /esperto di modulo o UC/UFC;
3. la progettazione di un intervento individualizzato;
4. la gestione della qualità inerente il processo.

Il Responsabile dell'Ufficio Marketing (MKT) ha il compito di sviluppare i rapporti con i Clienti (potenziali e/o acquisiti) e di promuovere le vendite, individuando e cogliendo le opportunità offerte dal mercato in rapporto alle capacità effettive e potenziali dell'Organizzazione. MKT è l'interfaccia primaria nei rapporti tra l 'OdF e il Cliente ed è responsabile della chiara e corretta definizione dei rapporti contrattuali, che sono ratificati da DIR.

Il Responsabile di Erogazione dei Servizi (RF – Responsabile della Formazione e anche RTC - Responsabile tecnico commerciale, responsabile delle Commesse) gestisce il Processo di Erogazione dei Servizi e le risorse che gli vengono affidate sia in fase di progettazione che durante l'esecuzione del progetto/commessa.

In particolare, le aree di attività per RF/RTC riguardano:

1. il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del Processo di Erogazione;
2. la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
3. il monitoraggio delle azioni e dei programmi;
4. la valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
5. la gestione della qualità inerente il processo

Il Referente della Gestione dei Servizi Informativi (RGI) funge da interfaccia con le figure di presidio e i responsabili di processo e di funzione del Centro per l'assicurazione della corretta ed efficace gestione dei servizi informativi e in qualità di esperto assolve alla funzione di garante dell'efficienza dei sistemi informatici.

Il Responsabile di sede (RSU/T/P):

1. collabora direttamente con la Direzione per la gestione dell'attività di erogazione dei servizi formativi;
2. svolge attività di accoglienza e/o reperimento corsisti (Front office);
3. si interfaccia con Enti e Istituzioni, Aziende e Privati, su delega scritta di DIR;
4. si avvale della possibilità di firma per ricezione atti in entrata e/o consegna di documenti su delega scritta del legale rappresentante.

Il Coordinatore (COORD):

1. pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche ed organizzative del progetto/intervento;
2. attiva relazioni con soggetti istituzionali, economici e sociali del territorio su delega del Responsabile della Direzione e del Rappresentante Legale;
3. approva la pianificazione didattica in collaborazione con la Direzione, i Responsabili dei Processi di Erogazione delle Attività Formative e di Progettazione;
4. organizza e monitora le esperienze di stage in collaborazione con il Responsabile del Processo di Direzione e di Erogazione delle Attività Formative;
5. tiene i rapporti con i Formatori e si attiva per la predisposizione delle risorse strumentali (strutture e attrezzature) in collaborazione con il Personale Tecnico di riferimento;
6. controlla il calendario degli interventi e ne predispone eventuali aggiustamenti assieme ai Tutor d'aula e di stage ;
7. partecipa alle riunioni del Collegio dei Formatori (laddove previsto e/o necessario) e ne stila il relativo verbale;
8. appronta la modulistica per l'Esame di Qualifica, assieme ai Tutor e la Segreteria;
9. predispone la prova finale, in collaborazione con i Formatori, i Tutor e la Direzione;
10. redige la relazione finale di competenza e la consegna alla Direzione.

Il Docente collabora con RP nelle attività di Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione, eroga la formazione ed il monitoraggio e valutazione degli apprendimenti per la disciplina e/o modulo assegnato.

In particolare, le aree di attività per il Docente riguardano:

1. l 'erogazione della formazione;
2. il monitoraggio e valutazione degli apprendimenti e delle competenze in uscita;
3. la progettazione e verifica collegiale del piano formativo (laddove previsto e/o necessario);
4. la progettazione dei piani personalizzati di studio;
5. la predisposizione e gestione del materiale e della documentazione didattica;
6. la raccolta e trasmissione dei dati relativi al monitoraggio territoriale dell'offerta formativa.

Il Tutor gestisce le attività di animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo, la progettazione e realizzazione di stage e tirocini formativi e di orientamento, l'analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo; le relazioni operative con imprese, servizi per l 'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo e il riconoscimento dei Crediti formativi (se richiesti e ammissibili) - qualora in possesso di apposite competenze.

L'Orientatore (laddove figura espressamente richiesta) :

1. illustra le attività formative dell'ente, avvalendosi di materiali e strumenti;
2. individua e analizza i bisogni formativi espressi dall'utenza;

3. informa sull'offerta delle azioni di formazione e istruzione nell'ambito del territorio, nonché sugli sbocchi occupazionali offerti dal mercato del lavoro locale e sui servizi per l'impiego;
4. collabora alla gestione di interventi formativi di orientamento anche in integrazione con il sistema scolastico, i Centri Territoriali Permanenti e i Centri per l'Impiego, nonché le Associazioni di Categoria e le Imprese sul territorio;
5. supporta individualmente i singoli per l'individuazione delle proprie capacità/interessi/attitudini;
6. motiva alla formazione e all'inserimento al lavoro;
7. coinvolge e mobilita l'utente verso processi di scelta consapevole supportata da repertori coerenti di azione.

Il Valutatore degli Apprendimenti (laddove figura espressamente richiesta):

1. Formula, somministra e valuta prove di valutazione della competenze a partire dall'identificazione di standard professionali e tenendo conto delle caratteristiche delle prestazioni professionali oggetto di valutazione e certificazione.

Il Personale Tecnico:

1. predispone la strumentazione necessaria prevista per i moduli o UC /UFC di pertinenza;
2. assicura la manutenzione delle attrezzature previste dal progetto;
3. collabora con i Tutor nella predisposizione di fotocopie;
4. collabora con il docente e il codocente di modulo o UC/UFC per la buona riuscita del progetto/intervento assicurando la consegna dei materiali occorrenti.

Il Personale Ausiliario:

1. assicura l'apertura e la chiusura dei locali destinati all'erogazione degli interventi formativi;
2. garantisce la pulizia dei locali;
3. collabora con i Tutor e il Personale Tecnico nella predisposizione di fotocopie;
4. assicura la consegna dei materiali occorrenti.

La Segreteria Generale (SEGR):

1. predispone le lettere di incarico e le archivia con le rispettive accettazioni;
2. si rapporta con l'utenza con attività di Front Office;
3. assicura la tenuta del protocollo e la registrazione dei documenti contabili;
4. predispone le pratiche di acquisto/affitto di materiali didattici attrezzature come da disposizioni vigenti;
5. compila il registro di carico e scarico sulla base della documentazione fornita dal tutor e fatta sottoscrivere ai corsisti dal formatore di turno e consegnata al Tutor di riferimento;
6. registra in apposito registro Prima Nota e Cassa le entrate e le uscite;
7. predispone ed inoltra gli avanzamenti di spesa per l'erogazione degli acconti e del saldo su apposita modulistica;
8. effettua i pagamenti previsti su autorizzazione e controllo di DIR;
9. esegue la rendicontazione;
10. predispone gli atti didattico/organizzativi richiesti;
11. archivia la documentazione di propria pertinenza.

Tutti i Responsabili di Funzione hanno la responsabilità di mettere in pratica giornalmente la politica per la Qualità del Centro.

B - Risorse Professionali: Aggiornamenti/Addestramenti

Il Responsabile del Processo di Direzione, al fine del mantenimento del livello di competenza dell'Organizzazione, garantisce la formazione adeguata di tutte le risorse interne aventi influenza sulla

Qualità del Servizio Erogato e la loro qualificazione in rapporto alle responsabilità conferite ed alle funzioni svolte.
In base alle necessità (rilievo di situazioni anomale nel corso degli Audit Interni, in seguito a NC e/o reclami da parte dei Clienti/Utenti e riconducibili a scarsa competenza tecnico/operativa del personale; variazioni significative del contesto operativo: nuovi servizi, nuovi metodi di lavoro), il Responsabile del Processo di Direzione, in collaborazione con il Responsabile del Processo di Gestione della Qualità, sviluppa opportuni Piani di Formazione e/o Sviluppo Professionale.
La partecipazione ad attività di aggiornamento e formazione da parte delle risorse interne al Centro viene certificata mediante attestati, contenenti data e luogo in cui si è tenuto il corso o si è svolta la riunione, nome del partecipante, argomento trattato e mediante la compilazione del Verbale di formazione.
L'addestramento del personale di CE.DI.S.S. viene realizzato con:

- corsi di formazione interni/esterni;
- corsi di aggiornamento interni/esterni;
- affiancamento a personale esperto;
- affidamento di incarichi specifici controllati.

L'affiancamento è normalmente applicato per addestrare personale che, pur mostrando attitudine per specifiche mansioni, ha bisogno di acquisire un maggior livello di pratica, sicurezza ed autonomia.
Le attività di addestramento e formazione riguardano, a seconda dei casi:

- la formazione professionale metodologica (metodologie per le attività di docenza);
- la formazione professionale specialistica (approfondimento di contenuti specifici);
- la formazione di base sulla Qualità (conoscenza sul SGQ).

La valutazione dell'efficacia del processo di formazione/addestramento è curata dal RSQ che provvede a ricevere la documentazione attestante l'esito di ogni partecipante ed esamina i risultati ottenuti attraverso colloqui e verifiche sul campo. Qualora si rendessero necessarie ulteriori sessioni di formazione/addestramento, il RSQ pianifica le successive attività formative.

C - Dotazioni logistico-strumentali

CE.DI.S.S. dispone di:

- ⇨ una sede legale costituita da:
  - n. 1 ufficio di direzione,
  - n. 1 ufficio marketing e commerciale,
  - n. 1 ufficio di segreteria generale,
  - n. 1 spazio didateca;
- ⇨ una sede corsuale, in Umbria, costituita da:
  - n. 1 aula per le lezioni teoriche dotata di venti postazioni allievo,
  - n. 1 laboratorio multimediale con adeguata strumentazione e connessioni internet,
  - n. 1 palestra dotata di attrezzature per l'esecuzione di attività varie;
- ⇨ un ufficio economico-amministrativo c/o studio professionale esterno;
- ⇨ un'unità locale, in Toscana, costituta da:
  - un ufficio di segreteria generale,
  - un'aula didattica,
  - una spazio attrezzato per attività varie;
- ⇨ un'unità locale, in Piemonte, costituita da:
  - un ufficio di segreteria generale,
  - un'aula didattica,

- una spazio attrezzato per attività varie;

⇨ un'unità locale, in Emilia Romagna, costituita da:
- un locale di accoglienza,
- un ufficio di segreteria generale,
- un'aula didattica,
- n. 1 laboratorio multimediale con adeguata strumentazione e connessioni internet,
- una spazio attrezzato per attività varie;

⇨ un sito internet (www.cediss.info);

⇨ un portale con piattaforma e-learning (www.coacentroservizi.com).

Le dotazioni strumentali (attrezzature tecnologiche) di cui si avvale si diversificano a seconda delle singole sedi così come riportato nella tabella che segue.

SEDE LOCALE SAN GIUSTINO – CITTÀ DI CASTELLO (PG)	UNITÀ OPERATIVA LATERINA (AR)	UNITÀ OPERATIVA TORINO (TO)	UNITÀ OPERATIVA BAGNO DI ROMAGNA (FC)
• n° 2 Pc • n° 1 Pc Netbook g • n° 1 videoproiettore • n° 1 macchina fotocopiatrice multifunzione • n° 2 linee telefoniche e fax	• n° 1 Pc • n° 1 stampante • n° 1 vidoeproiettore • n° 1 linea telefonica e fax	• n° 2 pc • n° 1 stampante • n° 1 videoproiettore n° 1 linea telefonica e fax	• 10 PC portatili • n. 1 videoproiettore • n° 1 stampante •

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.Lgs. 81/2008).

4. LIVELLO OPERATIVO

4.1 FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

4.1.1 SERVIZI FORMATIVI

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti da CE.DI.S.S. sulla base di fattori di qualità dell'attività di SEGR e dell'attività didattica.

A- I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività di SEGR comprendono:
- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Gli standard specifici comprendono:
- tempi massimi di conclusione delle operazioni di iscrizione, rilascio di attestati e/o certificati di frequenza;
- tempi massimi di attesa per stabilire un contatto utile per richieste di informazioni;
- numero di ore settimanali di apertura al pubblico della segreteria.

Gli standard generali comprendono:

- percentuale di rilascio di certificati o di altre operazioni amministrative compiute entro il termine massimo stabilito;
- numero di richieste di visione di documenti in possesso di CE.DI.S.S. accolte in un anno;

B - I fattori di qualità del servizio riferibili all'**attività didattica** comprendono:

- svolgimento di almeno n. 4 ore di attività di informazione ed orientamento degli allievi nei corsi di qualificazione e specializzazione e di almeno n. 2 ore negli altri casi;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per almeno 4 ore a settimana per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione;
- regolarità e continuità delle lezioni: il calendario delle lezioni garantirà la sospensione durante i periodi di ferie e festività (se richiesti);
- attività di tutoraggio: durante le lezioni verrà garantita la presenza di almeno un assistente o tutor;
- tecnologie per l'insegnamento a distanza: verrà garantita l'attivazione di un accesso personalizzato al portale per l'invio e ricevimento di materiale didattico e per l'interlocuzione con il corpo docente;
- accessibilità di laboratori e didateca: i laboratori e la didateca saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente;
- organizzazione di stage: il Centro garantisce lo svolgimento di un periodo di stage pari ad almeno il 20% del monte ore del corso in caso di attività formative di qualificazione o specializzazione come da Avviso o Bando di riferimento;
- servizi di cura: CE.DI.S.S. per agevolare l'accesso ai suoi corsi da parte delle donne organizza attività di assistenza domiciliare a persone non autosufficienti, servizi di babysitteraggio su apposita richiesta e se ricorrono condizioni di effettiva necessità.

Gli standard generali e specifici comprendono:

- quota di corsisti che si rivolgono a servizi di orientamento/accoglienza;
- numero di ore dedicate ad attività integrative (in particolare utilizzo didateca);
- numero di soppressioni o spostamenti di orario delle lezioni, ecc.;
- grado di soddisfazione degli allievi, del personale e delle aziende;
- risultati formativi conseguiti;
- risultati occupazionali conseguiti;
- tasso di spesa.

Di seguito sono ora riportati i fattori di qualità e i relativi standards, raggruppati in base alle macro-attività dell'intero processo formativo:

A - Comunicazione dell'offerta formativa

La comunicazione dell'offerta formativa ai possibili beneficiari avviene attraverso diversi mezzi di comunicazione (sito internet, manifesti e locandine, annunci sui giornali, depliants pubblicitari).

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Pubblicizzazione dell'offerta	Tipologia dei mezzi utilizzati	Almeno n. 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
Diffusione nel territorio	Numero comuni raggiunti	Copertura del 20% del territorio interessato	
Presenza sito	Internet SI/NO	SI	

B - Progettazione del servizio formativo

Realizzazione di corsi coerenti con la normativa vigente e rispondenti ai requisiti espressi dall'analisi dei bisogni formativi del territorio e dei beneficiari.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Confronto con almeno il 50% dei soggetti riportati nell'indicatore.	Lettere di comunicazione-richiesta con i soggetti riportati nell' indicatore.
Tirocinio o stage, se previsto dal corso	Ore attività di tirocinio/stage su ore totali	Attività di tirocinio/stage non inferiore al 10% delle ore (quando non altrimenti normato).	Orario del corso

C - Erogazione del servizio formativo

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Regolarità d'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 40 % delle ore	Comunicazione all'ente delle variazioni
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	n.7 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Chiarezza e completezza dell'attività di accoglienza e orientamento	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta dei Servizi (CDS)	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CDS da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra richieste o segnalazioni di non conformità e relative risposte o azioni correttive	Giorni n.15 definiti come tempo massimo della risposta (quando non altrimenti specificato)	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni risposta o azione correttiva
Coinvolgimento delle risorse professionali nel processo formativo	Partecipazione a focus group e riunioni di confronto sul tema della qualità	Almeno il 50% di presenze sul tot delle risorse umane	Verbali di riunioni con firme di presenza
Frequenza degli allievi	N. assenze sul n. tot delle ore	Assenze non superiori al 25% delle ore tot (quando non altrimenti normato)	Verifica registri
Successo didattico	% allievi che raggiungono qualifica o attestato di frequenza per ogni corso	Almeno il 60% degli allievi raggiunge qualifica o conclude il corso	Verifica registri Verbali scrutinio e verbali esami

D - Customer Satisfaction

Particolare attenzione viene rivolta alla soddisfazione sia degli Utenti/Clienti che dei docenti dei propri corsi.

La misura della soddisfazione del Cliente è la misura più significativa e diretta della Qualità effettivamente erogata, rispetto a quella realmente percepita dall'Utente/Cliente stesso.

Il RSQ ed il RTC hanno il compito di assicurare che le comunicazioni con il Cliente siano mantenute e che i dati relativi alla soddisfazione del Cliente siano raccolti, analizzati e utilizzati secondo quanto previsto dalla **PRQ 06 EROGAZIONE E CONTROLLO ATTIVITÀ FORMATIVE.**

Per la misurazione del grado di soddisfazione del Cliente, CE.DI.S.S. utilizza appositi questionari, somministrati ai clienti-partecipanti durante diverse fasi di Erogazione del Servizio (all'inizio,in itinere e al termine del corso in particolare nei corsi finanziati e/o riconosciuti).

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Rispondenza dei requisiti alle attese del beneficiario	% di risposte positive a specifiche domande	Rispondenza non inferiore a 60%	Apposito questionario
Soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo formativo (allievi, docenti, tutor, aziende)	% soggetti soddisfatti	Almeno 60% dei soggetti soddisfatti	Questionari di gradimento somministrati secondo la procedura Monitoraggio e Valutazione
Percezione della professionalità del personale	% di risposte positive a specifiche domande	Percezione positiva non inferiore al 60%	Apposito questionario
Risultanze occupazionali Rispondenza ai relativi	requisiti di risultato	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti	Questionari sulle risultanze occupazionali

4.1.2 ALTRI SERVIZI:

A - FATTORI DI QUALITÀ

1. **REALIZZAZIONE EVENTI**

I fattori di qualità del servizio riferibili all'**attività di realizzazione eventi** comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza.

2. **CONSULENZE AZIENDALI**

I fattori di qualità del servizio riferibili all'**attività di consulenza aziendale** comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza.

3. **E-COMMERCE**

I fattori di qualità del servizio riferibili all'**attività di e-commerce** comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- qualità dei materiali.

4. **AGENZIA DI AFFARI – ART 115 -TULPS**

I fattori di qualità del servizio riferibili all'**attività di** comprendono

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

B – STANDARD GENERALI E SPECIFICI

1. **REALIZZAZIONE EVENTI**

Gli standard generali e specifici del servizio di Realizzazione Eventi sono definiti da CE.DI.S.S. sulla base di fattori di qualità dell'attività di Segreteria Generale (SEGR) e dell'attività dell' Ufficio Commerciale .

Gli standard specifici comprendono:

- tempi massimi di conclusione delle operazioni di: accoglienza, evasione ordine …;
- tempi massimi di attesa presso gli sportelli; tempi massimi di attesa per stabilire un contatto utile per richieste di informazioni telefoniche;
- numero di ore settimanali di apertura al pubblico della segreteria corsi.

Gli standard generali comprendono:

- percentuale di operazioni eseguite entro il termine massimo stabilito;
- numero di richieste evase in un anno.

2. CONSULENZA AZIENDALE

Gli standard generali e specifici del servizio di Consulenza Aziendale sono definiti da CE.DI.S.S. sulla base di fattori di qualità dell'attività di Segreteria Generale (SEGR) e dell'attività dell' Ufficio Commerciale .

Gli standard specifici comprendono:

- tempi massimi di conclusione delle operazioni di: accoglienza, evasione ordine …;
- tempi massimi di attesa presso gli sportelli; tempi massimi di attesa per stabilire un contatto utile per richieste di informazioni telefoniche;
- numero di ore settimanali di apertura al pubblico della segreteria corsi.

Gli standard generali comprendono:

- percentuale di operazioni eseguite entro il termine massimo stabilito;
- numero di richieste evase in un anno.

3. E-COMMERCE

Gli standard generali e specifici del servizio di E-Commerce sono definiti da CE.DI.S.S. sulla base di fattori di qualità dell'attività di Segreteria Generale (SEGR) e dell'attività dell' Ufficio Commerciale.

Gli standard specifici comprendono:

- tempi massimi di conclusione delle operazioni di: accoglienza, evasione ordine …;
- tempi massimi di attesa presso gli sportelli; tempi massimi di attesa per stabilire un contatto utile per richieste di informazioni telefoniche;
- numero di ore settimanali di apertura al pubblico della segreteria corsi.

Gli standard generali comprendono:

- percentuale di operazioni eseguite entro il termine massimo stabilito;
- numero di richieste evase in un anno.

4. AGENZIA DI AFFARI (ART.115 –TULPS)

Gli standard generali e specifici del servizio di Agenzia di Affari sono definiti da CE.DI.S.S. sulla base di fattori di qualità dell'attività di Segreteria Generale (SEGR) e dell'attività dell'Ufficio Commerciale.

Gli standard specifici comprendono:

- tempi massimi di conclusione delle operazioni di: accoglienza, evasione ordine …;
- tempi massimi di attesa presso gli sportelli; tempi massimi di attesa per stabilire un contatto utile per richieste di informazioni telefoniche;
- numero di ore settimanali di apertura al pubblico della segreteria corsi.

Gli standard generali comprendono:

- percentuale di operazioni eseguite entro il termine massimo stabilito;
- numero di richieste evase in un anno.

4.2 ATTIVITÀ DELLA SEGRETERIA

La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici, determinati in funzione delle esigenze dei corsisti. L'orario di apertura comprende anche le ore pomeridiane ed è specificato sede per sede.

La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.

Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

5 – LIVELLO PREVENTIVO

5.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI/CLIENTI

CE.DI.S.S. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Queste rilevazioni vengono effettuate attraverso i questionari di gradimento e i moduli per i reclami/suggerimenti; i risultati vengono monitorati costantemente.

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti,il Centro si impegna:

1. a rendere disponibile per la consultazione una copia della Carta dei Servizi a tutte le persone che frequenteranno un corso di formazione;
2. a consegnare l'opportuna documentazione contenente indicazioni sulle principali caratteristiche del servizio formativo offerto e sulle modalità di valutazione;
3. a gestire i reclami scritti degli Utenti/Clienti entro n. 15 giorni;
4. a comunicare agli Utenti/Clienti ogni eventuale variazione relativa agli orari del servizio formativo offerto.

Con apposite procedure PRQ 09 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ e PRQ 10 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE, CE.DI.S.S. definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo viene registrato e trattato conformemente a tali procedure.

L'Erogazione dei Servizi Formativi prevede la redazione di un apposito Patto formativo/Contratto, che riporta in dettaglio gli impegni che il Centro e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto è firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, vengono periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna), report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso, colloqui effettuati dal coordinatore /direttore di corso con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore /direttore di corso/responsabile di sede), redatti in forma scritta, vengono gestiti da RSQ come Non Conformità coerentemente con quanto previsto dal Manuale della Qualità (MDQ). Per ciascuno di essi viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi.

Per quanto attiene alla tutela della privacy, relativamente ai dati sensibili degli utenti, si fa riferimento alle disposizioni delle norme nazionali.

6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

1. la Carta dei Servizi è affissa nei locali della struttura e pubblicata nel sito;

2. la Carta dei Servizi è inviata a tutti i soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali;
3. La Carta dei Servizi è revisionata ogni anno dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità ed è validata dal Responsabile del Processo di Direzione (DIR) considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e sintetizzati nel Riesame della Direzione Generale.

7. ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

CDS	Carta dei Sevizi
DIR	Responsabile della Direzione
MDQ	Manuale per l'Assicurazione Qualità
MKT	Responsabile Ufficio Marketing
NC	Non Conformità
OdF	Organismo di Formazione
RA	Responsabile Economico- Amministrativo
RF	Responsabile Erogazione del Servizio
RGI	Referente Gestione Servizi Informativi
RP	Responsabile Processo di Progettazione
RSQ	Responsabile Sistema Qualità
RSX/Y/…	Responsabile di sede (sede da specificare)
RTC	Responsabile Analisi e Definizione dei Fabbisogni e Responsabile Tecnico Commerciale
SEGR	Segreteria Generale

San Giustino, 18.01.2013

Il Rappresentante Legale
Enrica Sgoluppi

CE.DI.S.S.® sas
Centro Direzionale Servizi di Sicurezza
Via Centrale, 20 - Lama
06016 San Giustino - (PG)