

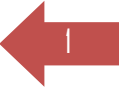


Università Popolare di Roma

Carta della Qualità

dei servizi formativi dell'Università Popolare di Roma

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'UPTER in qualità di organismo di formazione assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.



Sommario

PRINCIPI FONDAMENTALI	2
FINALITÀ DEL DOCUMENTO.....	2
LIVELLO STRATEGICO	3
MISSION, FINALITÀ, OBIETTIVI E IMPEGNI PER LA QUALITÀ	3
LIVELLO ORGANIZZATIVO	4
SERVIZI FORMATIVI OFFERTI, COMMITTENTI E DESTINATARI.....	5
RISORSE PROFESSIONALI	5
RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI	6
ULTERIORE DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA CONSEGNATA.....	7
LIVELLO OPERATIVO	8
FATTORI DI QUALITÀ	8
INDICATORI DI QUALITÀ	10
LIVELLO PREVENTIVO	12
DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI	12
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	13
RESPONSABILI DELLE FUNZIONI DI GOVERNO	13

- **Principi fondamentali**

L'UPTER in quanto Ente di formazione accreditato presso la Regione Lazio intende rappresentare, per la Regione Lazio stessa, le Province territoriali, le imprese che operano sul territorio e i potenziali allievi, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, puntuali e rispondenti alle esigenze territoriali.

- **Finalità del documento**

La presente Carta della Qualità dell'Offerta Formativa ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente e ai beneficiari gli impegni che UPTER assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini:

- Strategici: politica della qualità;
- Organizzativi: predisposizione ed erogazione dell'offerta;
- Operativi: obiettivi e standard specifici;
- Preventivi: dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari.

LIVELLO STRATEGICO

Mission, finalità, obiettivi e impegni per la qualità

L'UPTER si propone di accompagnare i processi di sviluppo e formazione delle persone e delle aziende in un quadro in cui il sapere e l'informazione rappresentano sempre più strumenti indispensabili di crescita personale e professionale. La *mission* UPTER è centrata sulla diffusione della formazione e la cultura dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita (*lifelong learning*), consentendo ai destinatari di acquisire capacità personali e professionali per realizzare appieno il loro diritto di cittadinanza e di occupazione.

Nel perseguimento della sua *mission* l'UPTER pone quale **elemento cardine la "Qualità"**, progettata e gestita sulla base di principi quali:

- L'orientamento all'utente;
- Le relazioni di reciproco beneficio con i fornitori;
- Il coinvolgimento delle risorse umane;
- L'approccio per processi;
- L'approccio di sistema;
- Il miglioramento continuo;
- L'approccio alle decisioni basato sui fatti;

Obiettivo generale dell'UPTER è quello di rappresentare per la Regione Lazio, le Province territoriali, per le associazioni di terzo settore e per le imprese che operano sul territorio ed i potenziali allievi, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, puntuali e rispondenti alle esigenze del territorio e delle persone che in esso vivono ed operano. Per realizzare i suoi obiettivi l'UPTER interagisce con le Associazioni Terzo Settore, con le imprese, con le Università, con le parti sociali e sindacali e con quanti altri interessati e coinvolti nei processi formativi e nelle politiche attive del lavoro. Al fine di garantire qualità nell'erogazione dei servizi e soddisfazione di committenti e utenti, l'UPTER svolge le proprie attività attenendosi ad un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000. L'Ente si impegna così ad assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del "sistema-cliente", interno ed esterno, inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti. Tale **Sistema di Gestione per la Qualità** viene realizzato attraverso azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificato e documentato, ed aventi nello specifico i seguenti **obiettivi**:

- raggiungere la massima soddisfazione del committente/allievo/ente finanziatore, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;

- perseguire un costante aggiornamento in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo che di contenuti dello stesso;
- pianificare, agire, verificare e migliorare (attraverso l'implementazione di azioni correttive e preventive) il Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo;
- motivare e sensibilizzare il personale in merito a:
 - a) obiettivi di qualità dell'ente rispetto dei ruoli codificati;
 - b) rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro;
 - c) applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità.
- introdurre e mantenere stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio a beneficio del committente/allievo/ente finanziatore;
- tenere sotto controllo la qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro intesi quali strumenti fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione;
- presentare alla committenza istituzionale (Regione Lazio, Provincia di competenza o chi delegato) progetti formativi:
 - a) rispondenti alle richieste dei bandi/avvisi pubblici e alle esigenze del territorio e del mercato del lavoro;
 - b) aventi caratteristiche qualitative (forma e sostanza) tali da risultare idonei all'approvazione e al finanziamento;
 - c) realizzabili e coerenti con le finalità delle politiche attive del lavoro di cui l'UPTER è strumento;
- condurre il processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti finanziatori.
- mantenere ed aggiornare l'accreditamento presso la Regione Lazio quale sede formativa regionale;

Affinché la politica dell'UPTER così intesa venga compresa attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'Ente si impegna a diffondere la **Carta della Qualità** nelle seguenti modalità:

- 1) Affissione nelle aule e nei laboratori informatici della struttura accreditata;
- 2) Pubblicazione sul sito web dell'ente;
- 3) Consegna al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente (tutor, docenti, coordinatori, ecc.);
- 4) Consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/Incaricati delle funzioni di governo e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Servizi formativi offerti, committenti e destinatari

Il servizio principale offerto dall'UPTER è la progettazione e l'erogazione di corsi di formazione rivolti sia a persone disoccupate e/o inoccupate che a persone occupate desiderose di perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa, aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenze e competenze.

Nell'ambito dell'offerta formativa dell'UPTER si individuano le seguenti due macro-tipologie:

- **Formazione "a bando" (superiore e continua)**, erogata nel caso di vincita di gare indette da Enti della Pubblica Amministrazione;
- **Formazione "non a bando"**, che si sostanzia in formazione erogata a privati discenti, dipendenti aziendali o di enti pubblici e che da questi può essere commissionata.

I committenti dell'ente sono rappresentati da:

- Regione Lazio
- Amministrazioni Provinciali
- Imprese del Territorio
- Singoli Privati

L'UPTER intende dedicarsi alla progettazione e all'erogazione di corsi di formazione rivolti:

- a persone disoccupate e inoccupate;
- a persone occupate desiderose di perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenze e competenze;
- ad aziende che riconoscono la gestione della conoscenza (*knowledge management*) quale requisito strategico indispensabile per rigenerarsi e raggiungere uno status di equilibrio dinamico in un'ottica di cambiamento continuo in mercati sempre più variabili e competitivi.

Risorse professionali

Al fine di erogare i servizi offerti, con la massima qualità, l'UPTER fa ricorso a risorse umane altamente qualificate, preparate e con adeguata esperienza professionale.

Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte in dettaglio al paragrafo "Responsabili delle funzioni di governo", sono impiegate regolarmente e sistematicamente dall'ente e inserite nell'organigramma così come indicato nel paragrafo dedicato.

Accanto alle risorse professionali interne, l'UPTER si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor, coordinatori e scelti sulla base della loro preparazione, esperienza e professionalità.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli e sulla base dei requisiti previsti da bandi e avvisi pubblici, provengono dal mondo professionale e mondo universitario. Si tratta di docenti, liberi professionisti che vengono adeguatamente impegnati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. I docenti, come il restante personale esterno (tutor e coordinatori), viene valutato preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

Le modalità di valutazione delle risorse umane impiegate sono riportate nel dettaglio nel Manuale di Gestione per la Qualità (MGQ) dell'UPTER.

Risorse logistico-strumentali

L'UPTER dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali. Dispone di: **aula didattica, aula colloqui individuali, aula - spazio consultazione banca dati, aula incontri e seminari nonché laboratorio informatico.**

Il laboratorio informatico è dotato di 13 pc e può accogliere fino a 13 allievi. I pc, con software applicativi costantemente aggiornati, sono predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete locale per la condivisione di documenti e l'utilizzo condiviso della stampante. Sia l'aula didattica che il laboratorio sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione, quali lavagna luminosa per lucidi, videoproiettore e telo per la proiezione di presentazioni da pc, televisore, lettore VHS e DVD.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.LGS. n°81 9/04/08 e D.LGS. n°494 14/8/96).

Ulteriore documentazione informativa consegnata

Insieme alla Carta della Qualità l'UPTER si impegna a consegnare ulteriore documentazione, ad inizio attività, finalizzata a fornire informazioni ed indicazioni ad allievi, docenti e tutor.

La documentazione riporta, da punti di vista differenti, una serie di informazioni riguardanti:

1. l'introduzione al documento e presentazione del corso;
2. il percorso didattico e il calendario delle lezioni;
3. le modalità di compilazione del registro di classe;
4. le regole per una corretta frequenza al corso e per l'eventuale ritiro dal corso;
5. materiale didattico e Attrezzature per la didattica;
6. il sistema di monitoraggio e la valutazione dell'apprendimento: finalità del sistema, tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni, ruoli e compiti in fase di rilevazioni dati;
7. le modalità di rimborso delle spese di vitto e viaggio degli allievi;
8. le modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata;
9. il rapporto di lavoro (per tutor e docenti)
10. le funzioni di segreteria e amministrazioni dell'ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web;

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di Qualità

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, mantenendo come punto cardine la "Qualità" complessiva dei servizi erogati, l'UPTER ha identificato all'interno del processo formativo una serie di macro-attività di costruzione dell'offerta da presidiare in relazione alla gestione della qualità. Le macro-aree sono individuate in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committenti/beneficiari:

- Progettazione e pianificazione delle attività principali;
- Individuazione dei bisogni formativi;
- Progettazione intervento;
- Reperimento risorse (interne ed esterne);
- Miglioramento e/o riprogettazione;
- Erogazione del servizio;
- Controllo del flusso informativo;

In oltre, è prevista un'analisi costante delle fasi del processo di erogazione del servizio mediante l'adozione di un apposito sistema di monitoraggio e valutazione dell'intera attività formativa e della motivazione all'apprendimento. In particolare vengono monitorate e valutate le seguenti aree di attività con i relativi aspetti specifici:

AREA ATTIVITÀ	ASPETTO SPECIFICO
Programmazione Didattica	Progetto
	Contenuti Didattici Selezioni
	Programma Didattico
	Calendario Didattico
	Attrezzature
	Coordinamento Docenti
	Materiale Didattico
Gestione Amministrativa	Pubblicità
	Informazioni
	Iscrizioni
	Organizzazione Selezioni
	Rapporti con allievi
	Organizzazione Generale
	Contrattualizzazione
Aspetti Generali	Motivazioni
	Coinvolgimento
	Apprendimento (autovalutazione)
	Valutazioni complessive
Docenti	Competenza A: Comunicare e gestire le relazioni con efficacia
	Competenza B: Capacità di valutare
	Competenza C: Conoscenza ed applicazione delle metodologie didattiche
	Competenza D: Capacità di organizzare le unità didattiche
	Competenza E: Conoscenza delle materia insegnata
	Competenza F: Capacità di coinvolgere e suscitare entusiasmo all'apprendimento
Tutor Aula	Rapporti con l'aula
	Qualità del lavoro
Stage Azienda	Abilità dello stagista: generale
	Abilità dello stagista: trasversale
	Abilità dello stagista: specifica
	Ambiente di lavoro in azienda
	Accoglienza in azienda
	Coerenza con il programma didattico
	Opportunità di lavoro in azienda
	Tutor Aziendale

Indicatori di Qualità

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ), allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

- Verifiche ispettive interne sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio;
- Verifiche ispettive effettuate da Enti esterni autorizzati.

Una serie di indicatori di qualità sono stati individuati nell'ambito del SGQ di UPTER. La tabella descrive i criteri di misurazione quantitativa e/o di valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei **fattori di qualità** individuati.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Comunicazione e innovazione tecnologica	Rapporto: risorse economiche investite per la comunicazione e per l'innovazione tecnologica su il volume di affari dell'attività di formazione conclusa	Valore di rapporto $\geq 0,05$	Rilevazione annuale dei dati
Ore di formazione effettivamente realizzate	Rapporto: numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati su numero di ore degli utenti approvati da progetto	Valore di rapporto $\geq 0,7$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Dispersione utenti in formazione	Rapporto: numero di utenti al termine del corso + numero di utenti passati ad altri canali di istruzione/formazione su numero di utenti approvati da progetto	Valore di rapporto $\geq 0,7$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività formative 1	Rapporto: costo totale rendicontato su utenti rendicontati	Valore di rapporto $\leq 1,0$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività formative 2	Rapporto: costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	Valore di rapporto $\leq 1,0$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività non formative	Rapporto: costo totale rendicontato su costo totale approvato	Valore di rapporto $\geq 0,90$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Efficacia della progettazione	Rapporto: numero di progetti idonei su numero di progetti presentati	Valore di rapporto $\geq 90\%$	Rilevazione annuale dei dati
Adeguatezza dei corsi alla realtà lavorativa	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il	Valore di rapporto $\geq 80\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere

	sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile		ed al termine di ogni corso
Chiarezza ed efficacia dei contenuti	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto \geq 70%	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Efficacia dei metodi didattici	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto \geq 75%	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Gradimento generale del corso	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto \geq 70%	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Profitto: Valutazione allievo	Media dei voti acquisiti da tutti gli allievi con il sistema di valutazione dell'apprendimento relativamente a ciascun modulo	Valore \geq 27/30esimi	Rilevazione mediante test di valutazione in itinere ed al termine di ogni modulo
Non conformità	Numero delle non conformità e osservazioni	Massimo 3 NC	Rilevazione annuale ad ogni visita ispettiva esterna



In oltre, il sistema di gestione per la qualità seguito dall'ente prevede la valutazione delle risorse umane esterne che, a tal fine, vengono suddivise in due tipologie:

- a) professionisti incaricati delle attività di docenza e tutoraggio;
- b) fornitori di servizi e prodotti (cancelleria, hardware, software, attrezzature varie, manutenzioni);

L'attività di valutazione dei fornitori, gestita come da MGQ è strettamente correlata all'attività di monitoraggio.

I fornitori di tipo a) sono consulenti esterni utilizzati dall'UPTER per incarichi di docenza e tutoraggio, possono essere individuati per conoscenza diretta o storica, o reperiti sul mercato. I docenti e i tutor sono valutati una prima volta, in via preventiva loro impiego durante la fase di progettazione del corso, sulla base delle esperienze e della preparazione risultante dal loro curriculum vitae e dalle altre informazioni acquisite. I dati raccolti vengono riportati nei moduli di "Valutazione della Risorsa Umana" previsti dal SGQ.

Il contenuto del modulo di valutazione viene aggiornato di volta in volta sulla base delle informazioni di monitoraggio del corso comunicate dal coordinatore a fine corso, o quando possibile, in itinere. Il modulo di valutazione riporta dettagliatamente i dati relativi all'ultima valutazione ottenuta unitamente al giudizio complessivo ottenuto dalla risorsa umana nelle ultime due valutazioni (ove disponibili). Il giudizio complessivo viene calcolato come media aritmetica dei giudizi riportati in ciascun aspetto valutato

Per quanto riguarda i docenti è prevista la valutazione di sei competenze:

- Competenza A: Comunicare e gestire le relazioni con efficacia
- Competenza B: Capacità di valutare
- Competenza C: Conoscenza ed applicazione delle metodologie didattiche
- Competenza D: Capacità di organizzare le unità didattiche
- Competenza E: Conoscenza delle materia insegnata
- Competenza F: Capacità di coinvolgere e suscitare entusiasmo all'apprendimento

Per i Tutor gli aspetti valutati sono due:

- Qualità del lavoro
- Rapporto con l'Aula

I **fornitori** forniscono prodotti/servizi utilizzati dall'UPTER nell'ambito dei corsi di formazione e/o della gestione generale dell'ente sono valutati sulla base di due aspetti:

- Flessibilità/disponibilità;
- Puntualità nelle consegne (intesa sia in termini di tempistica che di corrispondenza del materiale consegnato rispetto all'ordine effettuato);

Il giudizio complessivo consisterà in un voto e aggiornato ogni qualvolta se ne presenti l'opportunità (ad esempio a seguito dell'evasione di un nuovo ordine). Il modulo di valutazione riporta anche il giudizio complessivo ottenuto dal fornitore nelle ultime due valutazioni.

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

A tutela dei committenti e dei beneficiari sono stati predisposti una serie di strumenti e di modalità di rilevazione dei feedback. Nello specifico il sistema di gestione per la qualità dell'ente prevede nel MGQ un'apposita istruzione operativa per la gestione dei reclami e una procedura operativa per la realizzazione di azioni correttive e preventive.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La responsabilità della gestione della carta della qualità dei servizi formativi dell'UPTER (CdQ) in termini di emissione, mantenimento, distribuzione ed aggiornamento compete al Responsabile della gestione della qualità inerente tutti i processi dell'UPTER.

La struttura del documento e le modalità di aggiornamento, modifica e validazione seguono in generale quanto previsto dal SGQ.

RGQ provvede alla redazione della CdQ, consultati, ove ritenuto necessario, i responsabili dei vari processi. Con cadenza annuale la CdQ viene verificata, aggiornata e validata da RGQ. RGQ è responsabile della corretta diffusione al pubblico della CdQ, secondo i tempi e le modalità previste dal relativo MGQ, e riprese in parte anche nel presente documento al termine del paragrafo "Mission, finalità, obiettivi ed impegni per la qualità".

RESPONSABILI DELLE FUNZIONI DI GOVERNO

Di seguito vengono indicate e descritte le attività dei responsabili incaricati di governo posti a presidio dei relativi processi nell'ambito dell'UPTER

Responsabile/Incaricato del processo di "**Direzione**":

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi in stretto raccordo con il Responsabile della Qualità.

Responsabile/Incaricato dei processi di gestione "**Economica-Amministrativa**":

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi e amministrativo-fiscali;
- Controllo economico dell'ente;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione delle qualità inerente il processo.

Responsabile/incaricato del processo di "**Analisi e definizione dei fabbisogni**";

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione delle qualità inerente il processo.

Responsabile/incaricato del processo di "**Progettazione**";

- Progettazione di massima, di dettaglio ed esecutiva di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato nel settore della formazione, educazione e orientamento;
- Gestione delle qualità inerente il processo.

Responsabile/incaricato del processo di "**Erogazione dei Servizi**";

- Pianificazione e programmazione del processo di erogazione;
- Coordinamento e gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento della formazione, educazione e orientamento;
- Gestione delle qualità inerente il processo.

Responsabile/incaricato della "**Qualità**";

- Aggiornamento sistematico della conoscenza delle normative e delle procedure a presidio dei processi di qualità;
- Tenuta ordinata del manuale della Qualità
- Introduzione di azioni correttive di processi critici
- Emanazioni di ordini di lavoro in coerenza con il sistema qualità.
- Stretto collegamento e raccordo con il Responsabile incaricato del processo di Direzione.