

1. Indice

1.	INDICE.....	1
2.	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	3
2.1	Informazioni generali sui servizi formativi offerti.....	3
2.2	L'organizzazione e il suo contesto	4
2.3	Le esigenze e le aspettative delle parti interessate	5
2.4	Campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità.....	5
2.5	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi.....	6
3.	LEADERSHIP	7
3.1	La Carta della Qualità	7
3.2	Leadership e impegno.....	7
3.2.1	Focalizzazione sul cliente	8
3.2.2	Impegni particolari.....	8
3.3	Politica	9
3.3.1	Stabilire la politica per la qualità.....	9
3.3.2	Comunicare la politica per la qualità.....	9
3.3.3	Mission.....	10
3.3.4	Obiettivi	10
3.3.5	Impegni	11
3.4	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	11
3.4.1	Risorse professionali	12
4.	PIANIFICAZIONE.....	14
4.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità.....	15
4.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	16
4.3	Pianificazione delle modifiche.....	17
5.	SUPPORTO	17
5.1	Selezione del Personale	18
5.2	Gestione Competenze.....	20
5.3	Gestione formazione - addestramento	20
5.3.1	Modalità di sviluppo del piano delle risorse professionali	20
5.3.2	Obiettivi	20
5.3.3	Modalità di realizzazione	21
5.4	Consapevolezza del personale	21
5.5	Comunicazione	21
5.6	Infrastrutture, ambiente di lavoro, controllo di taratura	22
5.6.1	Piano di manutenzione ordinaria.....	22
5.6.2	Risorse logistico-strumentali.....	23
5.6.3	Standard di qualità per i corsi	23
5.6.4	Manutenzione programmata.....	25

5.6.5	Manutenzione straordinaria	25
5.7	<i>Informazioni documentate</i>	25
5.7.1	Creazione e aggiornamento	25
5.7.2	<u>Gestione Dei Dati</u>	26
5.7.3	Conservazione delle informazioni documentate	27
5.7.4	Redazione	27
5.7.5	Archiviazione, accesso, smaltimento	27
5.7.6	Procedure scritte relative alla gestione del dossier di attività formativa.....	28
5.7.7	Metodologia.....	28
5.7.8	<u>Gestione Dei Documenti Esterni</u>	29
6.	ATTIVITÀ OPERATIVE	30
6.1	<i>Pianificazione e controllo operativi</i>	30
6.2	<i>Condizioni di trasparenza</i>	30
6.3	<i>Requisiti per i prodotti e servizi e processi relativi ai clienti</i>	31
6.4	<i>Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi</i>	31
6.5	<i>Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno</i>	31
6.6	<i>Produzione ed erogazione dei servizi</i>	31
6.7	<i>Rilascio di prodotti e servizi</i>	31
6.8	<i>Controllo degli output non conformi</i>	31
7.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DEI PROCESSI INTERNI	31
7.1	<i>Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione</i>	31
7.1.1	Monitoraggi operativi	32
7.2	<i>Valutazione della Soddisfazione dei Clienti e delle parti interessate</i>	35
7.3	<i>Analisi e valutazione</i>	35
7.4	<i>Audit interno</i>	36
7.5	<i>Riesame della direzione</i>	37
7.6	<i>Input al riesame</i>	37
7.7	<i>Output del riesame</i>	38
8.	MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI INTERNI	38
8.1	<i>Generalità</i>	38
8.2	<i>Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari</i>	38
8.3	<i>Non conformità e azioni correttive</i>	39
8.3.1	<u>Gestione dei Reclami</u>	39
8.4	<i>Miglioramento continuo</i>	40
9.	ISTRUZIONI OPERATIVE	40

REDAZIONE: RSQ

VERIFICA: RSQ

APPROVAZIONE: PRES

2. Contesto dell'organizzazione

La Scuola che Vorrei gestisce Scuola Sinequa, un centro di formazione in grado di rispondere in modo innovativo a precise esigenze nel campo della cultura in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione.

In linea con le direttive previste dal Programma Operativo della Regione Marche 2021 – 2027 e più in generale, dal Programma Operativo Nazionale (PON) "Scuola e Competenze" 2021-2027, in particolare relativamente alla priorità di migliorare la qualità, l'inclusività e l'efficacia del sistema formativo, la scuola intende perseguire l'equità e la coesione rafforzando il sostegno agli studenti.

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa offerta dalla cooperativa è ideata e progettata sulla base di analisi del fabbisogno formativo, per garantire una gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi proposti, continuamente aggiornati in funzione dei dati rilevati attraverso la valutazione dei risultati conseguiti.

In generale i corsi sono rivolti a studenti di ogni ordine e grado, a soggetti inoccupati e disoccupati, nonché a professionisti e sono finalizzati al miglioramento delle conoscenze e delle competenze anche nella prospettiva di un qualificato inserimento nel mercato del lavoro e di un aggiornamento professionale tecnico-specialistico. La Scuola che Vorrei mette a disposizione dei partecipanti un servizio differenziato, sia per valorizzare le particolari inclinazioni dei singoli sia per tutelare la specificità dei settori d'intervento, nella convinzione che soltanto un servizio differenziato, innovativo e tecnologicamente avanzato possa soddisfare la diversità dei bisogni e orientarsi verso una forma di apprendimento permanente, per tutti e per tutta la vita. Quindi i committenti della Scuola che Vorrei possono essere Enti Pubblici (Regione, Provincia, Comuni, Ministeri, Scuole, ecc.), Aziende del territorio o privati.

Per questo la cooperativa è organizzata in due aree di attività:

- Area formazione privata

Si tratta della formazione rivolta ad imprese di varia dimensione o a singoli privati, non soggetta a finanziamento pubblico.

- Area formazione pubblica

In questa area sono gestite le attività formative con finanziamento pubblico (programmi comunitari, nazionali o regionali). I principali servizi consistono in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a formazione continua, formazione superiore, formazione permanente, formazione di base e obbligo formativo.

Di conseguenza il contesto esterno ed interno dell'organizzazione è stato definito tenendo in considerazione quanto sopra detto.

Nella tabella che segue e che viene aggiornata almeno annualmente durante il riesame della direzione sono indicati i fattori esterni e interni che compongono il contesto dell'organizzazione.

2.2 L'organizzazione e il suo contesto

FATTORI DA ANALIZZARE	RISULTATO ANALISI
CONTESTO ESTERNO	
Legale, regolamentare	Riunioni del CdA, Elenco delle normative cogenti, PON (regionale e nazionale), linee guida emesse dagli enti normatori
Finanziario, economico	Riunioni del CdA, Fondazioni e bandi a progetto, convenzioni con gli enti, bandi di gara
Innovativo	Riunioni del CdA, Progettazione di nuovi servizi da parte del Ministero, partecipazione a convegni
Competitivo	Riunioni del CdA, Scelta di partner per partecipazione a bandi, analisi in fase di gara e non, rispetto ai principali concorrenti da parte del RSQ, due diligence
Di mercato	Riunioni del CdA, Riunioni e incontri per analisi del mercato e del territorio, ufficio RSQ, analisi del fabbisogno del territorio, questionari e analisi dati utenti (aspettative, fabbisogno e soddisfazione)
Sociale, culturale	Riunioni del CdA, incontri tra responsabili delle varie funzioni, incontri con il committente/utente, PON, analisi del fabbisogno del territorio
FATTORI DA ANALIZZARE	RISULTATO ANALISI
CONTESTO INTERNO	
Flussi informativi e processi decisionali	Regolamento della Cooperativa, Statuto della Cooperativa, riunioni del CdA, riunioni con i responsabili di processo, assemblee dei soci, riunioni di staff
Politiche organizzative, obiettivi e strategie	Riunioni del CdA, riunioni con i responsabili di processo, riesame della Direzione, pianificazione degli obiettivi, riunioni di staff
Conoscenza	Collaborazione nello svolgimento delle attività, Analisi dei report e delle relazioni dei singoli servizi, questionari docenti
Prestazioni	Dati del bilancio, dati relativi agli indicatori, dati relativi agli obiettivi

	annuali, budget e consuntivi mensili
--	--------------------------------------

2.3 Le esigenze e le aspettative delle parti interessate

PARTI INTERESSATE	ESIGENZE E ASPETTATIVE
Clienti	Qualità, prezzo relativo alla qualità delle prestazioni, prestazioni definite (vedi contratti del singolo servizio)
Soci	Durevole redditività (efficienza del servizio, riduzione costi, eliminazione sprechi) Trasparenza (rispetto requisiti legali) Rispetto della mission della cooperativa
Persone dell'organizzazione	Buon ambiente di lavoro (igiene e sicurezza) Rispetto dei contratti di collaborazione Riconoscimenti e motivazione
Fornitori e partner	Reciproco beneficio e continuità di rapporto Correttezza e trasparenza nei rapporti Condivisione dei valori
Società Pubblica opinione Mass media Enti Locali	Erogazione di un servizio che risponda ai bisogni di istruzione, anche delle fasce deboli Protezione ambientale (gestione rifiuti e igiene/sicurezza) Comportamento etico (consensi, privacy, tutela della dignità, rispetto delle persone, sicurezza sul lavoro) Rispetto dei requisiti cogenti Reputazione (qualità prestazioni erogate, disponibilità, collaborazione, rispetto dei principi etici)

2.4 Campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

Sulla base dei fattori esterni ed interni, dei requisiti e delle aspettative delle parti interessate e sui servizi dell'organizzazione il campo di applicazione del SGQ determinato è il seguente: **progettazione ed erogazione di attività formativa.**

2.5 *Sistema di gestione per la qualità e relativi processi*

La Scuola che Vorrei ha identificato i processi che danno valore aggiunto e tra questi quelli necessari per la realizzazione del SGQ. A tale scopo ha proceduto:

- ad identificare i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione,
- a stabilire la sequenza e le interazioni fra questi processi,
- a stabilire i criteri e i metodi per un efficace funzionamento e controllo di questi processi,
- assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi,
- monitorare, misurare ed analizzare i processi,
- attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

I processi primari sono i seguenti:

- i processi relativi al cliente, che prevedono l'identificazione dei requisiti dei clienti, il riesame del contratto e le comunicazioni da e verso i clienti (SP01)
- il processo di progettazione del piano di offerta formativa (SP02)
- i processi di erogazione del servizio (SP03)

Tutti i processi fondamentali sono stati poi raccolti all'interno di un documento che contiene per ognuno di questi:

- ✓ input: descrizione degli elementi in ingresso per lo svolgimento dell'attività
- ✓ output: descrizione degli elementi in uscita dallo svolgimento dell'attività
- ✓ descrizione del processo, delle sue interazioni con gli altri processi, della attività e delle responsabilità: definizioni, descrizione del processo
- ✓ indicatori: definizione dei principali indicatori per il monitoraggio delle attività del processo e per la misurazione dello stesso.

I processi di supporto sono i seguenti:

1. Processo risorse umane (SP04)
2. Processo di gestione delle informazioni documentate
3. Processo gestione prodotti e servizi forniti dall'esterno (SP05)
4. Processo economico - amministrativo

I processi di supporto sono definiti nel presente manuale e attraverso istruzioni operative o istruzioni tecniche o specifici processi.

3. Leadership

3.1 *La Carta della Qualità*

La Carta della Qualità, vincolante nei confronti del sistema committenti/beneficiari, illustra con criteri di chiarezza e trasparenza i principi adottati nella fornitura dei servizi, il livello qualitativo degli stessi, gli strumenti per la partecipazione.

Emanando la Carta della Qualità, la soc. coop. La Scuola che Vorrei si impegna nei confronti dei beneficiari delle proprie attività formative e dei committenti a raggiungere e mantenere determinati parametri di qualità, garantendo un adeguato livello di trasparenza del servizio, in linea con le crescenti esigenze dell'utenza.

La qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti sono pertanto garantiti:

- in termini strategici da un'accurata Politica della Qualità condivisa da tutti i livelli dell'organizzazione, coerente con la mission e orientata al raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- 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 che consentano di valutare il raggiungimento degli standard di qualità specifici riguardanti il processo formativo nella sua interezza (costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle 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.

3.2 *Leadership e impegno*

La direzione dimostra leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione per la qualità nelle seguenti modalità:

- si assume la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità
- si assicura che siano stabiliti la politica e gli obiettivi di gestione del sistema in compatibilità con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione
- si assicura che i requisiti del sistema di gestione siano integrati con gli altri processi e attività della cooperativa

- promuove l'utilizzo dell'approccio per processi e del pensiero basato sul rischio
- assicura le risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità
- comunica l'importanza di una gestione per la qualità efficace e della conformità ai risultati attesi
- fa partecipare attivamente, guida e sostiene le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione
- promuove il miglioramento
- fornisce sostegno agli altri ruoli per dimostrare la loro leadership, in relazione alle pertinenti aree di responsabilità.

3.2.1 Focalizzazione sul cliente

Vengono presi in considerazione i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di aumentare la soddisfazione del cliente.

Sono inoltre determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti cogenti derivanti da:

- Enti committenti;
- Ministero Istruzione, Università e Ricerca;
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- Regione Marche;
- Leggi, Decreti, Regolamenti pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale inerenti l'erogazione dei servizi di istruzione e di pertinenza al campo di applicazione del sistema anche nel rispetto delle direttive Europee.

3.2.2 Impegni particolari

Oltre a quanto sopra esplicitato, **La Scuola che Vorrei**, relativamente all'assolvimento dell'obbligo formativo, si impegna a:

- rendere disponibili, dietro semplice e diretta richiesta dell'interessato, presso la propria sede operativa in via Piave 28, Ancona, i diritti connessi al passaggio fra sistemi educativi e formativi, in conformità con quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 76/2005 sul diritto-dovere all'istruzione e formazione, dalle Linee Guida per il sistema duale, e dagli aggiornamenti previsti dal "Piano regionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale (IeFP)" approvato dalla Regione Marche e finanziato in parte con i fondi del PNRR 2024;
- garantire un'informazione chiara e accessibile riguardo ai percorsi formativi disponibili, con particolare attenzione ai programmi finanziati dal PNRR, e alle modalità di transizione tra istruzione scolastica e

formazione professionale, in linea con le più recenti delibere regionali e con le esigenze del mercato del lavoro;

- realizzare attività di orientamento all'istruzione e al lavoro e percorsi di alternanza Scuola-Lavoro in relazione alle politiche nazionali e regionali (in collaborazione con gli Istituti Scolastici);
- effettuare almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi qualora se ne presenti la necessità;
- prevedere per tutti gli interventi formativi in oggetto, un periodo di stage proporzionale la durata dell'intervento, a beneficio di tutti gli allievi.

Relativamente all'area dello svantaggio, La Scuola che Vorrei si impegna a strutturare, in caso di necessità, incontri quadrimestrali con i servizi di assistenza e rappresentanza afferenti la propria rete relazionale al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

3.3 Politica

3.3.1 Stabilire la politica per la qualità

La Direzione stabilisce, attua e mantiene una politica per la qualità appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e che supporta i suoi indirizzi strategici.

La politica della qualità viene formulata dalla Direzione e comprende un impegno a soddisfare i requisiti applicabili e un impegno per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità. La politica della qualità viene presa a riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità.

La politica della qualità viene riesaminata con cadenza almeno semestrale, durante il Riesame della Direzione, inserendola nell'ordine del giorno della riunione dei soci della cooperativa prevista nel periodo in esame, per verificare la sua attualità ed eventualmente per modificarla in accordo con i dati provenienti da analisi del contesto dell'organizzazione, analisi del fabbisogno del territorio, modifica di indirizzi strategici, analisi relative ai portatori di interesse, modifiche relative alle finalità dell'organizzazione.

3.3.2 Comunicare la politica per la qualità

La politica della Qualità de La Scuola che Vorrei è contenuta in uno specifico documento, estratto dal manuale della qualità, affisso nelle bacheche di tutti i centri operativi e della sede amministrativa. La politica viene comunicata e resa disponibile a tutti gli operatori a cura della Direzione.

La realizzazione di tale politica è condivisa da tutto il personale, che viene coinvolto nella creazione di un ambiente di lavoro improntato al miglioramento continuo. La consegna del documento è dimostrata mediante l'apposizione di firma per ricevuta su apposito foglio firme.

Se richiesto viene resa disponibile alle parti interessate.

3.3.3 Mission

La Scuola che Vorrei gestisce Scuola Sinequa, un centro di formazione in grado di rispondere in modo innovativo a precise esigenze nel campo della cultura in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione.

In linea con le direttive previste dal Programma Operativo della Regione Marche, e più in generale, dal Programma Operativo Nazionale (PON) 2021-2027, in particolare relativamente alla priorità di migliorare la qualità, l'inclusività e l'efficacia del sistema formativo, la scuola intende perseguire l'equità e la coesione rafforzando il sostegno agli studenti.

Coerentemente con quanto riportato, la scuola mette a disposizione della propria utenza l'esperienza di docenti qualificati capaci di promuovere e gestire attività di istruzione e formazione al fine di garantire l'apprendimento permanente migliorando le conoscenze, le capacità e le competenze attraverso l'aggiornamento nonché il conseguimento di strumenti culturali specifici.

L'Area Formazione di Scuola Sinequa integra con le sue attività i diversi ambiti dell'istruzione. Mette a disposizione dei suoi utenti percorsi formativi e professionalizzanti. Produce contenuti culturali accessibili ad un'utenza allargata attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie.

3.3.4 Obiettivi

Obiettivo principale della cooperativa è quello di unire le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera, quindi:

- realizzazione di percorsi formativi che consentano l'acquisizione di competenze innovative, gestionali e organizzative per garantire il miglioramento del rendimento scolastico degli studenti, la capacità di socializzazione ed integrazione di studenti con particolari fragilità, la riduzione del fallimento formativo precoce e della dispersione scolastica;
- realizzazione di percorsi formativi d'eccellenza per inoccupati e disoccupati volta all'accrescimento di conoscenze e competenze in vista di un qualificato inserimento nel mercato del lavoro;
- lo sviluppo di un'offerta di servizi di Formazione a Distanza sempre più aderente alle richieste dell'utenza.

Per realizzare tali obiettivi la società:

- affina continuamente le tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento allo scopo di anticipare le esigenze di formazione dei propri utenti;
- promuove lo sviluppo culturale e professionale di tutto il personale di Scuola Sinequa, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;

- adotta standard di qualità nella progettazione di modelli e interventi formativi, nell'erogazione di servizi e consulenza formativa come conoscenza approfondita della propria organizzazione e dei flussi che ne regolano l'attività per garantire la totale soddisfazione delle esigenze del proprio cliente/utente, coerentemente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM);
- investe in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- misura il grado di soddisfazione del cliente attraverso opportune metodologie e strumenti
- controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

3.3.5 Impegni

La cooperativa si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a prevenire i problemi piuttosto che rincorrerli;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo;
- ad aumentare l'efficienza dell'organizzazione;
- ad offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (studenti, lavoratori, giovani, disoccupati);
- a ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento;
- a migliorare la comunicazione tra La Scuola che Vorrei e l'ambiente esterno;
- a mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche.

3.4 *Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione*

Al fine di gestire il SGQ, di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, di ottenere la soddisfazione del cliente e di tutti i portatori di interessi la Direzione delega ai responsabili di ogni processo (come definito negli specifici documenti e organigramma):

- la responsabilità di assicurare che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche;
- la responsabilità che i processi producano gli output attesi;

- la responsabilità di riferire alla direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e sulle opportunità per il miglioramento;
- la responsabilità di promuovere la focalizzazione sul cliente nell'intera organizzazione;
- la responsabilità di mantenere l'integrità del sistema di gestione quando vengono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.

I ruoli, le responsabilità e le autorità sono descritti in appositi organigramma funzionale e organigramma nominale di seguito riportati che vengono riesaminati almeno annualmente e/o in occasione dei cambiamenti organizzativi.

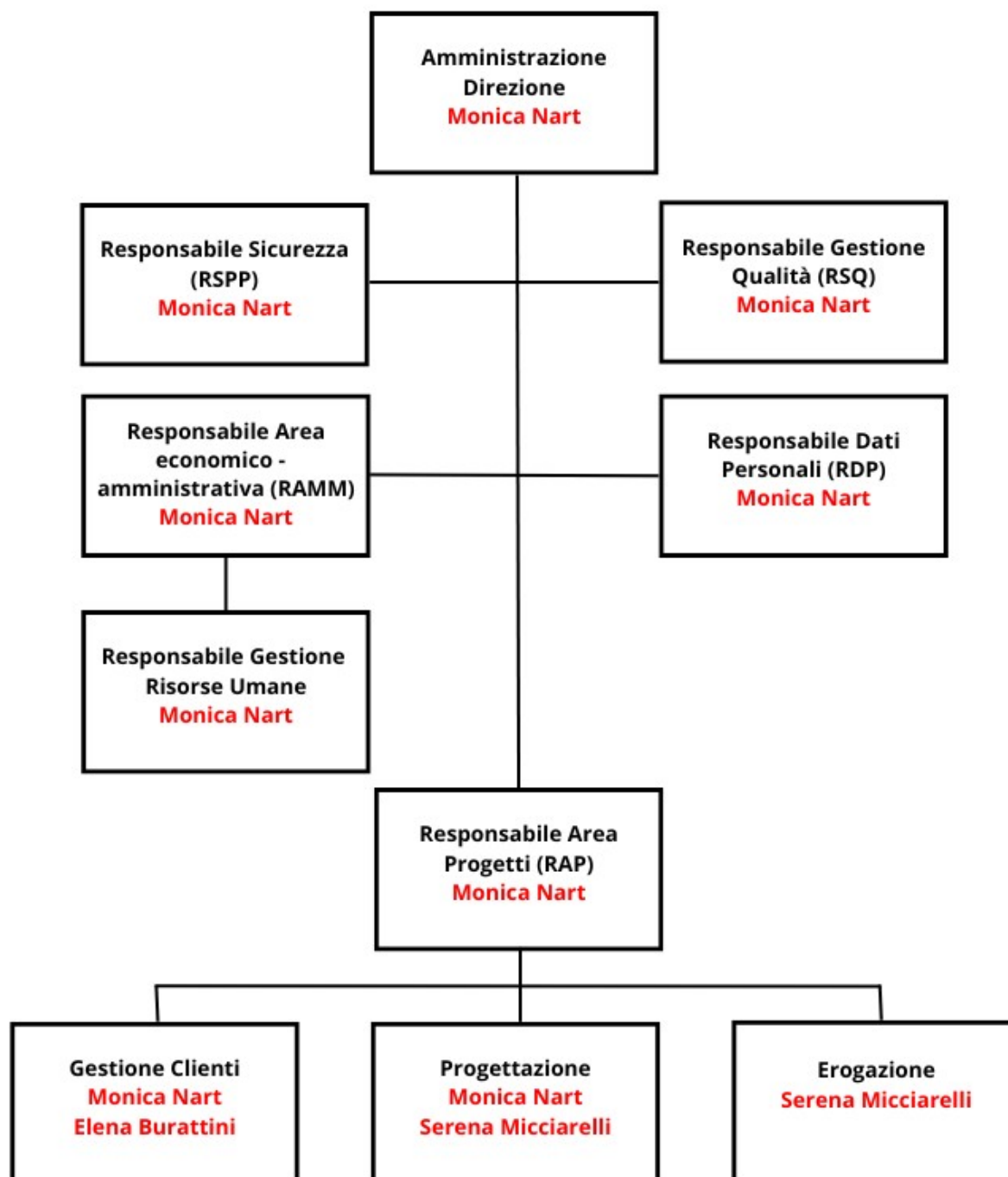
3.4.1 Risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi formativi offerti, La Scuola che Vorrei, si avvale stabilmente delle competenze professionali dei soci della cooperativa, ma anche della collaborazione occasionale o stabile di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola secondaria di primo e secondo grado, collaboratori qualificati, selezionati ed inseriti in apposito Albo Fornitori.

Le prestazioni di tutti i docenti sono poi monitorate sia in itinere sia alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento. Si prevede infatti la verifica dell'adeguatezza qualitativa e quantitativa delle risorse professionali impiegate per la realizzazione di attività formative svolte dalle funzioni responsabili in sede di esecuzione e controllo delle singole fasi operative secondo le modalità descritte nel processo "Gestione delle risorse umane" (SP04). Gli esiti di tali valutazioni sono portati all'attenzione della Direzione in sede di riunione annuale di riesame ove vengono valutate e decise tutte le eventuali azioni da adottare.

Per tutti gli altri processi (gestione clienti SP01, progettazione SP02, organizzazione ed erogazione dei servizi SP03, gestione economico-amministrativa, sicurezza, direzione e attività di segreteria) la cooperativa fa riferimento a personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità, personale che risponde ai diretti responsabili di ciascun processo.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, La Scuola che Vorrei dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (Piano annuale di sviluppo professionale).



Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi (funzionigramma)

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione, Responsabile gestione Qualità e Responsabile Dati Personali	<ul style="list-style-type: none"> - Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; - Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; - Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio; - Gestisce le relazioni e degli accordi con la committenza; - E' responsabile della valutazione e dello sviluppo delle risorse

	<p>umane;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianifica e gestisce le relazioni locali con imprese, istituzioni, servizi per l'impiego e attori locali; - Promuove e pubblicizza i servizi della struttura; - Gestisce la qualità inerente tutti i processi
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali; - E' responsabile del controllo economico; - E' responsabile della rendicontazione delle spese; - E' responsabile della gestione amministrativa del personale; - E' responsabile della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione - Gestisce la qualità inerente il processo
Responsabile del processo di gestione dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> - E' responsabile della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale: diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali e diagnosi specifica (Regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settore, sistemi produttivi territoriali e imprese; - E' responsabile della rilevazione del fabbisogno formativo e analisi individuale dei bisogni formativi; - E' responsabile della definizione della strategia formativa; - Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza; - Gestisce la qualità inerente il processo
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio dei corsi; - Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione; - Gestisce la qualità inerente il processo
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> - E' responsabile della pianificazione del processo di erogazione; - Coordina e gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; - Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza; - Monitora le azioni e i programmi; - E' responsabile della valutazione dei risultati e dell'identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione; - Gestisce la qualità inerente il processo
Docenti per le macrotipologie formazione	<ul style="list-style-type: none"> - E' responsabile della progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione; - Effettua l'erogazione della formazione; - E' responsabile del monitoraggio e della valutazione degli apprendimenti

4. Pianificazione

Per la corretta applicazione del SGQ e per il suo miglioramento continuo, si adotta il metodo "PLAN – DO – CHECK - ACT" (pianificare – eseguire – verificare - agire), il quale riesce a fornire ottimi risultati quando pienamente assorbito dalla cultura organizzativa ed utilizzato in maniera pratica e formalizzata nello svolgimento delle attività interne e nella erogazione dei servizi.

4.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Nella pianificazione del sistema l'organizzazione ha tenuto conto dei risultati derivanti dall'analisi dei fattori interni ed esterni del proprio contesto, dei requisiti delle parti interessate ed ha determinato i rischi e le opportunità da affrontare per:

- assicurare che il sistema consegua i risultati attesi
- accrescere gli effetti desiderati
- prevenire o ridurre gli effetti indesiderati
- conseguire il miglioramento.

La pianificazione accurata di tutte le attività permette di prevenire errori e disservizi.

La continua verifica e misurazione dei risultati serve a perfezionare le metodiche del SGQ e a stimolare l'evoluzione della mentalità del personale coinvolto, il quale apporta il proprio determinante contributo all'eccellenza delle attività svolte ed alla soddisfazione del Cliente.

L'aggiornamento e quindi l'adeguatezza del SGQ alle sempre nuove esigenze del Cliente sono garantiti dai riesami periodici del SGQ nonché dai continui miglioramenti e dalle azioni correttive rivolte a tutte le attività de La Scuola che Vorrei.

Il servizio erogato dipende dall'impegno di tutte le persone che svolgono attività influenti sul livello di qualità dello stesso, nell'ambito della politica della Qualità definita dalla Direzione, e secondo le descrizioni, la struttura e le risorse del SGQ de La Scuola che Vorrei.

Nel pianificare il sistema, l'organizzazione ha pianificato le azioni per affrontare i rischi e le opportunità individuate e le modalità per integrare tali azioni nel sistema e valutarne l'efficacia.

Di seguito sono indicati i rischi individuati e le relative decisioni per il loro trattamento:

Ambiti	Tipologia di rischio	Trattamento individuato
processi	struttura, funzionamento	SP, tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP
operativi	tecnologico, risorse, esecutivo	SP, tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP
ambientali	autorizzazione, rifiuti	Gestione dei rifiuti come da Comune di riferimento
normativi	regolamentare, fiscali, giuridici	Elenco leggi e norme, consulenti esterni
risorse umane	personale	Processo gestione personale, tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP, consulenti esterni, albo fornitori

strategici	politica, piano obiettivi	Verbali CDA, Riesame della Direzione, regolamento Cooperativa, statuto Cooperativa
reputazionali	credibilità	tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP, programmazione della comunicazione e rapporto con il cliente
finanziari	risorse economiche	Bilancio, pianificazione del budget per ogni servizio e per la Cooperativa, conto economico e stato patrimoniale, Cash flow, trasparenza e D Lgs 231/01, D Lgs 87/24

4.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

I principali obiettivi annuali da raggiungere sono:

- soddisfare le esigenze complessive degli Utenti e di tutti i portatori di interesse
- migliorare i livelli di qualità dei servizi prestati, perseguendo gli scopi di massima soddisfazione degli Utenti insieme a livelli elevati di efficienza gestionale
- operare in conformità a tutte le disposizioni legislative vigenti che riguardano la struttura
- curare attentamente la formazione e l'aggiornamento del personale per ottenere un elevato grado di competenze
- rispettare il piano dell'offerta formativa indicato negli accordi con i singoli committenti.

Per raggiungere i su indicati obiettivi La Scuola che Vorrei si impegna a:

- realizzare un Sistema Qualità
- analizzare, comprendere e rispondere ai bisogni dell'Utente
- ascoltare l'utente
- ridurre i costi della non qualità
- diffondere la cultura della qualità all'interno dell'organizzazione.

Gli obiettivi della qualità sono stabiliti annualmente dal Presidente in collaborazione con la Direzione durante il Riesame del Sistema Qualità.

Gli obiettivi vengono stabiliti tenendo conto:

1. della politica della qualità;
2. delle risorse disponibili;
3. di una stima dei miglioramenti conseguibili;
4. di piani di sviluppo e programmi produttivi a breve termine.

Lo sviluppo degli obiettivi della qualità e dei traguardi viene annotata dal RGQ su un'apposita tabella.

Ogni obiettivo viene pianificato definendo:

- cosa verrà fatto
- il responsabile dell'esecuzione
- i tempi
- le risorse disponibili
- le modalità di valutazione dei risultati.

Su tale tabella vengono descritte le modalità con cui il responsabile dell'esecuzione pensa di raggiungere il traguardo ed il programma operativo viene dettagliato.

Viene inoltre definita la priorità degli obiettivi, dando la precedenza a quelli che derivano da vincoli legislativi. Nel caso di una modifica ad uno dei traguardi o nel caso vi sia una variazione negli obiettivi di massima, il Presidente ha il compito di informare il responsabile ed il RGQ della modifica avvenuta.

Fra gli obiettivi stabiliti annualmente vi sono quelli che prevedono il controllo di indicatori definiti per i singoli processi del servizio. Gli indicatori utilizzati sono riportati alla fine di ogni processo e della tabella T01_SP.

4.3 Pianificazione delle modifiche

Nel caso in cui ci sia l'esigenza di modificare il sistema di gestione per la qualità, i responsabili di processo pianificano le modifiche considerando:

- le finalità delle modifiche e le loro conseguenze potenziali
- l'integrità del sistema di gestione per la qualità
- la disponibilità di risorse
- l'allocazione o riallocazione delle responsabilità e autorità.

5. Supporto

La Direzione ha individuato e messo tempestivamente a disposizione le risorse necessarie per:

- attuare e migliorare i processi del SGQ mediante attività quali:
 - riesami della direzione;
 - audit interni;
 - monitoraggio e misurazione dei processi;
- ottenere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

Tenendo in considerazione la capacità delle risorse esistenti all'interno de La Scuola che Vorrei, i vincoli che gravano su si esse e che cosa ottenere dai fornitori esterni.

5.1 Selezione del Personale

La Scuola che Vorrei provvede alla selezione del personale attraverso la verifica del curriculum vitae e un colloquio individuale.

All'interno della cooperativa, i rapporti, con i docenti dipendenti di amministrazioni pubbliche, sono costituiti e si svolgono in conformità alla legislazione speciale per il rapporto di lavoro pubblico in tema di incompatibilità, articolata nella seguente casistica:

- soci volontari: sono soci volontari coloro che collaborano all'attività della cooperativa, svolgendo gratuitamente, in regime di autonomia e senza vincolo alcuno, compiti di docenza in appositi moduli didattici di loro gestione, come pure i soci che non prestano alcuna attività di docenza ma limitano il loro rapporto sociale alla proposta ed ideazione di iniziative da parte della cooperativa, rapporto liberamente costituito ex art. 61 del DPR 3/57 e s.m.i., previa comunicazione da parte dei medesimi ex art. 508 D. Lgs. 297/94 e s.m.i. nonché ex art. 5 del DPR 62/2013;
- soci ordinari non collaboratori: sono soci che non prestano alcuna attività di docenza ma limitano il loro rapporto sociale alla proposta ed ideazione di iniziative da parte della cooperativa, rapporto liberamente costituito ex art. 61 del DPR 3/57 e s.m.i., previa comunicazione da parte dei medesimi della propria adesione ex art. 5 del DPR 62/2013;
- soci ordinari collaboratori: sono soci che collaborano all'attività della cooperativa, svolgendo dietro remunerazione, in regime di autonomia e senza vincolo alcuno, compiti di docenza in appositi moduli didattici di loro gestione, previa autorizzazione ex art. 53 comma 10 del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i. per l'ipotesi di lavoro a tempo pieno ovvero con debito orario superiore al 50%, oppure previa comunicazione, ai fini della verifica di eventuale conflitto, ex art. 508 del D. Lgs. 297/94 e s.m.i. per l'ipotesi di prestazioni a tempo parziale con debito orario pari ovvero inferiore al 50%;
- collaboratori esterni: sono professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola secondaria di primo e secondo grado, collaboratori qualificati, selezionati ed inseriti in apposito Albo Fornitori, che collaborano all'attività della cooperativa, svolgendo dietro remunerazione, in regime di autonomia e senza vincolo alcuno, compiti di docenza in appositi moduli didattici di loro gestione, previa autorizzazione ex art. 53 comma 10 del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i. per l'ipotesi di lavoro a tempo pieno ovvero con debito orario superiore al 50%, oppure previa comunicazione, ai fini della verifica di eventuale conflitto, ex art. 508 del D. Lgs. 297/94 e s.m.i. per l'ipotesi di prestazioni a tempo parziale con debito orario pari ovvero inferiore al 50%.

In relazione alle tipologie sopra considerate. La cooperativa procederà ad acquisire i seguenti documenti:

Condizioni di compatibilità	Socio ordinario	Socio volontario	Collaboratore esterno
Docenti con >50% orario ordinario presso la pubblica amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> - copia Curriculum Vitae; - copia documento di identità e permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari; - copia del certificato dei carichi pendenti; - copia del casellario giudiziario; - copia comunicazione protocollata al DS; - copia autorizzazione del DS per assenza di conflitto di interesse; - copia autorizzazione del DS per numero di ore stabilite. 	<ul style="list-style-type: none"> - copia Curriculum Vitae; - copia documento di identità e permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari; - copia del certificato dei carichi pendenti; - copia del casellario giudiziario; - copia comunicazione protocollata al DS; - copia autorizzazione del DS per assenza di conflitto di interesse. 	<ul style="list-style-type: none"> - copia Curriculum Vitae; - copia documento di identità e permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari; - copia del certificato dei carichi pendenti; - copia del casellario giudiziario; - copia comunicazione protocollata al DS; - copia autorizzazione del DS per assenza di conflitto di interesse; - copia autorizzazione del DS per numero di ore stabilite.
Docenti con <50% orario ordinario presso la pubblica amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> - copia Curriculum Vitae; - copia documento di identità e permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari; - copia del certificato dei carichi pendenti; - copia del casellario giudiziario; - copia comunicazione protocollata al DS; - copia autorizzazione del DS per assenza di conflitto di interesse. 	<ul style="list-style-type: none"> - copia Curriculum Vitae; - copia documento di identità e permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari; - copia del certificato dei carichi pendenti; - copia del casellario giudiziario; - copia comunicazione protocollata al DS; - copia autorizzazione del DS per assenza di conflitto di interesse. 	<ul style="list-style-type: none"> - copia Curriculum Vitae; - copia documento di identità e permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari; - copia del certificato dei carichi pendenti; - copia del casellario giudiziario; - copia comunicazione protocollata al DS; - copia autorizzazione del DS per assenza di conflitto di interesse.

5.2 Gestione Competenze

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi formativi offerti, La Scuola che Vorrei, si avvale stabilmente delle competenze professionali dei soci della cooperativa, ma anche della collaborazione occasionale o stabile di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola secondaria di primo e secondo grado, collaboratori qualificati, selezionati ed inseriti in apposito Albo Fornitori.

Le prestazioni di tutti i docenti sono poi monitorate sia in itinere sia alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento. Si prevede infatti la verifica dell'adeguatezza qualitativa e quantitativa delle risorse professionali impiegate per la realizzazione di attività formative svolte dalle funzioni responsabili in sede di esecuzione e controllo delle singole fasi operative secondo le modalità descritte nel processo "Gestione delle risorse umane" (SP04). Gli esiti di tali valutazioni sono portati all'attenzione della Direzione in sede di riunione annuale di riesame ove vengono valutate e decise tutte le eventuali azioni da adottare.

5.3 Gestione formazione - addestramento

La corretta gestione ed il coordinamento del personale addetto all'area formativa è una delle priorità della soc. coop. La Scuola che Vorrei poiché ogni soggetto che opera, e opererà, nella nostra area formativa deve essere rapidamente formato secondo i criteri di gestione della qualità per non rallentare il processo di miglioramento continuo preso come impegno dalla nostra struttura.

5.3.1 Modalità di sviluppo del piano delle risorse professionali

La società utilizza un approccio metodico per gestire lo sviluppo professionale dei soci.

A seconda del ruolo che, all'interno dell'area formativa, il soggetto riveste, si rileva la necessità di un differente tipo di formazione perché ruoli inerenti la progettazione (responsabili e progettisti), l'erogazione del servizio (docenti) e il suo controllo (Direzione Generale) non sono formabili con un'unica tipologia di corso.

Si rilevano quindi due necessità: la prima relativa alla formazione specifica per il ruolo/funzione che ciascuno riveste (di natura professionale e metodologica) e la seconda, relativa alla formazione di carattere generale (da impartire a tutti), su tematiche relazionali, su problemi organizzativi o sulle prescrizioni previste dalla presente gestione della qualità al fine di diffonderla, condividerla e applicarla.

5.3.2 Obiettivi

Gli obiettivi che vengono perseguiti con tale piano sono:

1. garantire un adeguato livello qualitativo degli aspetti organizzativi, gestionali e relazionali nelle attività formative svolte da La Scuola che Vorrei;

2. mantenere elevato il livello di motivazione personale e professionale dei docenti, attraverso un percorso di formazione su tematiche specifiche il settore della formazione;

5.3.3 Modalità di realizzazione

All'inizio di ogni anno solare viene strutturato un calendario di massima per programmare i corsi di formazione e/o aggiornamento che si intendono realizzare, le risorse interne da coinvolgere e le risorse da impiegare in qualità di docenti.

Tali iniziative potranno essere interne o esterne alla nostra struttura, organizzate anche da altri Enti o strutture. In particolare, se l'erogatore del corso è un ente esterno, si programmerà la partecipazione dei soggetti interessati, prevedendo la copertura del loro servizio con sostituzioni interne.

L'addestramento deve essere ritenuto concluso ed efficace quando l'interessato è in grado di svolgere correttamente in modo autonomo le mansioni previste.

Relativamente alle attività di formazione/aggiornamento la Direzione definisce nel piano di formazione i tempi di svolgimento della stessa, il personale coinvolto e le modalità di verifica dell'efficacia dell'attività formativa (riportate nella scheda del collaboratore M03_SP4). Una volta attuate le attività formative e/o di addestramento pianificate, la Direzione, che verifica la completezza della documentazione pervenutagli, provvede ad aggiornare la tabella delle competenze, le schede personali delle risorse coinvolte ed archivia la documentazione.

5.4 **Consapevolezza del personale**

Per le attività relative alla sensibilizzazione/motivazione del personale, i piani di formazione non sono applicabili; in questi casi il RSQ, in collaborazione con la Direzione, deve sviluppare programmi ad hoc. La registrazione delle attività di sensibilizzazione/motivazione deve essere attestata mediante Verbali di riunione firmati dai partecipanti ed archiviati dal RSQ.

5.5 **Comunicazione**

L'organizzazione determina le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità. Nel determinarle include:

- cosa vuole comunicare
- quando comunicare
- con chi comunicare
- come comunicare
- chi comunica.

Le comunicazioni interne sono distribuite a cura del RSQ che le fa pervenire agli interessati specificati tramite e-mail, con richiesta di ricevuta di ritorno a dimostrazione dell'avvenuta ricezione della comunicazione. Inoltre copia cartacea è depositata in sede perché sia visionata e firmata dagli interessati per presa visione (fogli firma).

Tali comunicazioni riguardano almeno:

- piano degli obiettivi
- documenti di uscita dal Riesame della Direzione
- politica della qualità
- raggiungimento degli obiettivi
- pianificazione e risultati degli audit interni
- contributo all'efficacia del sistema e benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni
- implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione.

Inoltre il Piano di sviluppo sarà affisso sulla bacheca della struttura accreditata, presso la sede della cooperativa, e diffuso via internet sul sito della Sinequa (www.scuolasinequa.it).

La direzione ha la consapevolezza che la trasmissione di queste informazioni costituisce una risorsa per il miglioramento e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi prefissati. Gli strumenti messi in atto per la realizzazione di tali processi sono:

- e-mail
- Sito intranet, sito internet e social-network
- Apposite bacheche
- La partecipazione a riunioni.

5.6 Infrastrutture, ambiente di lavoro, controllo di taratura

5.6.1 Piano di manutenzione ordinaria

La Scuola che Vorrei laddove necessario predispose un elenco per ogni struttura dove sono indicati le attrezzature/gli impianti di propria competenza e pianificate le attività di manutenzione ordinaria.

Dove necessario, sono state elaborate apposite istruzioni, nelle quali vengono descritte attività e responsabilità relative alle modalità di gestione delle attrezzature/degli impianti: manutenzione ordinaria, pulizia.

L'esecuzione della manutenzione ordinaria viene opportunamente registrata.

5.6.2 Risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dalla cooperativa per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici;
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni: 2 aule didattiche, per 15 allievi; 1 aula didattica, per 12 allievi; 2 aule didattiche per 1-3 allievi; un'aula laboratorio, per 15 allievi.

Tutte le aule sono attrezzate con dotazione digitale standard (PC fissi con maxi schermo o notebook, connessione Internet, ecc.).

Qualora vi sia l'esigenza, è inoltre prevista la possibilità di utilizzare ulteriori risorse strumentali esterne alla struttura.

5.6.3 Standard di qualità per i corsi

Gli standard di qualità generali e specifici del servizio formativo de La Scuola che Vorrei sono basati su fattori di qualità riconducibili all'attività amministrativa-gestionale, alla didattica, all'apprendimento e all'ambiente relazionale.

In modo sommario gli **standard organizzativi** e relazionali prevedono che:

- a ogni allievo, al momento dell'iscrizione, venga consegnata, contestualmente alla Carta della Qualità, una nota informativa in cui sono esplicitate le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, in particolare i requisiti e modalità di accesso, le modalità di fruizione, il programma didattico, le modalità di valutazione finale (se prevista), la natura del titolo conseguito (attestato di frequenza o diploma di qualifica professionale, se previsti) e quindi il valore assunto in esito alla valutazione positiva;
- sia garantita la celerità e la trasparenza di tutte le procedure;
- siano garantiti diversi canali di comunicazione al fine di soddisfare le diverse sensibilità e abitudini dei partecipanti;
- sia prevista una divisione trasparente dei compiti e delle responsabilità facilmente comprensibile anche per i partecipanti;
- sia garantito un servizio mirato e personalizzato di accoglienza;
- nei limiti del rispetto di tutti i partecipanti, sia garantito l'ascolto di ogni forma di richiesta che possa migliorare la qualità del servizio complessivo;

- siano previsti momenti formali e informali per valutare il grado di soddisfazione dei partecipanti;
- sia garantito uno spazio per coloro che hanno bisogno di trattenersi nei locali anche fuori e oltre gli orari dei corsi frequentati;

In generale, gli **standard didattici** comprendono:

- la soddisfazione dei beneficiari. La Scuola che Vorrei provvede ad acquisire periodicamente dati sui fabbisogni formativi espressi dal territorio di riferimento, tramite una rete di relazioni con gli operatori istituzionali del mercato del lavoro e dell'istruzione, scuole, associazioni di categoria, Enti amministrativi;
- la chiarezza e completezza delle attività di formazione e orientamento;
- la garanzia dell'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni;
- l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche per i soggetti disabili.

Per quanto riguarda in generale l'**efficienza della struttura**, La scuola che vorrei prevede che:

- l'organizzazione della struttura garantisca le condizioni ottimali per l'erogazione del servizio, in modo che il processo di apprendimento possa svolgersi nella maniera più efficace;
- l'organizzazione controlli che vi sia un continuo miglioramento dei processi;
- sia predisposta un'adeguata strumentazione (una macchina fotocopiatrice, computer, stampanti e connessioni internet);
- il regolamento interno da osservare nei locali, che tutti gli allievi debbono approvare alla loro iscrizione al corso, sia redatto con l'obiettivo di garantire la salute la sicurezza e la tranquillità di allievi, docenti e tutor e il più efficiente funzionamento della struttura;
- sia assicurato il rispetto della sicurezza degli allievi, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, oltre a tutte le prescrizioni previste dalla normativa vigente;
- l'organizzazione e i docenti discutano periodicamente un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi, la definizione e la conseguente attuazione delle procedure atte a garantire la prevenzione degli infortuni, l'igiene del lavoro e la tutela della salute;
- l'uso delle attrezzature sia effettuata esclusivamente seguendo le direttive e sotto il controllo dei responsabili, i quali forniscono assistenza durante le ore di lezione;
- le risorse logistico-strumentali, ampie aule e attrezzature tecnologicamente avanzate, utilizzate per erogare il servizio formativo ai propri utenti, siano facilmente accessibili;
- la sede disponga di uno spazio dove svolgere attività di segreteria, direzione, progettazione e programmazione, con computer e postazioni internet;

- i docenti controllino che tutti gli allievi osservino le disposizioni in materia di sicurezza e salute (mezzi di protezione collettivi e individuali);
- vengano adottate tutte le misure che agevolano l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap, per consentire loro la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente (il personale, docente e non docente, collabora a questo scopo).

5.6.4 Manutenzione programmata

La Manutenzione Programmata è completamente gestita dai servizi preposti (ditte di manutenzione) in conformità a procedure definite dagli stessi. Il servizio preposto pianifica la manutenzione programmata e comunica tale piano alla struttura.

Una volta effettuata la manutenzione il responsabile servizio registra la data di intervento.

5.6.5 Manutenzione straordinaria

In caso di guasto o malfunzionamento di un impianto/attrezzatura, il personale interno è responsabile di contattare il personale di riferimento che a sua volta contatta il preposto alla manutenzione, per segnalare il guasto e richiedere l'intervento.

5.7 *Informazioni documentate*

5.7.1 Creazione e aggiornamento

L'emissione di un documento passa attraverso tre fasi di vita: redazione, verifica, approvazione.

Ogni documento emesso viene inserito in un "Elenco Documenti" (T01_MQ), in cui sono riportati:

- codice documento
- titolo
- data/revisione documento
- supporto
- destinatari distribuzione
- tempo di conservazione
- modalità di conservazione (luogo, supporto, accesso)

A dimostrazione dell'effettuazione delle tre fasi viene posta firma da parte del responsabile che ha eseguito la singola fase sul documento originale. Nel caso in cui la responsabilità sia della stessa persona per due o più fasi viene apposta una sola firma. I documenti che sono gestiti esclusivamente a livello informatico vengono salvati in formato PDF dal RSQ che ha l'accesso al file per la relativa eventuale modifica e revisione. La firma non viene quindi apposta.

La completezza di un documento interno è garantita dalla presenza sullo stesso della numerazione delle pagine (numero di pagina su numero di pagine totali).

Ogni documento è identificato da una o più delle seguenti caratteristiche:

- titolo
- codice alfanumerico
- indice di revisione/data di emissione.

Il codice alfanumerico è composto da due lettere che identificano il tipo di documento e da un numero di 2 cifre, che indica il numero progressivo del documento.

MQ = manuale del sistema di gestione per la qualità

SP= scheda processo. SP01 = scheda processo n°1

I moduli e le tabelle sono identificati da un codice alfanumerico composto da una lettera che identifica il tipo di documento, da un numero di 2 cifre, che indica il numero progressivo del documento, e dal codice identificativo che indica il documento cui fanno riferimento.

M = modulo. M01_SP01 = modulo n° 1 del processo n°1

T = tabella. T01_SP01 = tabella n°1 del processo n°1.

I destinatari della distribuzione dei documenti sono indicati nell'elenco dei documenti.

I documenti vengono distribuiti anche in formato elettronico, tramite email previo messaggio di avvertimento ad ogni destinatario.

Il messaggio di invio dei documenti viene conservato come registrazione dell'invio dei documenti. Il RSQ si accerta della ricezione del documento attraverso la notifica di ricevimento del messaggio.

Le modifiche di un documento devono seguire lo stesso iter previsto per l'emissione iniziale.

Le modifiche vengono dimostrate incrementando di uno il numero di revisione del documento, modificando la data. La sezione di testo modificata viene evidenziata in giallo.

Il RSQ cura il ritiro e la distruzione dei documenti obsoleti. Solitamente i documenti superati vengono eliminati. Se per motivi legali o per richieste della direzione tali documenti dovessero essere conservati, questi verranno identificati con la dicitura "OBSOLETO" scritta sulla prima pagina.

5.7.2 Gestione Dei Dati

Tutti i dati informatici vengono prodotti attraverso l'utilizzo di un pc.

Ogni utente ha una propria password che permette l'accesso al pc. La password è composta da caratteri alfanumerici.

Tutti i dati aziendali vengono salvati sul pc e in Cloud (piattaforma Google workspace for education).

5.7.3 Conservazione delle informazioni documentate

Tutte le registrazioni del SGQ sono inserite nell'elenco dei documenti.

Il RSQ ha il compito di:

- Individuare e classificare i documenti di registrazione della qualità
- Stabilire il tempo di conservazione dei documenti in archivio

Tale durata può essere correlata a prescrizioni contrattuali o a prescrizioni derivanti da leggi, norme e regolamenti.

I singoli operatori hanno il compito di redigere i documenti di registrazione della Qualità di propria competenza.

RSQ, i singoli responsabili di processo e i coordinatori hanno il compito di:

- Verificare i documenti di registrazione redatti dai propri collaboratori
- Verificare i documenti di registrazione di origine esterna relativi alla propria attività
- Mantenere in archivio i documenti di registrazione per il tempo stabilito
- Smaltire i documenti superati
- Regolamentare l'accesso ai documenti

5.7.4 Redazione

I responsabili della redazione dei documenti di registrazione hanno il compito di:

- Compilare in modo chiaro i documenti affinché risultino completamente leggibili
- Evitare l'utilizzo di matite
- Evitare cancellature e/o sovrascrizioni
- Effettuare le eventuali correzioni barrando la dicitura da correggere in modo da preservarne la leggibilità
- Testimoniare l'attività svolta tramite firma e data

5.7.5 Archiviazione, accesso, smaltimento

I responsabili dell'archiviazione hanno il compito di:

- Garantire la corretta conservazione dei documenti in modo tale da evitare deterioramenti o danni
- Prendere nota di eventuali consegne temporanee dei documenti archiviati allo scopo di evitare smarrimenti
- Procedere alla eliminazione dei documenti al termine del periodo di conservazione, previa autorizzazione da parte del RSQ.

5.7.6 Procedure scritte relative alla gestione del dossier di attività formativa

La gestione delle attività formative è realizzata organizzando in modo ordinato, funzionale e facilmente accessibile l'intera documentazione relativa a ciascun percorso formativo (progettazione, erogazione e valutazione) ed è finalizzata a migliorare la qualità organizzativa, gestionale e amministrativa del servizio offerto, e a facilitare le attività di monitoraggio, verifica ispettiva e rendicontazione da parte della Regione Marche e della Provincia di Ancona.

La gestione delle attività formative persegue i seguenti obiettivi:

- coerenza con il Sistema di Gestione della Qualità, con la Carta della Qualità e la Politica della Qualità;
- controllo di tutta la documentazione relativa ai percorsi formativi;
- controllo delle registrazioni;
- controllo degli elementi in ingresso e in uscita della progettazione e dello sviluppo;
- controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo;
- reperimento delle informazioni per l'approvvigionamento delle attività formative;
- controllo delle attività di produzione ed erogazione del servizio;
- identificazione e rintracciabilità della documentazione relativa ai singoli percorsi formativi;
- organizzazione di dossier logicamente unitari per ogni singolo percorso formativo;
- controllo dei prodotti non conformi.

5.7.7 Metodologia

La gestione del dossier delle attività formative è centrata sul singolo percorso di formazione. A ciascun percorso di orientamento, educazione o formazione corrisponde un dossier logicamente unitario, ovvero la riconduzione di tutta la documentazione a un unico sistema di codifica che identifichi in modo univoco l'azione formativa a cui essa si riferisce, consentendone un agevole accesso. Tale dossier è predisposto alla consultazione, all'aggiornamento, alla verifica e alla valutazione, attraverso:

- una documentazione in formato cartaceo e digitale, basata su una strumentazione compatibile con il sistema informativo del Servizio Formazione Professionale della Regione Marche; tale documentazione è suddivisa in documenti relativi alla progettazione, documenti relativi all'erogazione e documenti relativi alla valutazione;
- il rispetto della "delibera 802 del 4/06/2012" relativa al *Manuale per la gestione e la rendicontazione dei progetti inerenti la formazione e le politiche attive del lavoro*, per quanto concerne l'uso e la messa a disposizione dei dati e delle informazioni relativi a:
 - individuazione dei partecipanti;

- registri obbligatori;
 - monitoraggio finanziario, fisico e procedurale;
 - gestione delle risorse umane interne ed esterne;
 - verifiche di apprendimento e risultati.
- un raccoglitore dove è contenuta tutta la documentazione cartacea, esposto in modo visibile e facilmente accessibile nell'armadio della sede operativa in Via Piave, 28, 60124 Ancona;
 - una cartella digitale, che riporta il nome della singola attività formativa, dove è contenuta tutta la documentazione digitale;
 - un titolo, un acronimo, una data di apertura e chiusura del fascicolo.

L'insieme dei dossier relativi ai singoli percorsi formativi, composti al loro interno da tre macro aree (progettazione, erogazione e valutazione), costituisce l'intera documentazione a disposizione della cooperativa per controllare la buona riuscita della gestione dei dossier formativi e il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. L'aggiornamento dell'intera documentazione procede in modo parallelo all'aggiornamento di ciascuna macro area.

5.7.8 Gestione Dei Documenti Esterni

I documenti di origine esterna che hanno influenza sul sistema qualità sono:

- Normative
- leggi cogenti
- documenti e circolari emessi dal Ministero dell'Istruzione, dalla Regione Marche e dalla Provincia di Ancona
- convenzioni e contratti

I documenti di riferimento possono essere divisi in tre categorie:

- normativi e legislativi
- tecnici
- amministrativi

Per ogni tipologia di documento è stata individuata una figura responsabile della gestione di un'apposita tabella (T02MQ) dove sono elencati, suddivisi per area di riferimento, i singoli documenti vigenti, con indicazione del titolo del documento, dell'organo emittente, della validità e del luogo di archiviazione.

Le responsabilità sono così individuate:

- normativi e legislativi: Responsabile RSQ
- tecnici: Responsabile singola attività, RSQ

- amministrativi: Responsabile amministrativo

Almeno annualmente e ogni volta che ce ne sia bisogno il responsabile verifica l'aggiornamento della propria tabella di riferimento e ne dà evidenza aggiornando la data.

6. Attività operative

6.1 Pianificazione e controllo operativi

La pianificazione, l'attuazione e la tenuta sotto controllo dei processi necessari per soddisfare i requisiti dell'erogazione dei servizi e per attuare le azioni determinate nella pianificazione del sistema di gestione per la qualità sono mantenute in appositi documenti.

I processi pianificati sono composti da:

- il processo relativo al cliente, che prevede l'identificazione dei requisiti dei clienti, il riesame del contratto e le comunicazioni da e verso i clienti (SP01)
- il processo di progettazione del piano di offerta formativa (SP02) e del singolo percorso formativo
- il processo di erogazione del servizio (SP03)
- il processo di gestione delle risorse umane (SP04) descritto nel precedente capitolo
- il processo di controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno (SP05)

Nei paragrafi successivi ognuno di questi processi viene descritto in dettaglio, specificando per ognuno gli input, gli output, gli obiettivi relativi alla qualità, i metodi di controllo utilizzati e la documentazione di supporto.

6.2 Condizioni di trasparenza

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata; La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della Sinequa (www.scuolasinequa.it). Ogni nuova versione della Carta della qualità avrà l'indicazione dell'anno.

La Carta della Qualità verrà inviata ai Servizi di Formazione Professionale della Regione Marche, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

Ad altri eventuali committenti pubblici la Carta della Qualità verrà inviata "una tantum" unitamente alla prima proposta di collaborazione che verrà inoltrata successivamente alla sua redazione.

La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna.

La presente Carta di Qualità sarà soggetta ad un aggiornamento almeno triennale da parte del Responsabile del processo direzionale, del responsabile dei processi di erogazione, del responsabile dei processi di analisi

del fabbisogno e del responsabile della progettazione, allo scopo di assicurarne l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla Politica della Qualità.

6.3 *Requisiti per i prodotti e servizi e processi relativi ai clienti*

vedi SP01 e tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP

6.4 *Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi*

vedi SP02 e tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP

6.5 *Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall' esterno*

vedi SP05 e tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP

6.6 *Produzione ed erogazione dei servizi*

vedi SP03 e tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP

6.7 *Rilascio di prodotti e servizi*

vedi SP03 e tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP

6.8 *Controllo degli output non conformi*

vedi tutte le SP e tabella controllo del processo e individuazione dei punti critici T01_SP

7. Valutazione delle prestazioni e dei processi interni

7.1 *Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione*

Tutti i processi vengono tenuti sotto controllo attraverso l' individuazione di metodi di misura delle loro prestazioni.

Per far ciò per ogni processo sono individuati indicatori di prestazioni con le relative responsabilità ed attività di rilevazione ed elaborazione. Se i risultati pianificati non venissero raggiunti vengono intraprese azioni correttive per assicurare la conformità dei servizi erogati.

La Scuola che Vorrei effettua un monitoraggio sulle caratteristiche dei servizi erogati, verificandone la conformità ai requisiti richiesti, attraverso apposite misurazioni (vedi paragrafo successivo e processi).

Tali misurazioni sono documentate in maniera da garantire evidenza della conformità dei servizi ai criteri di accettabilità, indicando le responsabilità e le autorità. Tali documenti costituiscono registrazioni.

7.1.1 Monitoraggi operativi

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la società intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possano essere disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante (Tabella di controllo di Processi e dei punti critici T01_SP) viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti.

In essa sono:

- fattori di qualità: elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
- indicatori: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- standard di qualità: target di qualità che la cooperativa si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committenti e beneficiari possono aspettarsi dall'organizzazione
- strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente
- impegno: misure attuate per il raggiungimento dei target.

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA	IMPEGNO
Progettazione, ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore	Miglioramento dei rapporti con i soggetti con cui si ha protocollo d'intesa
	Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	Numero di NC rilevate	Numero di NC annuo minore del 10%	Relazione finale del processo di progettazione	Predisposizione di una documentazione che riporti le non conformità
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento dei progetti per attività formative finanziati e non	Ammissione a finanziamento o attivazione del progetto	Attenta analisi dei requisiti richiesti per l'ammissione a finanziamento o in relazione al

			(pubblici e privati)		fabbisogno
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione nella fase pubblicitaria	Diffusione dei corsi attivati con media e web	Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati	Miglioramento della campagna pubblicitaria; definizione di un budget pubblicitario
	Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione dei tempi di risposta	Verifica puntuale delle richieste
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di NC e l'attuazione di azioni correttive	3 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva	Verifica puntuale delle NC
	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Rilevazione delle NC relative alle attività preliminari (moduli di iscrizione, assicurazione, eventuale materiale o dispense previste)	Numero di NC annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso	Verifica puntuale delle NC
	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di NC rilevate nelle fasi in itinere	Numero di NC annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso	Verifica puntuale delle NC
	Competenza del docente	Titolo di studio specifico	Laureati o esperti dei settori tecnico specialistici specifici	Rilevazione da curriculum vitae, questionari di soddisfazione clienti	
	Gestione del fabbisogno di risorse umane	n. corsi effettuati/ n. corsi pianificati	Il rapporto deve risultare >90%	n. corsi attivati	
	Pianificazione e gestione della formazione del	n. corsi effettuati/ n. corsi	Il rapporto deve risultare >90%	Piano di addestramento del personale	

	personale in riferimento alle attività svolte ed alle prospettive di crescita	pianificati			
Risultato finale delle azioni formative	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo	Numero di NC rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa	Numero di NC annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso	
	Soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei docenti	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto ai docenti intervenuti nel servizio (valori da 1 a 10, valore obiettivo: 7)	chiarezza espositiva, capacità di coinvolgimento, coerenza rispetto al percorso formativo	Questionari di Soddisfazione del cliente	
	Soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei contenuti erogati	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto ai contenuti erogati in aula (valori da 1 a 10, valore obiettivo: 7)	la soddisfazione delle aspettative, la qualità e la spendibilità delle competenze percepita da ogni singolo corsista.	Questionari di Soddisfazione del cliente formativa, questionari aspettative	
	Raggiungimento degli obiettivi di formazione e apprendimento previsti nel progetto	Livello medio di acquisizione delle competenze di base, tecnico professionali e trasversali rilevate ex ante, in itinere ed ex post (valori da 1 a 10, valore obiettivo: 7)	in entrata alla dotazione professionale pregressa dimostrata dal corsista, in uscita al livello di acquisizione delle competenze	Questionari aspettative, questionari soddisfazione, eventuali verifiche di apprendimento	
Tutte le attività	Comunicazione	Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media	1% di aumento visite sito annuale Aumento visibilità su altri	Analisi visitatori sito, analisi redemption altri media	Aggiornamento continuo di sito e pagina facebook e pubblicazione di post e articoli in numero di almeno

			Media (Facebook Instagram)		3 a settimana
	Grado di interesse dell'utenza	n. iscritti	Aumentare % iscritti	Calcolo iscritti	n. Miglioramento organizzazione interna; miglioramento efficacia azione formativa; miglioramento campagna promozionale

7.2 Valutazione della Soddisfazione dei Clienti e delle parti interessate

I metodi utilizzati da La Scuola che Vorrei per valutare la soddisfazione dei clienti sono:

- valutazioni periodiche dell'erogazione del servizio tramite questionari;
- incontro con altre organizzazioni di interfaccia;
- raccolta continua ed analisi di tutti i dati e gli indicatori statistici sulla qualità dell'erogazione del servizio;
- indicatori indiretti di soddisfazione degli utenti (cliente diretto e famiglie);
- raccolta di dati ed analisi effettuati da enti terzi (ente di certificazione, enti Committenti, ecc.).

La valutazione delle parti interessate quali questionari di soddisfazione è basata sostanzialmente sulle informazioni di ritorno delle rispettive attività di valutazione esterna.

Le attività di dettaglio relative alla valutazione della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate sono descritte nel capitolo precedente (processi relativi ai clienti).

7.3 Analisi e valutazione

I dati e le informazioni che vengono raccolti e trattati statisticamente sono quelli estratti da:

- analisi della soddisfazione del cliente
- efficacia del sistema di gestione ed andamento dei processi (indicatori di prestazione)
- controlli sulla conformità dei servizi erogati
- efficacia della pianificazione del sistema
- efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
- prestazioni di fornitori esterni
- esigenza di miglioramento del sistema di gestione
- misurazioni varie.

Tutto ciò allo scopo di individuare e raccogliere informazioni per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per valutare dove possono esser apportati miglioramenti continuativi.

I processi di valutazione messi in atto da La Scuola che Vorrei possono essere:

- misure qualitative e quantitative di variabili continue e discrete;
- valutazioni ed autovalutazioni;
- analisi di documenti, dati, indicatori;
- valutazioni comparative;
- valutazione da parte di enti terzi.

7.4 Audit interno

Il RSQ elabora annualmente il programma degli audit interni che riporta le funzioni e i processi da verificare, la frequenza (tale da coprire almeno una volta l'anno tutte le attività/processi dell'organizzazione), le date previste (M01_MQ piano annuale audit interno).

Tali audit vengono pianificati ed eseguiti per stabilire se il sistema di gestione è:

- ✓ Conforme ai requisiti stabiliti dall'organizzazione relativamente al sistema di gestione
- ✓ conforme ai requisiti richiesti dalle procedure di accreditamento della Regione Marche
- ✓ efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Gli audit vengono pianificati in maniera tale da coprire i punti principali del SGQ, la cui evoluzione deve essere seguita con sistematicità. Il piano degli audit è predisposto basandosi sui seguenti fattori:

- importanza e criticità del processo da verificare;
- risultati dei precedenti audit;
- necessità emergenti dai riesami del SGQ da parte della Direzione;
- cambiamenti che influiscono sull'organizzazione;
- criteri e campo di applicazione di ogni audit;
- necessità particolari.

Il programma degli audit può essere revisionato e quindi modificato se si presentano esigenze particolari come ad esempio verifiche da parte di terzi (Ente di certificazione, clienti o altri), esiti di audit precedenti, gravi non conformità. In questi casi il RSQ revisiona l'intero programma degli audit e ne emette uno nuovo che deve essere approvato dal Presidente.

Gli audit sono condotti da personale qualificato ed indipendente dai processi da valutare. L'audit viene eseguito per ogni processo considerando i seguenti aspetti:

- prescrizioni delle norme di riferimento (leggi, norme tecniche, etc.);
- documenti interni di riferimento (MQ, procedure, processi, istruzioni ecc.).

I risultati degli audit sono verbalizzati a cura e sotto responsabilità del valutatore, nella parte finale del rapporto di audit (M02_MQ verbale di audit interno), e vengono notificati alla funzione interessata.

Nel rapporto di audit vengono riportati i rilievi classificati come NC e/o Osservazioni. I rilievi devono essere gestiti attraverso correzioni o azioni correttive appropriate senza indebito ritardo.

Il RSQ, dopo verifica della corretta attuazione ed efficacia delle azioni correttive decise, provvede ad archiviare i rapporti di audit e ad utilizzarli, insieme agli altri documenti a sua disposizione, per l'effettuazione del riesame del SGQ.

7.5 Riesame della direzione

La Direzione, almeno ogni sei mesi, riesamina il Sistema di Gestione per la Qualità de La Scuola che Vorrei per assicurarsi la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia nonché l'allineamento agli indirizzi strategici dell'organizzazione.

Il riesame comprende anche la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGQ, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

7.6 Input al riesame

Il riesame di direzione viene pianificato e condotto prendendo in considerazione:

1. Stato delle azioni derivanti da precedenti riesami
2. Cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità
3. Informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i seguenti andamenti:
 - soddisfazione del cliente e informazioni di ritorno dalle parti interessate (strumenti di monitoraggio relativi ai processi, questionari)
 - misura del raggiungimento degli obiettivi per la qualità
 - prestazioni dei processi e conformità dei servizi (strumenti di monitoraggio relativi ai processi, questionari)
 - risultati del monitoraggio e misurazione
 - risultati degli audit
 - prestazioni dei fornitori esterni
4. Adeguatezza delle risorse
5. Efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità
6. Opportunità di miglioramento.

Le valutazioni di cui sopra vengono effettuate in una riunione di Riesame a cui partecipano tutti i componenti della Direzione.

In tale riunione il RSQ illustra alla Direzione i dati e le informazioni raccolte e si procede quindi alla loro analisi e discussione.

7.7 Output del riesame

Gli elementi in uscita dal riesame comprendono decisioni ed azioni relative:

1. Esigenza di modifica e miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi
2. Opportunità di miglioramento
3. Bisogni di risorse

Registrazioni delle attività di riesame vengono tenute sotto forma di verbali delle riunioni della Direzione e conservate a cura del RSQ.

8. Miglioramento dei processi interni

8.1 Generalità

L'organizzazione determina e seleziona opportunità di miglioramento relative a:

- miglioramento dei servizi per soddisfare i requisiti e per affrontare le esigenze e le aspettative future
- correzione, prevenzione o riduzione degli effetti indesiderati
- miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione.

8.2 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

La soc. coop. La Scuola che Vorrei si impegna ad assicurare un miglioramento progressivo della qualità delle proprie attività formative individuando le aree di valutazione, i relativi indicatori e il piano di qualità del progetto e utilizzando degli strumenti di rivelazione per la valutazione del feedback.

La società prevede inoltre un'apposita procedura operativa (di seguito descritta) che 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, è definita anche una procedura (di seguito descritta) per determinare le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni di miglioramento, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

8.3 Non conformità e azioni correttive

Le NC relative agli approvvigionamenti vengono rilevate secondo le modalità descritte sopra e sempre utilizzando il registro delle non conformità.

Negli altri casi il personale che rileva la Non Conformità, in seguito a reclamo di un cliente o per un'altra motivazione, la indica nel registro elettronico delle NC e Azioni Correttive. Il personale reagisce alla non conformità intraprendendo azioni per controllarla e correggerla, registrando quanto fatto e le relative conseguenze. Dopo il trattamento il personale valuta la necessità di eliminare le cause della non conformità attraverso un'apposita azione correttiva per evitare il verificarsi di o per gestire non conformità simili.

In questo caso viene intrapresa una specifica azione correttiva e viene riesaminata la sua efficacia. L'azione intrapresa e la sua efficacia vengono registrate sullo specifico registro elettronico.

Dopo la verifica dell'azione intrapresa viene valutata la necessità di aggiornare i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione e la necessità di modificare il sistema di gestione per la qualità.

8.3.1 Gestione dei Reclami

I reclami pervengono a La Scuola che Vorrei tramite comunicazione scritta da parte degli utenti/clienti e vengono ricevuti direttamente dagli operatori/coordinatori o arrivano presso la Direzione.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo Via Piave 28 60124 Ancona
- per fax al n. 071 206372;
- per email all'indirizzo info@scuolasinequa.it
- direttamente al coordinatore del corso.

Entro 7 gg successivi alla segnalazione la cooperativa comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le segnalazioni di reclamo comunque pervenute, devono essere trasmesse al RSQ che le gestisce con il responsabile di competenza e ne registra la gestione sull'apposito registro NC. Con il supporto del personale interessato RSQ ha il compito di sviluppare la relativa indagine. Elementi dell'indagine sono:

- Valutazione della fondatezza del reclamo
- Analisi delle cause
- Individuazione di eventuali azioni correttive da attivare per evitare il ripetersi dell'inconveniente.

Sulla base degli elementi raccolti la Direzione ha il compito di comunicare con il cliente.

8.4 Miglioramento continuo

L'organizzazione migliora in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità attraverso l'analisi delle esigenze ed opportunità derivanti dai seguenti elementi:

- risultati dell'analisi e valutazione
- output del riesame di direzione.

9. Istruzioni operative

In materia di reati ascrivibili al D.Lgs. 231/2001 (modifiche introdotte da D.Lgs. n. 87/2024), la cooperativa ha predisposto un Modello semplificato di Organizzazione, Gestione e Controllo per prevenire, dissuadere e controllare il rischio di reato. È un modello finalizzato a:

- sviluppare nei soggetti che, direttamente o indirettamente, operano nell'ambito di attività sensibili (soci e collaboratori), la consapevolezza di poter commettere un reato, con conseguenze sanzionatorie non solo per sé stessi, ma anche per la cooperativa;
- escludere o delimitare la responsabilità amministrativa della cooperativa;
- prevenire e gestire correttamente potenziali conflitti d'interesse con le cosiddette parti correlate e i cosiddetti soggetti collegati, come identificati dalla normativa di riferimento;
- verificare l'attuazione delle strategie e delle politiche de La Scuola che Vorrei;
- garantire l'affidabilità e integrità delle informazioni contabili e gestionali e delle procedure informatiche;
- garantire la conformità dell'attività della società con la legge, la normativa di vigilanza, le norme di autoregolamentazione e le disposizioni interne della medesima.

Nella predisposizione della tabella che segue, e che indica il Modello da seguire, si è tenuto conto delle procedure e del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi esistenti e già operanti nella cooperativa, in quanto idonei a valere anche come misure di prevenzione dei reati.

Reati-presupposto	Azioni intraprese per il controllo del rischio di reato
art. 24 d.lgs 231/2001 – Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato o di un ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche e frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico	
- Malversazione e danno dello Stato (art. 316-bis c.p.)	- Procedure relative alla selezione del personale
- Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.)	- Procedure scritte relative alla gestione dei dossier di attività formative
- Truffa a danno dello Stato o di altro ente pubblico (art. 640, co. 2, n. 1 c.p.)	- Modello di tenuta dei dati contabili
- Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-bis c.p.)	

- Frode informatica	
Art. 25 d.lgs. 231/2001 – concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione	
<ul style="list-style-type: none"> - Corruzione per l'esercizio della funzione (art. 318 c.p.) - Responsabilità del corruttore per l'esercizio della funzione (art. 321 c.p.) - Istigazione alla corruzione per l'esercizio della funzione (art. 322, co. 1e 3, c.p.) - Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio (art. 319 c.p. e art. 319-bis c.p.) - Responsabilità del corruttore per un atto contrario ai doveri d'ufficio (art. 321 c.p.) - Istigazione alla corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio (art. 322, co. 2 e 4, c.p.) - Concussione (art. 317 c.p.) - Induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 319-quater c.p.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Modello di tenuta dei dati contabili - Procedure relative alla gestione dei dati e dei documenti eterni
25-ter d.lgs. 231/2001 – Reati societari	
<ul style="list-style-type: none"> - False comunicazioni sociali (art. 2621 c.c.) - False comunicazioni sociali in danno della società, dei soci o dei creditori (art. 2622, co. 1, c.c.) - Operazioni in pregiudizio dei creditori (art. 2629 c.c.) - Indebita ripartizione dei beni sociali da parte dei liquidatori (art. 2633 c.c.) - Illecita influenza sull'assemblea (art. 2636 c.c.) - Falso in prospetto (art. 173-bis T.U.F) - Illegale ripartizione di utili e riserve (art. 2627 c.c.) - Ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza (art. 2638, co. 1e 2, c.c.) - Impedito controllo che causa danno ai soci (art. 2625, co. 2, c.c.) - Indebita restituzione dei conferimenti (art. 2626 c.c.) - Formazione fittizia del capitale (art. 2632 c.c.) - Aggiotaggio (art. 2637 c.c.) - Omessa comunicazione del conflitto d'interessi (art. 2629-bis c.c.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Modello dei dati contabili - Procedure relative alla gestione prodotti e servizi forniti dall'esterno - Albo dei fornitori - Procedure relative alla gestione dei dati e dei documenti eterni - Procedure relative alla gestione comunicazioni - Procedure relative alla selezione del personale
Art. 25-quinquies d.lgs. 231/2001 – Delitti contro la personalità individuale	
<ul style="list-style-type: none"> - Atti sessuali con minore di età compresa tra i quattordici e i diciotto anni, in cambio di denaro o altro corrispettivo (art. 600-bis, co. 2, c.p.) - Pornografia minorile - offerta o cessione di 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedure relative alla selezione del personale - Verifica impostazioni di rete informatica, blocco all'accesso di siti internet considerati a rischio con l'impostazione di specifici <i>Filtri SafeSearch</i>

<p>materiale pedopornografico, anche per via telematica (art. 600-ter, co. 3 e 4 c.p.) e reclutamento o utilizzo di minore per spettacoli pornografici e distribuzione di materiale pedopornografico, anche virtuale (art. 600-ter, co. 1 e 2, c.p.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detenzione di materiale pedopornografico (art. 600-quater c.p.) - Adescamento di minorenni (art. 609-undecies c.p.) - Prostituzione minorile (art. 600-bis, co. 1, c.p.) - Iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile (art. 600 quinquies c.p.) 	
<p>Art. 25-novies d.lgs. 231/2001 – Delitti in materia di violazione del diritto d'autore</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Protezione penale dei diritti di utilizzazione economica e morale (art. 171, co. 1, lett. A-bis e co. 3, l. 633/1941) - Tutela penale del software e delle banche dati (art. 171-bis l. 633/1941) - Tutela penale delle opere audiovisive (art. 171-ter l. 633/1941) - Responsabilità penale relativa ai supporti (art. 171-septies l. 633/1941) - Responsabilità penale relativa a trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato (art. 171-octies l. 633/1941) 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedure relative alla gestione dei dati e dei documenti eterni - Procedure relative alla gestione comunicazioni
<p>Art. 25-decies d.lgs. 231/2001 – Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 377-bis c.p.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedure relative alla gestione comunicazioni
<p>Art. 25-undecies d.lgs. 231/2001 – Reati ambientali</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Reati in materia di gestione non autorizzata di rifiuti (art. 256 d.lgs. 152/2006) 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedura smaltimento rifiuti secondo le indicazioni per la raccolta differenziata del Comune di Ancona
<p>Art. 25-duodecies d.lgs. 231/2001 – Impiego di cittadini di paesi-terzi il cui soggiorno è irregolare</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Occupazione di lavoratori stranieri privi di permesso di soggiorno o con permesso di soggiorno scaduto, revocato o annullato (art. 22, co. 12-bis, d.lgs. 286/1998) 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedure relative alla selezione del personale