

CONSORZIO MARIO NEGRI SUD
CENTRO DI RICERCHE FARMACOLOGICHE E BIOMEDICHE
66030 S. MARIA IMBARO (Chieti) – Italy

Tel. (0872) 570.1
Telefax (0872) 570416
Telex 331268 Negri I
Indirizzo Internet:
<http://www.negrisud.it>

Reg. Impr. n° 1306 Trib. Lanciano
R.E.A. di Chieti n° 78254
Cod. Fisc. e Partita IVA 00346290695
Conto corr. post. n° 14992663
Anagrafe Naz. Ricerche Cod. D15900GU

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Edizione 00 revisione 00

21 novembre 2009

1.0 INTRODUZIONE

La presente Carta di Qualità dell'offerta formativa è un documento che descrive gli impegni a garanzia della qualità dei servizi formativi in termini di politica, predisposizione ed erogazione dell'offerta, obiettivi, standard e dispositivi di garanzia per i committenti/beneficiari. Il Direttore ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto in questa carta e di verificare che in azienda ci sia l'adeguata conoscenza, applicazione e miglioramento della stessa.

Nome Organizzazione	Consorzio Mario Negri Sud
Forma giuridica	Consorzio
Sede legale ed operativa	Santa Maria Imbaro (CH)
Partita IVA	00346290695
CCIAA	78254 REA Chieti
Anno di costituzione	1980
Anno di inizio attività	1987
Sito web	www.negrisud.it
Telefono e fax	0872 5701 - 0872 570416
Indirizzo Posta Elettronica	mnsud@negrisud.it

Il Consorzio Mario Negri Sud, di seguito indicato come CMNS, è un consorzio senza fini di lucro, costituito nel 1980 tra l'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri di Milano e la Provincia di Chieti, registrato al n.1306 del Tribunale di Chieti e al n. 78254 del registro delle Imprese della Camera di Commercio di Chieti. Dal 18 luglio 2002 anche la Regione Abruzzo è entrata a far parte del Consorzio. Sede legale e operativa del Consorzio è il Centro di Ricerche Farmacologiche e Biomediche di Santa Maria Imbaro (CH), creato con il finanziamento PS 35-93/IND dell'Agenzia per il Mezzogiorno, che ha permesso la costruzione degli edifici, l'acquisto delle apparecchiature e la formazione del personale di ricerca. Le attività del CMNS hanno avuto inizio il 1 settembre 1987, con un organico di n. 5 dipendenti.

Scopo del CMNS è promuovere l'attività di ricerca, formazione e comunicazione scientifica nei settori biomedico, ambientale e agroalimentare. Il Consorzio può svolgere attività di servizio per conto terzi. I principali clienti sono industrie chimico-farmaceutiche, enti pubblici e privati di ricerca e altre organizzazioni italiane e straniere.

Il Consorzio Mario Negri Sud dispone di una **struttura organizzativa** dedicata alla **formazione professionale e scientifica**, non giuridicamente indipendente dal Consorzio, che esplica la sua attività tramite la programmazione e gestione di corsi di formazione professionale, finanziati da enti pubblici, quali Regione Abruzzo/FSE, Ministero del Lavoro, Ministero dell'Istruzione e Ricerca

Scientifica, ed enti privati, quali AIRC, FIRC, Telethon, Fondazione Negri Sud. L'attività esplicata dal CMNS è la Formazione Superiore.

L'Organismo di Formazione del Consorzio Mario Negri Sud ha sostanzialmente le stesse strutture organizzative e logistiche dello stesso Consorzio, quali Presidenza, Direzione, Segreteria Generale, Ufficio Progetti Istituzionali, Amministrazione, Manutenzione Generale, Ufficio Acquisti, Magazzino, Laboratori di Ricerca e Centro di Scienze Ambientali (CSA). A supporto dell'Organismo di Formazione funzionano alcuni servizi di uso comune, quali il Servizio Informatico e il Servizio di Radioprotezione, Prevenzione e Protezione.

2.0 POLITICA DELLA QUALITA'

2.1 MISSION

La **mission** del Consorzio Mario Negri Sud è svolgere attività di ricerca, formazione e divulgazione scientifica. In particolare, nel campo della formazione professionale la **mission** del Consorzio è svolgere attività di formazione superiore, educando i giovani laureati e diplomati all'attività di ricerca e addestrandoli professionalmente, in modo che possano essere inseriti in Centri di Ricerche, Università, Imprese e altre strutture del settore. Particolare attenzione viene data all'innovazione tecnologica in campo biologico, molecolare, farmacologico e biomedico, al monitoraggio dell'ambiente, alle ricerche clinico-epidemiologiche nel campo socio-sanitario.

Inoltre il Consorzio può svolgere attività di formazione continua per conto terzi, organizzando corsi per l'aggiornamento e/o l'approfondimento di alcuni argomenti di informatica, scienze ed epidemiologia. Il Consorzio può svolgere indagini e ricerche di mercato e sui fabbisogni occupazionali in specifici ambiti di lavoro.

Il Consorzio intende mantenere i più alti standard qualitativi, nei confronti del tipo di insegnamento e della preparazione professionale impartita, come testimoniato dai numerosi corsi di formazione svolti nel corso degli anni e dal buon piazzamento ottenuto dalle persone formate in attività professionali specifiche.

2.2 OBIETTIVI E IMPEGNI ASSUNTI DALL'ORGANIZZAZIONE

La Direzione ritiene che, in considerazione dell'importanza della formazione professionale e dell'educazione dei giovani alle scienze, della continua e rapida evoluzione dei servizi e delle richieste ed esigenze sempre più complesse del mercato, il fattore strategico per competere ed avere successo sia la soddisfazione del cliente, inteso sia come allievo/a che come ente/impresa alla ricerca di personale qualificato. Pertanto è indispensabile che ogni collaboratore del CMNS si impegni per soddisfare le aspettative degli utenti. Per sostenere la Politica della Qualità, la Direzione ha divulgato, a tutti i livelli, tali obiettivi, in modo da assicurarsi che i requisiti dell'Utente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'Utente stesso, inteso come committente, collaboratore interno e partecipante ai percorsi formativi.

Perché tutto ciò avvenga sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari:

- Dotarsi di un Sistema Qualità certificato in conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000
- Realizzare attività di miglioramento continuo della soddisfazione del cliente sia esso esterno che interno.
- Assicurare un'efficace gestione del Sistema Qualità in modo da individuare opportunità di miglioramento.
- Assicurare un'efficace gestione dei reclami dei Clienti.
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività afferenti al processo di progettazione, offerta al cliente e gestione delle attività formative.
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo Servizio.
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività afferenti ai processi relativi alla gestione delle risorse umane ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi l'impegno della Direzione sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle responsabilità seguenti:

- diffondere la politica della qualità a tutti i livelli e verificarne periodicamente l'efficacia;
- mettere a disposizione, mezzi, strumenti, attrezzature necessari a raggiungere gli obiettivi;
- verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità;
- verificare che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolando tale processo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;
- riesaminare la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte
- controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso l'analisi di opportuni indicatori.

Il Direttore dell'Istituto ha la piena responsabilità ed autorità per assicurare il rispetto di quanto previsto nella documentazione di Sistema e di verificare l'adeguata conoscenza in azienda delle Politiche per la Qualità, della corretta applicazione delle procedure e dell'efficacia e miglioramento del Sistema.

La Direzione ha stabilito la seguente Politica per la Qualità:

“L'obiettivo primario del Consorzio Mario Negri Sud è il mantenimento di una primaria reputazione in fatto di Qualità dei servizi forniti e la completa soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente.

L'impegno profuso dal Consorzio Mario Negri Sud al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- una chiara definizione dei processi di analisi dei fabbisogni formativi, progettazione ed erogazione dell'attività formativa, compresa l'analisi della soddisfazione del cliente/utente, e dei committenti pubblici e privati;

- una precisa definizione dei compiti e delle responsabilità delle funzioni, a tutti i livelli;
- la fattiva partecipazione di tutti i Collaboratori;
- la piena consapevolezza di tutti i Collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'Organismo Formativo del Consorzio;
- la definizione di adeguate e dettagliate Procedure Gestionali e Operative, indicanti le corrette metodiche di attuazione dei processi, nel rispetto delle norme di legge, di sicurezza e di certificazione di qualità;
- la formazione continua a tutti i livelli;
- il Monitoraggio costante della Qualità della formazione al fine del continuo miglioramento delle prestazioni;
- l'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati al prodotto e disservizi, sentita anche quale opportunità per cogliere momenti di miglioramento.

2.3 MODALITA' E STRUMENTI ADOTTATI PERCHE' LA POLITICA SIA COMPRESA E ATTUATA A TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE.

La Carta della Qualità viene distribuita a tutti i capi laboratorio, capi unità di ricerca e capi unità di servizio, nonché ai responsabili amministrativi e ai responsabili dei servizi comuni, coinvolti nei processi formativi.

La Carta della Qualità viene anche inserita nel sito del CMNS, nel settore della Formazione, affinché sia possibile la consultazione da tutto il personale, nonché dai committenti/utenti.

La Carta della Qualità e la relativa modulistica saranno inserite anche nella intranet del CMNS, in modo tale che i docenti e il personale possano consultarla ed eseguire le procedure con facilità e senza eccessivo dispendio di carta.

Tali modalità e strumenti di diffusione dovrebbero assicurare la comprensione della politica della qualità da parte di tutto il personale e l'attuazione dei principi a tutti i livelli dell'organizzazione.

3.0 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

3.1 AREE DI ATTIVITA'

Il CMNS opera nel settore della ricerca scientifica e tecnologica, con particolare, ma non esclusivo riguardo ai seguenti settori di pubblica utilità: a) farmacologia clinica; b) tossicologia ambientale; c) nutrizione; d) formazione di tecnici e ricercatori; e) diffusione delle informazioni scientifiche. Il Consorzio può svolgere attività di servizio. I risultati delle ricerche vengono liberamente diffusi a livello scientifico e divulgativo.

Le principali aree di attività riguardano:

Ricerca di base e traslazionale: studio del funzionamento della cellula, della regolazione della crescita, della trasduzione del segnale, del processo di maturazione delle proteine, in condizioni fisiologiche e patologiche, con particolare riguardo alla valutazione dei meccanismi alla base di patologie umane cronico/degenerative (tumori, patologie cardiovascolari, diabete, malattie neurodegenerative) ed alle loro possibili applicazioni alla cura delle malattie.

Ricerca clinica epidemiologica: studio delle malattie croniche (malattie cardiovascolari, tumori, diabete, patologie cronico-degenerative) che rappresentano la causa principale di morbilità e mortalità nei Paesi industrializzati e vanno rivestendo un ruolo sempre più importante anche nei Paesi in via di sviluppo. L'Istituto collabora con una vastissima rete di strutture specialistiche e di medici di medicina generale, che vengono coinvolti in studi, spesso internazionali, rivolti a valutare l'efficacia di strategie d'intervento (farmacologiche e/o di stile di vita) che possano ridurre l'incidenza, la progressione, i carichi assistenziali e le conseguenze per l'autonomia di vita delle persone, delle più comuni patologie croniche. In parallelo, vengono condotti studi epidemiologici per comprendere meglio quali siano i fattori responsabili delle malattie croniche, e in che misura fattori ambientali, socio-economici e culturali contribuiscono al loro sviluppo, al loro aggravamento o a problemi di accesso a cure adeguate. L'impatto delle malattie croniche viene valutato dal punto di vista dell'individuo, grazie a studi sulla qualità della vita; infatti, le strategie terapeutiche messe in atto devono essere rivolte non solo ad aumentare le aspettative di vita del paziente, ma anche a garantire un adeguato livello di benessere fisico, psicologico e sociale.

Ricerca ambientale: monitoraggio della presenza di inquinanti e sostanze potenzialmente tossiche in aria, suolo, acque e alimenti, accompagnata dalla diffusione di idee, pratiche e strumenti per uno sviluppo sostenibile. Tali attività fanno del Centro di Scienze Ambientali (CSA) del CMNS un punto di riferimento sul territorio per la qualità ambientale e per lo sviluppo sostenibile e un motore propulsivo di innovazione tecnologica. Ad esempio le attività previste dalla "Convenzione fra la Provincia di Chieti e il Consorzio Mario Negri Sud per il controllo della qualità dell'aria, dell'acqua e del suolo del territorio della Provincia di Chieti" si basano su programmi di monitoraggio biologico e chimico delle acque prospicienti la Costa Teatina e dell'inquinamento atmosferico, mediante l'utilizzo di 3 centraline di rilevamento fisse, di un mezzo mobile e di una stazione di raccolta ed elaborazione dei dati (Work-Station). Oltre al monitoraggio degli inquinanti e delle sostanze potenzialmente tossiche presenti nelle aree a maggiore sviluppo industriale del territorio (Val di Sangro), l'esperienza maturata in campo analitico con tecniche di spettrometria di massa e gas-cromatografia arricchisce il CSA di competenze e strutture utili alla gestione del territorio e alla promozione di una cultura della prevenzione dei danni a carico dell'ambiente e della salute umana.

Ricerca socio-sanitaria: studio dei dati epidemiologici (salute/malattia; bisogni primari soddisfatti/non soddisfatti; condizioni patologiche/condizioni sociali; ecc.) come indicatori del riconoscimento effettivo di diritti soggettivi e/o comunitari, ovvero come premessa per attivare politiche efficaci rispetto all'esito dichiarato/atteso. Scopo di tale area di ricerca è rendere visibili le persone e le popolazioni nei loro corpi, nei diversi sottosistemi amministrativi-istituzionali da cui vengono "trattati", nei contesti socio geografici da essi abitati, affinché la capacità descrittiva/rivelatrice propria dell'epidemiologia sia ricondotta, nel linguaggio e nelle indicazioni operative, a categorie di diritto, con una rilettura dei risultati in termini di violazioni, evitabilità, Carta della Qualità dell'Offerta Formativa - versione 00 – revisione 00 - novembre 2009

identificazione di persone, popolazioni, bisogni ben localizzabili, al fine di costruire progettualità capaci e coerenti di cambiamento.

3.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

Il CMNS è dotato di personale di ricerca qualificato, formato da laureati e tecnici.

L'organico del CMNS, al 30.09.09, era formato da n. 260 unità, di cui 122 dipendenti, 31 collaboratori e consulenti, 90 borsisti, 17 visitatori. Sul totale di n° 260 unità, erano presenti 164 femmine e 96 maschi, 180 laureati (Scienze Biologiche, Medicina, Farmacia, CTF, Chimica, Biotecnologie, Scienze Statistiche e altro) e 80 diplomati, 243 italiani e 17 stranieri (Cile, Cina, Gran Bretagna, India, Irlanda, Olanda, Repubblica Ceca, Russia, Spagna, Slovenia, Svezia, USA).

Il CMNS è strutturato in dipartimenti, laboratori e servizi, secondo le seguenti aree di ricerca:

Dipartimento di Farmacologia Cellulare e Traslazionale

L'obiettivo della ricerca di tali gruppi è la comprensione dell'attività dei geni e dei meccanismi molecolari coinvolti nella patogenesi delle malattie cronico/degenerative, al fine di individuare nuove possibilità terapeutiche e diagnostiche. Il nostro approccio di ricerca consiste nel manipolare l'attività dei geni in modelli animali e approfondire gli effetti funzionali e i meccanismi molecolari di tali alterazioni nel contesto dell'organismo sano e malato.

Negli ultimi anni il grande sviluppo e la diversificazione delle tecnologie biomediche hanno prodotto scoperte rivoluzionarie come il sequenziamento del genoma umano, accelerando il processo di conoscenza e modificando lo scenario scientifico. Si assiste alla nascita della "medicina molecolare", ossia l'integrazione della ricerca clinica con lo studio dei processi biologici fondamentali. La conoscenza di tali meccanismi molecolari e cellulari è "critica" poiché mutazioni nel genoma indotte da fattori ambientali ed ereditari determinano l'insorgenza e la progressione della malattia. In particolare, l'attività del gruppo di ricerca si concentra sullo studio del cancro e della malattie rare, delle malattie cardiovascolari e del diabete.

Il Dipartimento è formato da n.6 laboratori, n.3 unità di ricerca e n.4 servizi di ricerca specialistici:

- Laboratorio di Biologia e Farmacologia Vascolare
- Laboratorio di Espressione Genica e Trasduzione del Segnale
- Laboratorio di Invasione delle Cellule Tumorali
- Laboratorio di Metabolismo Lipidico e Tumorale
- Laboratorio di Neurofisiologia
- Laboratorio di Trasduzione del Segnale
- Unità di Biomarcatori Vascolari
- Unità di Post-genomica
- Unità di Trasporto Secretorio Comparativo in Lievito e Mammiferi
- Servizio di Citometria a flusso
- Servizio di Microscopia Elettronica

- Servizio di Proteomica
- TeEMCoF Servizio di Microscopia Elettronica Telethon

Dipartimento di Farmacologia Clinica ed Epidemiologia

Il Dipartimento di Farmacologia clinica ed Epidemiologia ha lo scopo di produrre, diffondere e trasferire conoscenze scientifiche in tema di prevenzione, cura e gestione delle malattie, organizzazione ed erogazione dell'assistenza sanitaria, promozione e tutela della salute come diritto fondamentale.

Le aree di ricerca prioritarie includono: malattie cardiovascolari, oncologia, diabete, nefropatie croniche, farmacovigilanza, cronicità in medicina generale, patologie neurodegenerative dell'anziano. Le metodologie utilizzate sono integrate nei singoli progetti secondo una logica multidisciplinare, ed includono le sperimentazioni cliniche controllate, l'epidemiologia clinica e valutativa, l'epidemiologia generale, descrittiva ed analitica, la ricerca sui servizi sanitari, l'outcome research, la farmacoepidemiologia e farmacoconomia, l'economia sanitaria e sociale, le tecniche statistiche multivariate, i software per i sistemi informativi.

Altre attività integrate con i progetti di ricerca riguardano la formazione del personale sanitario, l'informazione e la consulenza tecnico-scientifica, il trasferimento tecnologico per lo sviluppo dei sistemi socio-sanitari regionali. La strategia comune consiste nel coinvolgere, metodologicamente e culturalmente, gli operatori e i dirigenti del servizio sanitario (medici - ospedalieri, specialisti, di medicina generale, di sanità pubblica e direzione aziendale - farmacisti, infermieri, amministrativi, pianificatori e operatori socio-assistenziali) secondo una logica di collaborazione in rete tra persone e istituzioni per una loro partecipazione attiva alla condivisione di obiettivi, progetti e risultati.

Una caratteristica importante del Laboratorio di Epidemiologia di Cittadinanza è l'essere costituita da un gruppo di lavoro eterogeneo sia per provenienza (distribuito all'interno del territorio nazionale: Abruzzo, Veneto, Basilicata, Lombardia, Puglia) che per competenza scientifica.

Il Dipartimento di Farmacologia Clinica ed Epidemiologia comprende n.7 laboratori e n.5 unità di ricerca.

- Laboratorio di Epidemiologia Assistenziale e Servizi Informatici
- Laboratorio di Epidemiologia Clinica dei Tumori
- Laboratorio di Epidemiologia Clinica del Diabete e delle Malattie Croniche
- Laboratorio di Epidemiologia Clinica delle Malattie Cardiovascolari
- Laboratorio di Epidemiologia della Cittadinanza
- Laboratorio di Epidemiologia e Politiche Sanitarie
- Laboratorio di Farmacoepidemiologia
- Unità di Analisi Statistica
- Unità di Biostatistica
- Unità di Gestione e Monitoraggio della Ricerca Clinica
- Unità di Prevenzione Cardiovascolare

- Unità di Sistemi Informatici

Centro di Scienze Ambientali

Il Centro è formato da un unico laboratorio, che impiega n. 8 ricercatori e n. 3 tecnici.

Centro di Formazione Professionale e Scientifica

Il CMNS ha tra i compiti istituzionali la formazione scientifica di laureati e diplomati; persegue tale obiettivo, tramite la partecipazione a progetti di formazione/ricerca a finanziamento pubblico, regionale, ministeriale ed europeo, e a progetti a finanziamento privato.

Le principali linee formative sono:

- Programma di Ph.D., equivalente al dottorato di ricerca, per la formazione post-laurea.
- Programma di Formazione Superiore, per Laureati e Diplomati, con finanziamento pubblico e privato.
- Programma di Educazione Continua in Medicina (ECM) per l'educazione sanitaria.

I programmi di ricerca e formazione sono sostenuti anche da contributi privati, per il finanziamento di borse di studio AIRC, Telethon, FIRC, Fondazione Negri Sud ONLUS.

Tutti i capi laboratorio e unità di ricerca sono abilitati a svolgere attività di docenza e tutoraggio nei corsi organizzati dal CMNS. Sono disponibili anche docenti esterni, scelti tra docenti universitari e ricercatori di qualificata esperienza, a seconda del tipo di corso da svolgere. Il CMNS predilige un approccio formativo diretto, che consiste nell'immissione dell'allievo/a nel laboratorio di ricerca e nell'affiancamento ad un ricercatore e tecnico di laboratorio.

Servizi generali a supporto delle attività di formazione, divulgazione e ricerca

- Biblioteca Medico-Scientifica "Gustavus A. Pfeiffer"
- Servizio di Informatica
- Servizio di Animal Care e Modelli Sperimentali
- Servizio di Radioprotezione, Prevenzione e Protezione
- Servizio di Manutenzione Generale.

3.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Il Centro è situato in un campus che comprende 8 edifici, su una superficie coperta di circa 18.000 mq ed è dotato di attrezzature scientifiche per un valore di circa 3 milioni di euro.

Il Centro è dotato di attrezzature scientifiche per un valore di circa 3 milioni di euro e di attrezzature generiche e arredi per un valore di circa 7 milioni di euro. Le attrezzature scientifiche più rilevanti sono: microscopio elettronico, microscopi confocali, citofluorimetro a flusso, cromatografi liquidi accoppiati a spettrometro di massa (LC-MS), gas-cromatografo accoppiato a spettrometro di massa (GC-MS), spettrometro ad assorbimento atomico.

3.4 DICHIARAZIONE D'IMPEGNO

Il CMNS si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

4.0 FATTORI DI QUALITÀ E LORO INDICATORI

4.1 FATTORI DI QUALITÀ

I principali fattori di qualità considerati sono:

- Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari
- Flessibilità organizzativa/gestionale
- Verifica dell'apprendimento
- Soddisfazione dei partecipanti

4.2 INDICATORI

Gli indicatori sono descritti in tabella.

4.3 STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono descritti in tabella.

4.4 STRUMENTI DI VERIFICA

Gli strumenti di verifica sono descritti in tabella.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	3 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	8-15 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

Verifica dell'apprendimento	Controllo periodico delle nozioni e delle tecniche apprese	Rispetto dei tempi di esecuzione degli esperimenti 60- 80% del previsto	Controllo periodico dei quaderni di laboratorio e interviste
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	60% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction: schede a punteggio

5.0 LIVELLO PREVENTIVO

5.1 DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Le **modalità** di rilevazione del feed-back da parte dei committenti/beneficiari consistono nella possibilità illimitata di presentazione di osservazioni/rilievi al Responsabile della Direzione o dell'Erogazione dei Servizi, attraverso **strumenti** quali il servizio di posta elettronica interno o la comunicazione verbale, in orari di ricevimento a sportello opportunamente pubblicizzati. Compito del Responsabile sarà valutare i rilievi e mettere in atto gli opportuni provvedimenti correttivi, utilizzando gli strumenti di verifica indicati, nel tempo minimo previsto.

6.0 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

- Qualsiasi documento emesso nell'ambito della Gestione Qualità del Processo della Formazione sarà validato mediante apposizione di data e firma da parte della Direzione.
- Qualsiasi documento emesso nell'ambito della Gestione Qualità del Processo della Formazione sarà validato mediante apposizione di data e firma da parte del Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi, quale Responsabile provvisorio di Gestione della Qualità.
- I documenti emessi nell'ambito della Gestione Qualità del Processo della Formazione saranno diffusi al pubblico secondo le seguenti modalità:
 - Canali: affissione di avvisi – pubblicazione nella intranet – avvisi via posta elettronica
 - Procedure: stesura da parte del responsabile Erogazione Servizi – controllo e autorizzazione da parte del Responsabile della Direzione.
 - Tempi: diffusione dei documenti o degli avvisi entro 1 giorno dall'emissione, fino alla data di validità dello stesso.
- Le modalità di revisione periodica della carta della qualità e dei documenti (procedure gestionali e operative) prodotti sono le seguenti:

- Responsabilità: la responsabilità della revisione periodica della carta della qualità e dei documenti della qualità (procedure gestionali e operative) è in pari misura del Responsabile Erogazione Servizi e del Responsabile della Direzione.
- Procedure: la carta della qualità e le procedure verranno preparate dal Responsabile dell'Erogazione Servizi e autorizzate dal Responsabile della Direzione.
- Tempi: le revisioni verranno effettuate 1 volta l'anno e a seconda delle necessità o delle evenienze.

7.0 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

La Direzione ha definito l'autorità, le responsabilità, i rapporti, di tutte le funzioni, comprese quelle della Direzione descritte nel seguito:

7.1 ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE

- Definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio.
- Individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, utili per monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi, ai fini del miglioramento del servizio.
- Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative dell'Ente.
- Definisce le responsabilità, l'autorità e gli obiettivi aziendali.
- Definisce l'organigramma e i mansionari di ogni funzione.
- Supervisiona le modalità di effettuazione, analisi e valutazione della soddisfazione del Cliente.
- Promuove l'immagine dell'Ente.
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Pubblica Amministrazione e la Committenza.
- Valuta lo sviluppo delle risorse umane, tramite il Piano Annuale di Formazione e Addestramento.

7.2 ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

- Provvede alla gestione contabile ed agli adempimenti amministrativi-fiscali dell'Ente.
- Gestisce il controllo economico dell'Ente.
- Provvede alla rendicontazione delle spese e alla preparazione dei bilanci.
- Provvede alla gestione amministrativa del personale:
- Provvede alla gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione e negli altri settori di competenza dell'Ente.

7.3 ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI DEI FABBISOGNI

- Effettua la diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali, facendo riferimento al quadro nazionale dei fabbisogni formativi nel settore d'interesse.

- Effettua la diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese, attraverso l'esame delle esigenze regionali e della pubblica amministrazione locale.
- Ricerca e valuta bandi, richieste, offerte relativamente a fabbisogni di formazione e di opportunità di finanziamento.

7.4 ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Esegue la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio delle azioni proposte.
- Progetta percorsi individualizzati nel settore della formazione di competenza.

7.5 ATTIVITA' PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Pianifica il processo di erogazione del servizio (corsi o azioni di sistema) e gestisce la documentazione necessaria.
- Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie per il processo di erogazione del servizio.
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, il personale impegnato nelle attività e i partecipanti ai corsi.
- Effettua il monitoraggio delle azioni e dei programmi.
- Rileva gli indicatori di qualità e gestisce le non conformità.
- Valuta i risultati del monitoraggio e identifica le azioni di miglioramento della formazione.