



## CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

La Direzione Generale Asi ha definito la politica per la qualità, appropriata alle finalità e agli obiettivi dell'Ente e rivolta all'impegno per il soddisfacimento dei requisiti e al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione della qualità.

La Carta della Qualità di Asi – ASSOCIAZIONI SPORTIVE E SOCIALI ITALIANE – ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

### 1. PREMESSA

Nasce nel 1994 Alleanza Sportiva Italiana (Asi), divenuta dal dicembre 2012 ASSOCIAZIONI SPORTIVE e SOCIALI ITALIANE, ed è uno dei principali Enti di Promozione Sportiva che, assieme alle Federazioni e alle Discipline Sportive Associate costituiscono il mondo sportivo nazionale coordinato e gestito dal CONI.

Asi sin dagli anni Novanta contribuisce a promuovere lo sport come diritto per tutti e a valorizzarne la dimensione associativa e culturale e per questo ha ottenuto da subito il riconoscimento CONI, in seguito fra gli altri riconoscimenti ha ottenuto anche quello di Associazione di Promozione Sociale da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Dalla sua nascita a oggi, Asi ha avviato corsi di formazione e aggiornamento per i suoi tecnici per i suoi responsabili sul territorio. Si è impegnato nel tempo a realizzare formazione/aggiornamento per gli associati e per tutti coloro che intendono realizzare il loro futuro in ambito sportivo e culturale, creando percorsi differenti in base alle varie categorie professionali che ruotano intorno allo sport.

A tal proposito Asi, nell'ambito d'iniziativa cofinanziate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, attua corsi in aula e on line, anche attraverso una piattaforma di e-learning, conscia dell'importanza di una formazione mirata per chi opera in ambito sportivo, sociale e culturale anche a livello volontaristico.

L'impegno dell'Ente è oggi come allora sostenuto dalla convinzione che esistano valori come la lealtà, l'uguaglianza e la partecipazione che lo sport è in grado di veicolare, e che la dinamicità della società debba passare anche da un'azione aggregativa che proviene dall'interno.

Le competenze che caratterizzano l'Ente si riassumono nelle seguenti aree:

- ❖ Sport
- ❖ Sociale
- ❖ Cultura
- ❖ Ambiente
- ❖ Formazione
- ❖ Turismo sociale
- ❖ Innovazione Tecnologica

Sulla base delle esperienze fatte e delle conoscenze acquisite riguardo alle esigenze degli ambiti in cui Asi si muove, e più in generale delle prospettive di lavoro, Asi intende:

- ❖ Realizzare corsi di formazione all'avanguardia che soddisfino le richieste del mondo del lavoro
- ❖ Realizzare percorsi formativi rivolti a persone che, per diversi motivi, si trovano in posizione di debolezza sociale
- ❖ Perseguire la competitività lavorativa attraverso processi di qualificazione e riqualificazione delle risorse umane

### 2. LIVELLO STRATEGICO

Asi ha predisposto un sistema di gestione della qualità sulla base delle norme legislative vigenti e della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il sistema di gestione della qualità è strutturato in maniera tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente connesse alla qualità del servizio erogato, attraverso:

- a. l'identificazione di processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutte le attività dell'Ente
- b. la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi principali
- c. la definizione di modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e informazioni adeguate all'espletamento di tali attività
- d. l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di riflesso, della qualità dei servizi erogati.
- e. Per garantire un'adeguata descrizione dei vari processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle interazioni tra gli stessi, il Responsabile di Gestione della Qualità assicura la redazione, la diffusione e il mantenimento, come documento tenuto sotto controllo, di un manuale della qualità, che contiene al suo interno tutte le procedure necessarie per una adeguata gestione delle attività aziendali.

## **2.1 La politica della qualità**

Gli indirizzi della politica della qualità dell'Ente fanno riferimento agli elementi di seguito descritti, i quali, se da un lato evidenziano l'approccio client oriented, dall'altro caratterizzano il patrimonio di esperienza e di professionalità dell'Asi e di chi ne fa parte. Non va, infatti, dimenticato che Asi, pur essendo un'associazione senza scopo di lucro, è organizzata e gestita come una vera e propria azienda, attenta alle necessità degli ambiti in cui opera e orientata a un'evoluzione costante al fine di assicurare i suoi servizi agli associati e al territorio di riferimento.

Asi intende caratterizzarsi per:

- ❖ l'attenzione costante ai bisogni dell'utente e una strategia comunicativa e relazionale condivisa da tutto il personale e i collaboratori dell'Ente
- ❖ l'attenzione al soddisfacimento delle attese dell'utente e dei requisiti espliciti e impliciti dello stesso, e di eventuali requisiti normativi e legislativi
- ❖ la finalizzazione delle attività dell'Ente verso servizi che oltre a garantire la piena soddisfazione delle attese, assicurano anche la massima efficacia dei servizi stessi, attraverso una sempre più attenta selezione delle collaborazioni e dei fornitori e una precisa e puntuale politica di coinvolgimento degli utenti in ogni fase significativa di sviluppo delle azioni/progetti.

Strategie e finalità riguardo alla qualità sono quindi individuabili:

- ❖ nell'introduzione di un sistema di gestione della qualità per una maggiore efficacia dei processi organizzativi
- ❖ nell'ottimizzazione di ruoli, funzioni e responsabilità in un'organizzazione orientata alla massima efficienza ed efficacia dei processi
- ❖ nell'attivazione di un percorso di miglioramento continuo a partire dall'analisi di dati oggettivi quali eventuali lamentele degli utenti, non conformità, questionari di rilevazione, esiti degli apprendimenti
- ❖ nella sistematica rilevazione della soddisfazione dell'intero sistema-utente sulla qualità dei servizi erogati.

La responsabilità di definire la politica e gli obiettivi per la qualità dell'Ente compete alla Direzione Generale che affida la responsabilità di favorire l'attuazione di tali politiche e il conseguimento di tali obiettivi, assicurando che tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli a un rappresentante della Direzione.

La politica per la qualità è resa nota mediante diffusione del relativo documento attraverso la rete informatica dell'Ente e illustrata ai responsabili di tutte le aree operative, a seguito di ogni aggiornamento, attraverso documenti che la riassumono.

L'Ente definisce, e aggiorna annualmente, gli obiettivi e gli impegni per il miglioramento della qualità dei processi e per la soddisfazione degli utenti.

Gli obiettivi sono:

- ❖ coerenti con la politica della qualità
- ❖ misurabili
- ❖ stabiliti per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione
- ❖ comunicati al personale coinvolto nel raggiungimento, per definire quali saranno i necessari strumenti da adottare per facilitarne il raggiungimento (addestramento, richiesta di nuove risorse, nuove procedure e istruzioni di lavoro, ecc.)

Gli obiettivi sono formalizzati in un apposito documento interno (Piano Annuale degli Obiettivi per la Qualità), redatto ed approvato dalla Direzione Generale dell'Ente.

Tale documento riporta per ciascun obiettivo:

- ❖ la descrizione dell'obiettivo stesso
- ❖ azioni da attuare per il perseguimento
- ❖ responsabilità per il raggiungimento dell'obiettivo
- ❖ tempo e criteri per la verifica dello stato di attuazione delle azioni e per il grado di conseguimento dell'obiettivo

Il documento è conservato a cura del Responsabile della Gestione per la Qualità per almeno tre anni dall'anno di competenza.

Asi è consapevole che la presente politica richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

L'Ente ritiene che i propri collaboratori costituiscano la principale risorsa a disposizione, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento. Il vertice dirigenziale crede profondamente in questo e s'impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

### 3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'Ente, non ha finalità speculative né di lucro, e svolge fra l'altro attività di coordinamento, promozione, razionalizzazione e attuazione dell'attività delle sue diramazioni periferiche, in particolare per quanto concerne:

- elaborare promuovere e realizzare progetti di formazione professionale sia di qualificazione che di riqualificazione, sia con finanziamenti comunitari, nazionali, provinciali e comunali, che con finanziamenti privati;
- elaborare e attuare iniziative di comuni politiche formative;
- predisporre e presentare, nell'interesse e per conto dei propri comitati, domande e/o progetti di finanziamento di attività formative previste da parte d'istituti dell'Unione Europea, di amministrazioni e organizzazioni pubbliche nazionali e locali, enti privati, da realizzare sia in favore dei propri consorziati che di altri enti o soggetti interessati;
- coordinare l'organizzazione, gestione e attuazione dei progetti acquisiti in favore dei propri comitati anche con servizi di consulenza e assistenza;
- presentare servizi ai comitati periferici e ai soggetti esterni per la promozione, sviluppo, realizzazione, monitoraggio, valutazione d'iniziativa, anche non specificatamente formative, nei diversi settori d'interesse dei soggetti richiedenti.

Asi potrà inoltre operare nei seguenti settori, peraltro da ritenersi non esclusivi, ma esemplificativi:

- consulenza manageriale e organizzativa;
- selezione e formazione del personale;
- aggiornamento e qualificazione professionale dei giovani nonché riqualificazione degli adulti;
- realizzazione di iniziative culturali di ogni tipo e predisposizione e distribuzione di libri, riviste e dispense;
- strategia d'impresa;
- pianificazione territoriale e sviluppo ambientale;
- valorizzazione dei beni culturali;
- tecnologie multimediali;
- arte e spettacolo;
- sicurezza;
- protezione civile.

L'Ente può realizzare corsi specialistici, open learning, ricerche e studi nell'ambito delle innovazioni e sperimentazioni didattiche, tecnologiche e organizzative, pubblicazioni specialistiche, quant'altro funzionale a soddisfare, nei suddetti ambiti, la domanda informativa.

L'Ente, inoltre presta particolare attenzione alla formazione di quelle che sono definite 'Utenze Speciali', anche in virtù delle sue attività in ambito di Promozione Sociale. Da svariati anni realizza progetti e attività finalizzate al recupero e al reinserimento di persone appartenenti a fasce deboli o a rischio con l'intento di favorirne l'integrazione sociale, a ogni età.

Nello specifico le attività di formazione, finalizzate all'avviamento al lavoro in settori come lo sport, la cultura e il sociale, saranno dedicate a:

- disoccupati o inoccupati
- soggetti svantaggiati
- extracomunitari
- detenuti

Il confronto con i servizi sociali e con le case circondariali che aderiscono di volta in volta ai progetti viene calendarizzato con cadenze trimestrali per monitorare costantemente l'efficacia dei percorsi formativi.

Per assicurare che gli stessi siano rispondenti ai veloci mutamenti della società in cui viviamo, Asi stipula convenzioni e protocolli d'intesa con enti pubblici e privati, cooperative sociali e imprese del territorio.

### 3.1 Dotazione di risorse professionali

L'Ente è dotato di risorse professionali adeguate per coprire i presidi necessari a un organico funzionamento dell'Ente e in particolare del Settore Formazione, di seguito l'organigramma vigente:

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| PRESIDENTE   | Claudio Barbaro                       |
| DIREZIONE GENERALE                                   | Diego M. Maulu                        |
| RESPONSABILE AMMINISTRATIVO                          | Alessia Pennesi                       |
| RESPONSABILE SEGRETERIA                              | Achille Sette                         |
| RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE       | Riccardo Gemmellaro                   |
| RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA'               | Achille Sette                         |
| RESPONSABILE ANALISI E DEFINIZIONE FABBISOGNI        | Diego Maria Maulu                     |
| RESPONSABILE PROGETTAZIONE                           | Cinzia Moretti                        |
| RESPONSABILE CORSI                                   | Umberto Candela                       |
| RESPONSABILE EROGAZIONE SERVIZI                      | Achille Sette                         |
| RESPONSABILE DOCENZA E TUTORAGGIO                    | Alessia Pennesi                       |
| RESPONSABILE DOCENZA E TUTORAGGIO CATEGORIE SPECIALI | Luigi Ciavardini                      |
| DOCENTI  | Ettore Barbagallo                     |
|  | Corrado Beccarini                     |
|  | Dario Bugli                           |
|  | Paolo Del Bene                        |
|  | Alessandro Di Felice                  |
|  | Sammy Marcantognini                   |
|  | Ermanno Rossitti                      |
| TUTOR  | Renzo Seren                           |
| ADDETTI AL PRONTO SOCCORSO                           | Letterina Lo Bianco                   |
| ADDETTI AL SERVIZIO ANTINCENDIO                      | Matilde Balloni / Riccardo Gemmellaro |
| RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA       | Matilde Balloni                       |

Asi si avvale di risorse interne (full time, circa 13) e di risorse esterne con rapporto continuativo con l'Ente. Per assicurare la conformità agli standard di qualità del servizio definiti dalla Direzione Generale, Asi adotta politiche di selezione e valutazione dei suoi collaboratori (interni ed esterni) sia in fase d'ingresso, sia al ricorrere delle scadenze prefissate.

Tutto il personale che opera nell'area Formazione è in possesso di idonee competenze (lauree e/o titoli specialistici). Di seguito una tabella riepilogativa circa i requisiti del personale dell'area formazione:

| LAUREA                      | N. DIPENDENTI | ANNI DI ESPERIENZA |
|-----------------------------|---------------|--------------------|
| Economia e Commercio        | 1             | 7                  |
| Lingue                      | 1             | 5                  |
| Giurisprudenza              | 1             | 6                  |
| Scienze Politiche           | 1             | 5                  |
| Scienza della Comunicazione | 1             | 7                  |

### 3.2 Dotazione di risorse logistiche strumentali

La sede operativa dispone di n. 2 aule didattiche e di un'aula informatica, di spazi per l'accoglienza e di uffici dotati di PC, linea telefonica e collegamento a internet. I locali sono siti in **Borgo Piave - Latina, via Mario Siciliano, 4**. Asi dispone inoltre della sede legale sita in Roma, via Barnaba Oriani n.91/103, anch'essa dotata di pc, linea telefonica e collegamento a internet, oltre alla sala polivalente (aula/riunioni). Asi è inoltre dotata di una piattaforma di e-learning per corsi in modalità FAD e in modalità mista, realizzata in ottica di massima accessibilità ai corsi per ogni categoria di utente che abbia impedimenti permanenti o temporali.

Asi s'impegna a distribuire la Carta di Qualità a tutti gli utenti che accederanno ai servizi di formazione, contestualmente a ogni altra opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## 4. LIVELLO OPERATIVO

### 4.1 Fattori di qualità e loro indicatori

Asi, al fine di garantire il controllo sui processi predispone riesami periodici sintetizzati nella tabella sotto riportata:

| PROCESSO   | OBIETTIVI  | INDICATORE  | STANDARD DI QUALITA'  | STRUMENTI  |
|--|--|---|---|--|
| <b>Progettazione</b>   | Rispondenza del servizio erogato al relativo progetto  | Numero NC risolte/Numero NC riscontrate                                       | ≥70%  | Questionari di verifica / Audit interno                        |
| <b>Acquisizione del servizio</b>   | Efficacia del processo di gestione della promozione dei corsi e di raccolta delle iscrizioni                                   | Numero Corsi annullati per insufficienza di iscritti/Numero Corsi finanziati. | ≤0,5%   | Questionari di verifica / Audit interno                        |
| <b>Erogazione del servizio</b>   | Efficacia del settore  | Numero allievi soddisfatti/Numero allievi partecipanti                        | ≥95%  | Questionari di verifica / Audit interno                        |
|  | Risultati positivi dei test allievi  | Numero risposte esatte/ Numero risposte totali                                | ≥60%  | Test didattici   |
| <b>Soddisfazione del cliente</b>   | Livello di soddisfazione del cliente   | Numero risposte positive/Numero risposte totali                               | ≥60%  | Questionari di verifica / Audit interno                        |
|  | Livello di soddisfazione del cliente Scheda di valutazione interventi formativi.   | Numero risposte positive/Numero risposte totali                               | ≥60%  | Questionari di verifica / Audit interno                        |
|  | Il risultato della valutazione complessiva di ciascun docente  | Numero risposte positive/Numero risposte totali                               | ≥70%  | Questionari di verifica / Audit interno                        |
| <b>Flessibilità organizzativa-gestionale</b>                               | Numero di giorni intercorsi fra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive | 15gg definiti come tempo target di intervento                                 | ≥90%  | Rivelazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva |
| <b>Corrispondenza interventi/richieste degli utenti</b>                    | Percentuale dei partecipanti soddisfatti   | Numero risposte positive/Numero risposte totali                               | ≥75%  | Questionari di verifica / Audit interno                        |
| <b>Efficacia intervento formativo volto all'acquisizione di competenze</b> | Percentuale utenti con acquisizione delle competenze base  | Numero risposte positive/Numero risposte totali                               | ≥75%  | Questionari di verifica / Audit interno                        |
| <b>Efficacia intervento di orientamento</b>                                | Percentuale utenti con scelta in entrata/uscita di percorsi formativi indirizzati dall'intervento                              | Numero risposte positive/Numero risposte totali                               | ≥75%  | Questionari di verifica / Audit interno                        |
| <b>Obiettivi di qualità</b>  | Soddisfare le esigenze dei clienti   | Numero reclami risolti/Numero reclami   | 100%  | Audit interno  |
| <b>Obiettivi commerciali</b>   | Incremento fatturato annuo   | Finanziamento ottenuti, tasse di iscrizione, commesse.                        | ≥+5%  | Bilanci  |
| <b>Fornitori</b>   | Tenere alta la soddisfazione del cliente   | Il risultato della valutazione complessiva di ciascun fornitore               | ≥24 per Prodotti<br>≥10 per servizi<br>≥28 per prestazioni didattiche | Questionari di verifica / Audit interno                        |

## 5. LIVELLO PREVENTIVO

### 5.1 Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e beneficiari

Asi persegue un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei propri utenti.

Tale percorso di crescita e miglioramento viene registrato attraverso analisi effettuate sulla soddisfazione dell'utente. Per soddisfazione si intende la percezione dello stesso su quanto l'organizzazione sia stata in grado di soddisfare le sue richieste, le sue esigenze implicite ed esplicite.

La soddisfazione dell'utente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibile a:

- ❖ professionalità dei docenti
- ❖ adeguatezza dei loca (pulizia, grandezza, accessibilità, ecc.)
- ❖ efficienza degli strumenti informatici e dei laboratori
- ❖ capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni
- ❖ tempi di risposta alle richieste degli utenti
- ❖ efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e risultati pianificati

lo strumento utilizzato per la raccolta delle informazione da analizzare è un questionario costruito per registrare appunto il grado di soddisfazione in merito a:

- ❖ argomenti trattati
- ❖ organizzazione e logistica
- ❖ personale organizzativo (tutor)
- ❖ docenti impiegati in aula

### 6.2 Gestione delle Non Conformità e dei reclami

Asi si è dotata di una procedura specifica e finalizzata a:

- ❖ individuare il processo per accertare e trattare le non conformità rilevate
- ❖ individuare il processo per accertare e trattare i reclami pervenuti dagli utenti
- ❖ descrivere le modalità operative per organizzare, gestire e tenere sotto controllo tale processo

Al fine quindi di tutelare gli utenti, Asi prevede una procedura operativa per gestire i seguenti processi:

1. Gestione dei reclami;
2. Gestione delle non conformità;
3. Gestione delle azioni correttive;
4. Gestione delle azioni preventive.

#### 1.1 Gestione dei reclami

Ogni segnalazione negativa (reclamo) sui servizi erogati, pervenuta dai clienti, deve essere rilevata dal personale che la riceve, il quale deve :

1. Registrare la segnalazione del cliente riportando nello stesso:
  - data del reclamo;
  - nominativo del cliente;
  - descrizione del reclamo.
2. Trasmettere il reclamo al Responsabile Qualità che lo inoltra al responsabile della Direzione
3. Il Responsabile del processo di Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

## 1.2 *Gestione delle non conformità*

Le non conformità possono riguardare:

1. I servizi erogati;
2. I prodotti/servizi approvvigionati;
3. I processi aziendali;
4. Il Sistema Qualità.

Per ogni ambito di riferimento i momenti fondamentali sono i seguenti:

- valutazione delle segnalazioni di non conformità;
- rilevazione della non conformità;
- analisi della non conformità;
- definizione della risoluzione.

## 1.3 *Gestione delle azioni correttive*

Le azioni correttive devono essere intraprese per eliminare le cause di effettive non conformità, allo scopo di impedirne il ripetersi.

Le azioni correttive decise devono essere appropriate agli effetti delle non conformità le cui cause vanno ad eliminare.

Il processo prevede le seguenti fasi:

- Riesame delle non conformità e dei reclami;
- Identificazione delle cause specifiche;
- Valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità;
- Individuazione ed attuazione delle azioni correttive;
- Registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- Riesame delle azioni correttive attuate.

## 1.4 *Gestione delle azioni preventive*

Le azioni preventive devono essere intraprese per eliminare le cause di potenziali non conformità, allo scopo di impedirne il verificarsi.

Le azioni preventive decise devono essere appropriate agli effetti delle potenziali non conformità.

Il processo prevede le seguenti fasi:

- Individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause;
- Valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi di non conformità;
- Individuazione e attuazione delle azioni preventive;
- Registrazione dei risultati delle azioni preventive attuate;
- Riesame delle azioni preventive attuate.

## **7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

### Validazione da parte della Direzione

La Carta di Qualità, con data della nuova edizione, viene sottoscritta dal Direttore Generale.

### Modalità di diffusione al pubblico

Al fine di garantire la massima pubblicizzazione, la diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità,
- la Carta della Qualità è affissa nelle aule e nelle bacheche della sede formativa,
- la Carta della Qualità è pubblicata sul sito internet [www.asinazionale.net](http://www.asinazionale.net),
- all'atto dell'iscrizione i corsisti vengono informati del contenuto della Carta della Qualità e a richiesta viene consegnata una copia cartacea,
- la Carta della Qualità viene inviata a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta,

- una copia cartacea della Carta della Qualità è consultabile in segreteria.

#### Modalità di revisione periodica

Asi tiene sotto controllo i documenti, originati dall'Ente o provenienti da Enti esterni (norme di legge, regolamenti, certificati, cataloghi, etc.), ed i dati ivi riportati, attinenti il Sistema Qualità aziendale e tutte le attività rilevanti ai fini della qualità del servizio.

La carta viene verificata annualmente al fine di garantire l'adeguatezza della stessa. Tali documenti, sono classificati in:

1. Documenti del Sistema Qualità;
2. Documenti tecnici e gestionali (interni/esterni).

I documenti del Sistema Qualità sono di origine interna, mentre quelli tecnici e gestionali possono essere sia di origine interna che di origine esterna.

Per tutti i documenti di Sistema viene effettuata:

1. la compilazione;
2. la verifica;
3. l'approvazione;
4. la distribuzione;
5. l'archiviazione;
6. la modifica;
7. l'aggiornamento.

#### Documenti del Sistema Qualità

I documenti del Sistema Qualità sono:

- il Manuale della Qualità (MdQ);
- le Procedure Operative (PO);
- i Moduli (Mod.).

#### *Manuale della Qualità*

Il Manuale della Qualità è il documento aziendale che contiene la descrizione del Sistema Qualità.

#### *Procedure Operative*

Le Procedure Operative sono i documenti organizzativi del Sistema Qualità, che definiscono responsabilità e regole operative relative ai processi ed alle attività aziendali, che hanno influenza diretta od indiretta sulla qualità del prodotto.

#### *Moduli*

La modulistica prestampata ha la funzione di standardizzare la compilazione di documenti tecnici o delle registrazioni della qualità.

## **8. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI GESTIONALI**

### ***Presidente e Rappresentante Legale***

Ha la responsabilità legale dell'organizzazione. Valuta ed eventualmente approva le strategie organizzative definite dal Direttore Generale

### ***Responsabile del processo di Direzione – Direttore Generale***

E' compito del DG:

- ❖ riesaminare lo stato del Sistema di Gestione per la Qualità, in collaborazione con il responsabile del Sistema di Qualità
- ❖ coordinare le attività del processo di analisi dei requisiti dell'utente e garantirne il corretto svolgimento
- ❖ gestire le relazioni con istituzioni, enti ed altri eventuali attori
- ❖ coordinare le risorse umane, economiche e materiali
- ❖ rilevare l'esigenza di nuove risorse all'interno dell'organizzazione
- ❖ coordinare le attività di Gestione Risorse Umane e garantirne il corretto svolgimento



- ❖ provvedere alla definizione delle competenze minime necessarie per ricoprire i ruoli previsti dall'organigramma
- ❖ nominare i vari responsabili
- ❖ definire gli obiettivi da raggiungere in termini quantitativi e qualitativi
- ❖ definire le attività formative rivolte al personale
- ❖ coordinare le attività del processo di approvvigionamento e garantirne il corretto svolgimento
- ❖ approvare il piano delle Verifiche Ispettive Interne
- ❖ approvare il Manuale della Qualità, le procedure e la modulistica del Sistema di Gestione di Qualità, apponendo la firma negli appositi campi
- ❖ comunicare all'organizzazione l'importanza ad ottemperare ai requisiti del cliente
- ❖ assicurare, in collaborazione con il Responsabile della Qualità, che i processi necessari per il Sistema di Gestione di Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- ❖ informare periodicamente il Presidente sulle prestazioni del Sistema di Gestione di Qualità, sul raggiungimento degli obiettivi previsti e su ogni esigenza di miglioramento
- ❖ assicurare, in collaborazione con il Responsabile della Qualità, la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente
- ❖ curare, , in collaborazione con il Responsabile della Qualità, la diffusione della "Cultura della Qualità" presso tutte le funzioni dell'Ente e presso gli eventuali fornitori, nell'ottica della soddisfazione dell'utente
- ❖ svolgere il riesame del Sistema di Gestione di Qualità , in collaborazione con il Responsabile della Qualità
- ❖ promuovere e coordinare, , in collaborazione con il Responsabile della Qualità, le attività di miglioramento del Sistema di Gestione di Qualità, dei processi e dei prodotti e controllarne l'avanzamento

### **Responsabile Amministrativo**

Si occupa del coordinamento amministrativo e della gestione contabile di Asi, è Responsabile, altresì, delle attività di rendicontazione agli enti finanziatori.

Egli si occupa, in particolare, delle seguenti attività:

- ❖ Gestione delle pratiche con l' INAIL, INPS (es. apertura posizione Inail ai beneficiari dei progetti) e altri fornitori (es. stipula polizza assicurativa per gli studenti; acquisto forniture per ufficio e materiale didattico)
- ❖ Gestione degli impegni e dei mandati
- ❖ Verifica della rilevazione delle presenze (griglia docente) dei fornitori per procedere al pagamento dei compensi.

Il Responsabile Amministrativo ha anche il compito della corretta gestione economico - contabile - fiscale, che rappresenta l'insieme delle responsabilità della gestione economica, della contabilità e degli adempimenti normativi.

In particolare prevede le seguenti azioni:

- ❖ Adempimento delle pratiche amministrative e fiscali
- ❖ Registrazione dei documenti contabili
- ❖ Tenuta dei registri
- ❖ Predisposizione degli atti amministrativi contabili
- ❖ Identificazione e gestione dei documenti rilevanti alla gestione dei corsi di formazione
- ❖ Gestione degli adempimenti rilevanti per la gestione economico-finanziaria, in particolare: analisi degli scostamenti
- ❖ Aggiornamento del budget di controllo
- ❖ Acquisto di eventuali attrezzature tecnico-scientifiche e del loro collaudo (in collaborazione con la Direzione Generale), dopo attenta analisi dei preventivi
- ❖ Approvvigionamento periodico del materiale utile alle diverse attività aziendali
- ❖ Compilazione della modulistica amministrativa necessaria alla gestione dei corsi di formazione
- ❖ Applicazione di specifiche amministrative connesse allo svolgimento delle attività
- ❖ Partecipazione alle iniziative di formazione e aggiornamento sull'uso di nuove tecnologie, di nuove strumentazioni per l'amministrazione, la contabilità o la didattica o di progetti sperimentali eventualmente introdotti nell'organizzazione aziendale

### **Responsabile della Qualità**

È responsabile della corretta applicazione di quanto previsto sia dal Manuale Qualità che dalle Procedure operative.

Egli infatti:

- ❖ imposta, avvia e controlla tutte le attività proceduralizzate
- ❖ promuove ed attua le iniziative di Asi indicate nel documento “Politica della Qualità” sottoscritto dal Presidente
- ❖ definisce le modalità per intraprendere, sorvegliare, verificare la messa in atto e l’efficacia delle azioni correttive e preventive
- ❖ verifica, in riunione con la Direzione, la realizzazione degli obiettivi della qualità, partecipando ai riesami periodici
- ❖ esamina, congiuntamente agli altri ruoli interni, i problemi contingenti attinenti la qualità, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive
- ❖ organizza periodiche riunioni con i responsabili di ogni ruolo interno per esaminare i problemi verificatisi e valutare i risultati ottenuti con le azioni correttive e preventive intraprese
- ❖ cura la raccolta dei dati generati, verificandone periodicamente la rintracciabilità, cioè il collegamento con le attività svolte
- ❖ esplicita ai fornitori le esigenze riguardanti la garanzia della qualità e definisce le modalità di verifica
- ❖ svolge le attività di coordinamento delle attività di Auditing per la Qualità per il controllo del rispetto delle prescrizioni procedurali
- ❖ attiva le azioni di verifica e controllo riguardo alla qualità dei servizi e della formazione erogata
- ❖ concorda, con le funzioni aziendali interessate, gli interventi necessari emersi nel corso del riesame
- ❖ identifica, registra, cataloga, archivia, conserva, aggiorna ed elimina la documentazione di registrazione della Qualità
- ❖ produce, aggiorna e conserva la documentazione necessaria alla procedura di Accredimento presso la Regione Lazio.

### **Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (RSPP)**

Il Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione dai rischi professionali provvede:

- ❖ all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale
- ❖ ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e i sistemi di controllo di tali misure
- ❖ ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività dell’Ente
- ❖ a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori
- ❖ a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- ❖ a fornire ai lavoratori le informazioni in materia di sicurezza secondo la normativa vigente
- ❖ controllare e ottimizzare la gestione della salute e sicurezza in Asi nel tempo

### **Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni**

Il Responsabile del Presidio di Analisi dei fabbisogni effettua costantemente indagini e ricerche di mercato, a livello territoriale, nazionale e comunitario, in materia di fabbisogni della formazione.

### **Responsabile del processo di Progettazione**

Il Responsabile del Processo di Progettazione, si occupa della pianificazione della progettazione e della progettazione tecnica e su input del Coordinatore Scientifico della progettazione didattica.

Ha funzione di coordinamento degli input che arrivano dal Comitato Tecnico Scientifico e di Valutazione e fornisce, a sua volta, anche attraverso un’attenta analisi dei fabbisogni, a quest’ultimo, input utili per valutare le opportunità rilevate, attraverso un monitoraggio continuo delle Normative Nazionali, delle Direttive Comunitarie e delle diverse tipologie di Bandi, in materia di erogazione di finanziamenti.

Una volta valutata l'opportunità di partecipare ad un progetto, dopo che il Comitato Tecnico Scientifico e di Valutazione ha dato parere favorevole, deve procedere alla stesura dei progetti ed alla loro presentazione agli enti finanziatori, secondo le modalità, le procedure e i tempi previsti dai bandi.

### **Presidio del processo di Erogazione dei servizi**

Il Responsabile del Processo di Erogazione, investe tutti progetti che risultano essere stati approvati e finanziati ed ha una funzione di coordinamento delle Risorse Umane ed economiche direttamente coinvolte nel progetto volte a perseguire e raggiungere con gli obiettivi specifici dei singoli progetti. Il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi deve quindi perseguire:

- ❖ l'ottimizzazione dei risultati attraverso il consolidamento e lo sviluppo della gestione
- ❖ la creazione della catena del valore nell'ambito dei servizi offerti da Asi ai propri iscritti e alle parti interessate che sono direttamente coinvolte nel singolo progetto.

Partecipa alle sedute di vigilanza sulla gestione dei progetti operate dall'Ente finanziatore e attraverso la collaborazione del Responsabile di Qualità è responsabile della risoluzione delle non conformità riscontrate in sede di audit. Inoltre attraverso un Presidio del Processo di Tutoraggio si occupa di coordinare le funzioni di tutoraggio afferenti ai singoli progetti. Ha la responsabilità del regolare svolgimento delle lezioni attraverso la:

- ❖ realizzazione dei registri obbligatori utili all'attività degli studenti
- ❖ formazione dei tutor impegnati nei singoli progetti
- ❖ puntuale compilazione dei registri di classe
- ❖ analisi del materiale didattico
- ❖ comunicazione preventiva agli studenti sulle modifiche al calendario delle lezioni
- ❖ somministrazione pianificata e raccolta dei questionari del presente MP agli studenti per monitorare il grado di soddisfazione
- ❖ verifica della presenza dei docenti
- ❖ verifica delle presenze degli studenti alle lezioni e in caso di avvicinamento di questi alla percentuale massima di assenze avverte tempestivamente lo studente interessato.

### **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza RLS**

Le attività di competenza del rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza sono le seguenti:

- ❖ verificare l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute dei lavoratori che collaborano con proposte ed osservazioni all'adozione dei necessari interventi correlati all'insorgere di nuovi rischi per qualità ed intensità e per i quali si rendano necessarie apposite valutazioni
- ❖ presentare all'amministrazione eventuali osservazioni o richieste, ed informare la medesima di eventuali violazioni accertate in materia di sicurezza, salute ed igiene negli ambienti di lavoro
- ❖ divulgare le conoscenze generali sugli obblighi e diritti previsti dalla normativa in materia di igiene e sicurezza del lavoro nonché sui rischi delle attività e sulle relative misure di prevenzione e protezione, contribuendo a fornire un servizio di consulenza
- ❖ formulare eventuali osservazioni in occasione di visite e verifiche effettuate dalle Autorità competenti
- ❖ frequentare i corsi di formazione e di aggiornamento relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
- ❖ garantire la riservatezza, discrezione e anonimato nei confronti di chiunque si rivolga loro nell'esercizio del loro mandato
- ❖ è consultato sulla designazione del responsabile e degli addetti alla prevenzione, alla attività di prevenzione incendi, al primo soccorso, alla evacuazione dei luoghi di lavoro

### **Addetto Antincendio**

Si occupa di:

controllare periodicamente gli impianti e i locali pericolosi e segnalare all'Addetto alla Sicurezza qualsiasi irregolarità riscontrata

curare che la segnaletica antincendio sia rispettata da tutti

controllare che eventuali sostanze infiammabili siano immagazzinate in locali idonei, areati e provvisti di adeguata segnaletica

intervenire quando si manifesti un incendio per tentarne l'estinzione oppure per decidere l'evacuazione dei lavoratori

### **Addetto Primo Soccorso**

L'addetto al primo soccorso ha come compito principale quello di saper intervenire in caso di emergenza in attesa che arrivino i soccorsi specializzati. Per questa ragione deve conoscere il piano di Pronto Soccorso previsto dall'Ente. Inoltre deve attuare le procedure di pronto intervento, che ha appreso durante il corso di formazione. In particolare deve saper comunicare con il 118, dando in maniera calma tutte le informazioni necessarie affinché l'intervento sia mirato e tempestivo.

Fra i suoi compiti evidenziamo:

- ❖ tenere sotto controllo la cassetta di pronto soccorso, controllando la scadenza e l'efficienza dei materiali che contiene
- ❖ essere di esempio lavorando in modo sicuro e segnalando le situazioni di pericolo che riscontra
- ❖ fornire al personale le necessarie informazioni sulle norme comportamentali da seguire in caso di incendio o pericolo grave
- ❖ prestare soccorso alle persone infortunate
- ❖ accertarsi delle condizioni di salute dell'infortunato in modo da fornire agli Enti di Soccorso tutte le informazioni utili possibili
- ❖ assistere l'infortunato fino all'arrivo dei Soccorsi
- ❖ prestare le prime cure agli infortunati conformemente alla formazione ricevuta