



DIREZIONE REGIONALE FORMAZIONE PROFESSIONALE – LAVORO  
SETTORE STANDARD FORMATIVI – QUALITÀ E ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

**MANUALE OPERATIVO SINOTTICO per L' ACCREDITAMENTO  
DELLE SEDI OPERATIVE DI ORGANISMI CHE NON HANNO  
SEDI ACCREDITATE NELLA REGIONE PIEMONTE**

**(ex artt. 7 e 12, punto 5, lett. b) delle Regole approvate con D.G.R. n° 77  
– 4447 del 12/11/01 e successive modificazioni)**

INDICATORI per l'accREDITamento delle strutture di formazione professionale.

Tavola sinottica delle varie tipologie – comprensiva dei parametri volontari e per l'espansione futura.

approvata dal Comitato guida per la qualità in data 4-02-02  
rivisto il 25/03/03 secondo la revisione del manuale sinottico  
generale approvata dal Comitato Guida per la Qualità 30/10/02

NOTE: IN CASO DI NUOVO ORGANISMO CHE ABBIA  
COMUNQUE GIA' OPERATO NEL CAMPO DELLA FORMAZIONE,  
ANCHE SE NON FINANZIATA CON FONDI PUBBLICI TUTTE LE  
VOLTE CHE NEL MANUALE SI RITROVA LA SCRITTA "ESISTE  
UNA PROCEDURA" IL VALUTATORE DOVRA' APPURARE SE  
QUELLA PROCEDURA E' RIFERIBILE AD ATTIVITA' GIA'  
SVOLTE ED IN TAL CASO VALUTARE NON SOLO SE LA  
PROCEDURA ESISTE, MA ANCHE SE E' APPLICATA.

**PREMESSA**

**QUANDO NEL MANUALE OPERATIVO SI UTILIZZA LA DICITURA:  
“ ESISTE UNA PROCEDURA”  
TALE DICITURA**

SIGNIFICA CHE

**QUELLA EVIDENZA DEVE ESSERE PROCEDURALIZZATA,  
GARANTENDO I REQUISITI RICHIESTI DAL MANUALE OPERATIVO.**

NON SIGNIFICA

**ASSOLUTAMENTE  
CHE DEBBA ESISTERE UNA PROCEDURA AD HOC.**

Pertanto la proceduralizzazione può avvenire all'interno di qualsiasi altra procedura specifica a scelta dell'organismo

A tal fine, nel manuale operativo, l'organismo specificherà in tale colonna a quale punto del suo manuale qualità ha inserito tale procedura. Il valutatore di accreditamento segna sul manuale operativo con la sigla "MQ" tutte le evidenze che sono già compiutamente tenute sotto controllo dal Sistema Qualità della sede operativa e procede alla verifica per le restanti evidenze.

I valutatori di accreditamento valuteranno solo le procedure che non rientrano integralmente nel manuale qualità. L'organismo sceglie quante e quali procedure far rientrare nel suo manuale qualità e quante, quali e come accorpate, far rientrare esclusivamente nella procedura di accreditamento.

All'interno di ogni procedura dovranno essere comprese modalità di verifica dei risultati.

**CRITERI E INDICATORI SONO TRATTI DAL NAZIONALE:** sono dei contenitori all'interno dei quali sono inseriti **PARAMETRI** (GLI EX CRITERI, che a loro volta fungono da contenitori per le **EVIDENZE**). I valutatori dovranno valutare esclusivamente le evidenze: il **PARAMETRO** sarà soddisfatto se tutte le evidenze sono soddisfatte, l'**INDICATORE** sarà soddisfatto se tutti i criteri/parametri sono soddisfatti.

Brevi indicazioni per la lettura del manuale operativo.

**Ogni pagina del manuale riguarda uno o più parametri da tenere sotto controllo**

<b>Quando non è specificata la tipologia</b> significa che il parametro è richiesto per <b>tutte</b> le tipologie di utenza, in tutti i manuali operativi. Quando un parametro o una <b>evidenza</b> sono aggiuntivi per una macrotipologia o per una tipologia specifica di utenza, nelle note è inserita la sigla specifica. Le sigle per le tipologie sono le seguenti	
<b>M.A</b>	Macrotipologia A ( <b>obbligo formativo</b> )
<b>M.B</b>	Macrotipologia B ( <b>formazione superiore</b> )
<b>M.C</b>	Macrotipologia C ( <b>formazione continua</b> )
<b>M.AB</b>	Macrotipologie A e B
<b>T. ap</b>	tipologia <b>APPRENDISTATO</b> (all'interno di qualsiasi macrotipologia)
<b>T. ad</b>	tipologia <b>formazione continua a domanda individuale</b>
<b>M.AB +T.ap e ad</b>	parametri richiesti per le Macrotipologie A e B e per tipologie <b>Apprendistato e formazione continua a domanda individuale</b>
<b>t. D</b>	<b>tipologia svantaggio</b> (utenza in situazione di disagio sociale ed a conseguente rischio di esclusione: giovani seguiti dai servizi sociali, immigrati extracomunitari, tossicodipendenti, carcerati, nomadi)
<b>t. H</b>	tipologia <b>handicap</b> (utenza con handicap intellettuale, utenza psichiatrica, invalidi civili e del lavoro)
<b>t. FAD</b>	tipologia <b>formazione a distanza</b> (metodologia formativa che prevede incontri d'aula con il docente-tutor e attività di autoformazione con l'ausilio di materiali didattici progettati ad hoc e di tecnologie telematiche)
La voce <b>“Descrizione del PARAMETRO”</b> spiega brevemente i contenuti del PARAMETRO.	
Per ogni <b>Evidenza</b> sono riportati:	
<b>il riferimento organizzativo (Rif.)</b>	Specifica se l' <b>Evidenza</b> va riferita alla sede (S) di riferimento, all'organismo (O), ad entrambi (O+S), o ad uno dei due secondo la scelta organizzativa effettuata dall'organismo (S/O). <b>Nota: con sede si intende la sede operativa fissa, come definita dall'art. 2 comma 3 della D.G.R. n°77-4447 del 12/11/01 e successive modificazioni, Non si intende la sede occasionale.</b>

<p>Le NOTE <b>PRESCRITTIVE</b></p> <p><b>(PR):</b></p>	<p>- <b>Specificano se un'evidenza si riferisce ad una tipologia specifica</b>  <b>Sono inoltre costituite da simboli che indicano ORGANISMI INTERESSATI:</b>  ♣ PARAMETRO richiesto solo agli organismi con più sedi I  &amp; PARAMETRO richiesto solo per i consorzi d'impresa</p> <hr/> <p><i>Sono presenti 4 simboli (esclusivamente su criteri o evidenze volontarie) per cui deve essere controllata l'evidenza se si vuole concorrere a specifiche classi di valutazione nelle voci "innovazione" e "continuità dell'innovazione metodologica" (UNITAMENTE ALLA SODDISFAZIONE DEL PARAMETRO 14)</i></p> <p><i>φ sviluppo di metodologie;</i>  <i>⊗ lavoro d'équipe;</i>  <i>⊇ sostegno all'utenza;</i>  <i>Δ qualità dell'organizzazione dello stage;</i>  <i>gli ultimi</i></p> <p>∞ PARAMETRO da richiedere in futuro (conservato per memoria e applicabile in maniera volontaria)</p>
	<p>In particolare per accedere alla dimensione di valutazione relativa all'innovazione metodologica (nuova e/o continuativa) bisognerà:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> avere le procedure di cui al punto 14</li> <li><b>2.</b> se l'innovazione riguarda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le metodologie bisognerà aver dimostrato le evidenze contrassegnate con il simbolo φ : 12.4, 20.1, 25.1</li> <li>• il lavoro d'équipe bisognerà aver dimostrato le evidenze contrassegnate con il simbolo ⊗ : 9.2.2, 9.2.3, (10.1.2), 20.2, 20.4, 21.1, 28.1</li> <li>• il sostegno all'utenza bisognerà aver dimostrato le evidenze contrassegnate con il simbolo ⊇ : (16.2), 23.2, 26.1, 27.1, (44.1)</li> <li>• la qualità nell'organizzazione dello stage bisognerà aver dimostrato le evidenze contrassegnate con il simbolo Δ : 30.1 - d,e,f, 30.2 - a e b, 31.2.1</li> </ul> </li> </ol> <p><b>N.B. Le evidenze tra parentesi sono prescrittive solo quando si presenta una innovazione riconducibile al relativo parametro.</b></p> <p>I parametri relativi al libretto formativo e ai crediti formativi : 32.1, 32.2 andranno in vigore a seguito di specifici atti della Regione relativi alla certificazione delle competenze e consentiranno alla struttura di essere accreditata per la certificazione di parte seconda</p>
<p>Le note finali esprimono eventuali elementi di ulteriore chiarimento</p>	

**NOTE:**

- Le figure "strategiche" che devono presidiare i vari processi sono definite per funzioni e competenze. Secondo le scelte organizzative dell'organismo, una o più di tali funzioni e competenze possono far capo anche ad un medesimo soggetto.

**3. CRITERIO A.1. CAPACITA' GESTIONALI****A.1.1. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' E GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE****INDICATORE A.1.1.a PROMOZIONE, DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA'****PARAMETRO 1****Responsabilità, autorità e obiettivi****Descrizione del PARAMETRO.**

La direzione dell'organismo deve definire e diffondere e, quando necessario, rivedere un organigramma e/o un mansionario della struttura (specificato per sede), precisando i ruoli, le responsabilità, mansioni e le relative interrelazioni. Deve definire obiettivi misurabili per la qualità/accreditamento.

La direzione deve inoltre mettere a disposizione le risorse necessarie per le attività di accreditamento.

RIF	Evidenze	PR.
O+S	1.1 Esiste un "organigramma aziendale" e/o mansionario	
O+S	1.2 Tale "organigramma": (a) Contiene le specifiche di funzioni, ruoli e responsabilità (b) Individua il responsabile dell'accreditamento (c) È aggiornato quando necessario (d) è reso noto ai membri dell'organizzazione (compresi i nuovi entrati) (e) In particolare sono individuate le responsabilità e i compiti del responsabile dell'accreditamento	
O+S	1.3 Esistono uno o più documenti, periodicamente aggiornati, contenenti gli obiettivi per la qualità/accreditamento dell'organismo e delle singole attività svolte. Gli obiettivi sono misurabili	
O+S	1.4 La 'direzione' ha definito le modalità per: a) Garantire una verifica costante sulla corretta produzione/emissione e diffusione delle procedure di controllo dell'accreditamento b) Verificare e documentare costantemente la conformità ai requisiti di accreditamento c) Esercitare un controllo pianificato (costante) sull'applicazione delle procedure e il rispetto delle regole relative all'accreditamento	

*N.B. L'organigramma fa riferimento sia alla sede specifica sia all'organismo nel suo complesso. Ovviamente nel caso dell'organismo con unica sede, sede e organismo coincidono*

**PARAMETRO 2****Responsabile di sede****Descrizione del PARAMETRO.**

Ogni sede dell'organismo deve essere gestita da un responsabile competente con ruolo, responsabilità e autorità adeguata. Deve essere dichiarato, eventualmente, il rapporto gerarchico/organizzativo con la direzione dell'Ente/Consorzio di appartenenza.

RIF	Evidenze	PR.
S	2.1 E' individuato, reso noto e inserito in organigramma un responsabile di sede: a) con ruolo, responsabilità e autorità definiti formalmente e coerenti rispetto alle attività della sede; b) con la funzione principale di coordinare e dirigere le varie attività organizzative, gestionali, amministrative svolte nella sede.	
S	2.2 Il responsabile è reperibile normalmente tramite la sede durante l'orario di ufficio.	
S	2.3 Sono formalizzati i diversi ruoli del responsabile di sede rispetto al responsabile dell'organismo/Ente/Consorzio a cui la sede appartiene	♣

*N.B. Questa figura può essere anche "responsabile locale" dell'accreditamento; per autorità adeguata si intende possesso di potere decisionale e di firma (anche limitata).*

**PARAMETRO 3****Riesame della direzione****Descrizione del PARAMETRO.**

La direzione dell'organismo deve verificare e diffondere periodicamente i risultati ottenuti in funzione degli obiettivi, (comprese le attività di accreditamento) individuando le possibilità di miglioramento.

RIF	Evidenze	PR.
O	3.1 Esiste ed è applicata una procedura di riesame (revisione periodica) dell'accreditamento in cui si prevede che periodicamente (almeno una volta all'anno) la direzione, analizzando i dati registrati (vedi parametro 35), confronta i risultati ottenuti con gli obiettivi, analizza le cause di successi/insuccessi, individua i miglioramenti possibili, ne pianifica l'attuazione, conferma o modifica gli obiettivi per il futuro. Questo riesame della direzione è formalmente documentato e i documenti sono diffusi ai livelli opportuni.	

*N.B. Le attività della direzione (management) sono essenziali per una corretta ed efficace implementazione delle pratiche di accreditamento. Nello svolgere questa funzione la 'direzione' si avvale di altri soggetti come il responsabile dell'accreditamento con il suo eventuale staff.*

**PARAMETRO 4****Comunicazioni interne****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve avere un adeguato ed efficace sistema di comunicazione interno

RIF	Evidenze	PR.
S/O	4.1 Esiste un flusso informativo (costante e dimostrabile): a) per la diffusione dell'informazione verticale (la direzione verso il personale) relativamente, almeno, alle comunicazioni e alle informazioni che sono relative a normative, indicazioni e attività regionali.	<b>M. AB + t. ap e ad</b>
	b) per gli scambi di informazioni e istruzioni tra funzioni diverse (ad es.: tra organismo e sede e viceversa)	<b>♣ &amp;</b>
	c) per gli scambi tra consorzio e consorziati e viceversa (se applicabile)	<b>&amp;</b>
S/O	4.2 Tale flusso utilizza (in modo adeguato alla tipologia dell'organismo): a) comunicazioni documentali scritte b) scambi di informazione pianificati (riunioni, meeting verbalizzati, ecc. ...) c) altri tipi anche non formalizzati ma registrati (newsletter, bacheca, ecc. ...)	
S/O	4.3. Sono definite formalmente le modalità con cui viene verificata l'efficacia del flusso informativo (in modo sistematico e registrato) (Ad es. con feedback, con interviste, ecc. ...).	

**PARAMETRO 5****Pianificazione delle risorse (umane, fisiche, economiche) in funzione dei progetti approvati****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve dimostrare di essere in grado di tenere sotto controllo (rivedere) le varie risorse da utilizzare in funzione dei progetti approvati.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	5.1 Esiste ed è applicata una procedura per la definizione, la gestione e il riesame di un piano complessivo di utilizzo delle risorse (fisiche, umane, economiche). Tale procedura deve evidenziare le modalità: a) di formulazione di un piano complessivo di utilizzo delle risorse (fisiche, umane, economiche) in funzione di tutti i corsi attivabili (quelli per i quali si è richiesto il finanziamento regionale); b) di riesame e eventuale rielaborazione del piano, una volta conosciuti i finanziamenti approvati, ai fini di adeguarlo alla nuova situazione; c) di riesame periodico del piano durante l'intervento in funzione di quanto progettato e attuato.	

**INDICATORE A.1.1.b. AMMINISTRAZIONE****PARAMETRO 6****Comunicazioni efficaci alla Regione e alle Province****Descrizione del PARAMETRO.**

Deve esistere un'adeguata procedura per mantenere costantemente e puntualmente un efficace scambio di informazioni tra organismo e Uffici regionali e provinciali. Di questo scambio deve essere garantita adeguata registrazione.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	6.1 Esiste ed è applicata una procedura che nel rispetto delle indicazioni regionali: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Regoli lo scambio di informazioni tra organismo e Uffici regionali e provinciali.</li> <li>b) Indichi i tempi stabiliti per attivarsi per ricevere e fornire le informazioni</li> <li>c) Indichi i media (cartaceo, informatico, telefonico) attraverso i quali saranno ricevute e/o dovranno essere fornite le informazioni</li> <li>d) Regoli l'archiviazione delle informazioni scambiate con gli uffici Regionali e provinciali</li> </ul>	

*N.B. "Attivarsi per ricevere le informazioni" significa essere proattivi rispetto alle fonti informative usate da Regione e Province (Internet, .... ecc.)*

**PARAMETRO 7****Monitoraggio degli aspetti economici****Descrizione del PARAMETRO.**

Durante il corso, l'organismo deve monitorare il rispetto del budget e delle direttive regionali.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	7.1. Esiste una procedura che definisce le modalità con cui da parte del responsabile amministrativo, durante il corso, vengono effettuati opportuni momenti di controllo dei costi sostenuti e preventivati rispetto al budget iniziale del corso, con riferimento ai costi diretti e indiretti (Vedi 13.2). Il controllo riguarda ovviamente anche quanto previsto: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nell'atto generale</li> <li>b) nell'atto di adesione</li> <li>c) nelle direttive regionali e provinciali applicabili su questo tema.</li> </ul>	

*N.B. L'obiettivo è quello di tenere sotto controllo la spesa dei singoli corsi in considerazione del fatto che il semplice rispetto dei parametri regionali non è sufficiente a garantire il singolo corso dal punto di vista della copertura finanziaria.*

**INDICATORE A.1.2. REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'****PARAMETRO 8****Competenze dei responsabili di funzione****Descrizione del PARAMETRO.**

I responsabili di funzione (direzione, amministrazione, analisi fabbisogni, progettazione, orientamento, valutazione..) devono essere competenti sulla base di una appropriata formazione, esperienza o profilo professionale.

Le competenze devono essere certificate; nel transitorio l'organismo deve individuare e garantire le competenze necessarie.. Devono essere previste opportune procedure per le nuove acquisizioni.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	8.1 Il direttore dell'organismo e i responsabili di sede, hanno un'esperienza dimostrata di almeno 3 anni nel campo della formazione e/o della consulenza a imprese e/o dell'orientamento. Il loro rapporto di lavoro è a carattere continuativo; per l'obbligo formativo, con disponibilità di tempo esclusiva; negli altri casi con disponibilità di tempo proporzionale al volume di	

	attività svolta.	
S/O	8.2 Il responsabile dell'amministrazione ha un'esperienza dimostrata di almeno 2 anni, nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche. Il suo rapporto di lavoro è a carattere continuativo e il tempo dedicato è in proporzione al volume di attività svolta.	
S/O	8.3 I responsabili delle attività Analisi dei fabbisogni, Progettazione, Valutazione, Coordinamento e Orientamento, hanno un rapporto di lavoro a carattere continuativo e il tempo dedicato è proporzionale al volume delle attività svolte	
S/O	8.4. Le competenze di coloro che svolgono le attività sopraindicate sono certificate (nei modi e con le tempistiche previste dalla normativa nazionale e regionale).	
S/O	8.5 In mancanza di "competenze certificate" l'organismo, attraverso adeguata procedura: a) Definisce (per ogni attività sopraindicata) le competenze necessarie per i responsabili; b) Individua le competenze disponibili; c) Identifica le soluzioni per colmare le carenze di competenza; d) Pianifica e attua le soluzioni identificate (ad esempio vedi 5, 9.1.3, 9.1.4); e) Periodicamente riesamina le competenze in funzione delle esigenze e degli obiettivi dell'organismo, del turn-over del personale, ecc. ... La procedura prevede che tutte le attività siano documentate.	

**N.B.**

- *La competenza è definita come: l'applicazione di conoscenze, abilità e comportamenti nelle prestazioni (UNI ISO 10015:2001).*
- *La stessa persona può essere responsabile di una o più funzioni / attività.*
- *Anche nel caso di affidamento all'esterno di una o più attività, l'organismo deve possedere al proprio interno la competenza per svolgere tale attività (così da essere in grado di tenere sotto controllo l'attività svolta all'esterno).*

**PARAMETRO 9.1****Informazione, sensibilizzazione e formazione****Descrizione del PARAMETRO**

Tutto il personale, in particolare quello nuovo deve essere informato sulle attività e sulle regole dell'organismo, nonché sensibilizzato sull'importanza e sugli effetti delle proprie attività.

Il personale docente deve essere formato per garantire l'aggiornamento e il mantenimento delle competenze. Tutto il restante personale deve essere formato in base alle carenze di competenza riscontrate.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	9.1.1. Esiste ed è applicata una procedura che definisce le modalità con cui l'organismo gestisce la formazione e l'informazione per tutto il personale. Tale procedura deve definire le modalità con cui tutto il personale (una tantum e ad ogni modifica significativa) ed il nuovo personale (prima dell'inserimento) sono informati e sensibilizzati almeno su: a) Strategie e obiettivi dell'organismo b) Ruoli, responsabilità e mansioni c) Regole, prassi e procedure organizzative d) Importanza, criticità ed effetti, ai fini della qualità e dell'accreditamento, delle attività svolte	
S/O	9.1.2 La procedura deve definire le modalità con cui la documentazione relativa alle attività di informazione e sensibilizzazione di tutto il personale sarà raccolta e conservata.	
S/O	9.1.3 La procedura deve definire le modalità con cui il personale docente è formato sia per adeguare delle carenze eventualmente riscontrate sia per mantenere e/o aggiornare le competenze. Tale formazione – formatori comprende: a) Pianificazione documentata, almeno annuale, per ciascun formatore (o gruppo omogeneo) che necessita di formazione; la pianificazione individua: il responsabile dell'attività, gli obiettivi, la durata e le modalità di svolgimento b) Attuazione dell'attività con raccolta della documentazione relativa c) Valutazione documentata dell'efficacia a fine attività d) Registrazione su schede personali delle attività svolte e) azioni di formazione sulle procedure relative all'accreditamento f) la diffusione (socializzazione) degli interventi formativi ricevuti	<b>M. AB + t. ap e ad</b>
S/O	9.1.4. La procedura deve definire le modalità di pianificazione, attuazione e documentazione delle attività di addestramento e formazione del personale non docente	<b>M. AB +</b>

	<b>t. ap e ad</b>
--	-----------------------

**N.B.**

- Come **passato** si intende dal momento dell'accreditamento: è da questo momento che si deve mantenere la documentazione della formazione effettuata dal personale
- Nel caso di personale 'esterno' (assunto ad hoc per i corsi) non è richiesta attività di formazione ma presenza di procedure che garantiscano una scelta oculata e motivata dei soggetti (vedi 18.4 e 18.5).
- Per l'attuabilità, è opportuno che il piano di aggiornamento sia concordato con i formatori e tenga conto delle loro aspettative

## **PARAMETRO 9.2**

### **Autoformazione e formazione finalizzata alla flessibilità**

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

#### **Descrizione del PARAMETRO.**

Il piano di formazione deve comprendere gli strumenti per l'autoformazione del personale e deve definirne adeguate modalità di accesso e di utilizzo. Le attività di formazione del personale devono essere finalizzate ad aumentare la flessibilità delle risorse umane.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	9.2.1 Esiste ed è applicata una procedura per definire le modalità con cui sono resi disponibili ed utilizzabili dal personale strumenti e metodi di autoformazione. Tale procedura deve prevedere: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) un piano per l'uso e l'accesso dei metodi di autoformazione (quando e chi li dovrà usare) Tale piano deve essere inglobato e rispettare il piano complessivo di formazione (di cui ai punti 9.1.3. e 9.1.4.)</li> <li>b) modalità di valutazione circa l'efficacia dell'uso degli strumenti</li> <li>c) confronti tra gli utilizzatori</li> </ul>	∞
S/O	9.2.2. Nel piano di formazione sono previste: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) attività formative finalizzate alla crescita della flessibilità delle risorse umane</li> <li>b) e/o formazione specifica centrata sul miglioramento delle capacità di comunicazione</li> <li>c) e/o attività di formazione specifica centrata sulla valutazione e la qualità</li> </ul>	∞
S/O	9.2.3. La procedura deve inoltre prevedere che: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) esista e sia disponibile la documentazione attestante la partecipazione a queste attività</li> <li>b) esista e sia disponibile un adeguato piano di sviluppo del personale con riferimento specifico al punto 9.1.3</li> <li>c) nel piano devono essere indicati tempi, modalità e soggetti interessati</li> </ul>	∞

**N.B.** Le pratiche di auto formazione sono intese come modalità di gestione organizzata dei 'tempi e degli spazi' a disposizione del personale per le attività di preparazione, auto- formazione ecc.

## **INDICATORE A.1.2.a DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI**

### **PARAMETRO 10.1**

#### **Analisi dei fabbisogni aziendali**

#### **Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve individuare le esigenze e le aspettative del sistema economico locale (clienti) e deve confrontarsi con altre potenziali proposte formative sul territorio.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	10.1.1 L'organismo ha confrontato, fin dalle fasi iniziali, le proprie ipotesi di attività formativa con le analisi dei fabbisogni espresse e/o assunte dagli enti regolatori (ad es.: Stato, Regione, Province ... ecc.) nonché , limitatamente a M.AB, con i dati di follow-up sui propri allievi e quelli regionali (vedi anche parametro 11). Tale confronto è documentato.	<b>M. AB + t. ap e ad</b>
S/O	10.1.2 Qualora l'analisi dei fabbisogni sia effettuata in proprio dall'organismo, tale analisi è condotta in base a specifica procedura, contenente almeno: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsabilità</li> </ul>	<b>M. AB + t. ap</b>



	b) Modalità di attuazione (individuazione di fonti attendibili, definizione di panel di riferimento, rilevazione periodica dei fabbisogni, modalità di utilizzo dei dati, ... ecc.) c) Registrazioni conseguenti.	e ad f
S/O	10.1.3 I dati sui fabbisogni sono utilizzati per costruire i profili professionali	M. AB + t. ap e ad
S/O	10.1.4 Esiste una procedura per definire le modalità con cui l'organismo effettua, almeno annualmente, prima dell'avvio della progettazione, un esame della concorrenza, tenendo conto degli altri organismi presenti sul territorio, delle loro competenze, delle offerte formative presentate nel recente passato, degli esiti conosciuti di tali offerte, ecc. ... La procedura prevede le modalità affinché tale esame sia documentato.	M. AB + t. ap e ad
S/O	10.1.5 Esiste ed è applicata una procedura di analisi dei fabbisogni delle aziende contenente almeno: a) Responsabilità b) Modalità di attuazione (individuazione delle fonti attendibili, definizione di panel di riferimento, rilevazione periodica dei fabbisogni, ecc. ...) c) Modalità di analisi quali - quantitative dei dati raccolti d) Registrazioni conseguenti	M. C
	e) in caso di consorzi, si fa riferimento ai fabbisogni dei consorziati e alla coerenza degli iter formativi richiesti con i loro processi interni.	&

*N.B.*

- Il punto 10.1.2 è facoltativo; qualora sia attuato può consentire l'accesso a particolari indicatori nella valutazione ex - ante (se specificato dalla direttiva regionale).
- L'obiettivo del punto 10.1.4. è quello di evitare il proliferare di corsi uguali proposti da diverse agenzie sullo stesso territorio che finiscono con l'intasare il lavoro degli uffici Regionali e di dare spazio alla creazione di nuove nicchie di formazione
- Importante PER IL 10.1.5. è la sistematicità della ricerca sui fabbisogni oltre che la sua qualità

#### **PARAMETRO 10.2**

##### **Esame della disponibilità formativa (e dei bisogni) dell'utenza potenziale**

Tipologie interessate: **M. AB +T. ad**

##### **Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo analizza le informazioni relative alla disponibilità formativa e ai bisogni dell'utenza, accertandosi della potenziale esistenza sul territorio di allievi.

RIF	Evidenze	PR.
S	10.2.1. L'organismo analizza sistematicamente la presenza, sul territorio, di allievi potenziali prima di progettare un intervento formativo	

*N.B.* L'obiettivo principale è quello di evitare la presentazione di corsi che poi non vengono attivati per mancanza di allievi o che comunque hanno pochi allievi. Ad esempio si potrebbero analizzare in modo sistematico i flussi di uscita dalla scuola dell'obbligo.

#### **INDICATORE A.1.2.b PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITA'**

#### **PARAMETRO 11**

##### **Progettazione di base del corso (macroprogettazione)**

##### **Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo, prima di presentare un progetto, deve realizzare una adeguata attività di progettazione di base (macroprogettazione).

RIF	Evidenze	PR.
S/O	11.1. Ciascun progetto, presentato in Regione, è realizzato secondo una procedura formalizzata in cui sono specificati almeno: a) Responsabilità	

	b) Congruità con l'analisi dei fabbisogni c) Percorso formativo (obiettivi, tipologia allievi, profilo professionale, contenuti dell'attività, iter formativo, ecc. ...) d) Riferimento esplicito alla tipologia di utenza e) Risorse necessarie (infrastrutture, strumenti, materiali, risorse umane, ecc. ...) f) Metodologie e strumenti di valutazione dell'attività didattica (selezione iniziale, prove in itinere, prove finali, ecc. ...) g) Costi h) Riesame finale del progetto (coerenza con analisi fabbisogni e requisiti iniziali, capacità intrinseca dell'organismo, livello qualitativo dell'attività progettata).	
S/O	11.2. Nella procedura devono essere: a) Fissati i rapporti con gli standard formativi (rispetto ai requisiti contenuti nella delibera standard formativi, rispetto alla definizione dell'iter formativo, rispetto alla definizione delle prove finali) b) Esplicitati i rapporti con i vincoli normativi specifici del settore	<b>M. AB + T. ap e ad</b>

*N.B. Tra gli altri output, è indispensabile verificare la correttezza delle schede di progettazione e degli altri strumenti predisposti dalla Regione.*

*Si ricorda che la responsabilità della progettazione è sempre dell'organismo che, a tal fine, deve avere un responsabile della progettazione competente, (vedi parametri 8.3 - 8.4); l'eventuale ricorso a progettisti esterni è possibile solo rispettando i punti 19.1, 19.2 e 19.3*

## PARAMETRO 12

### Selezione iniziale degli allievi

Tipologie interessate: **M. AB +T. ad**

#### Descrizione del PARAMETRO.

Le modalità di selezione iniziale degli allievi, quando necessaria, devono essere coerenti con la tipologia di allievi e con le caratteristiche del corso; devono essere rese pubbliche ed applicate. Si ritiene elemento qualitativo la presenza di adeguate metodologie di selezione funzionali alla tipologia di utenza e/o alle caratteristiche del corso.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	12.1 Esiste una procedura relativa alle modalità di selezione iniziale degli allievi in cui si prevede che: <ul style="list-style-type: none"> <li>- le modalità di selezione iniziale degli allievi sono definite e documentate in sede di "macroprogettazione" (vedi parametro 11) specificando metodologie (test, colloqui, ecc...), responsabilità e tempistiche;</li> <li>- le modalità di selezione iniziali degli allievi sono pubblicizzate insieme alle altre caratteristiche del corso (vedi parametro 22);</li> <li>- la selezione degli allievi, quando necessaria, viene effettuata con le stesse modalità stabilite in sede di progettazione di base e successivamente pubblicizzate ed i risultati della selezione sono messi a disposizione delle parti interessate e archiviati (con tutta la documentazione relativa alla selezione).</li> </ul>	
S/O	12.2 La procedura definisce le modalità con cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la selezione avviene con l'impiego di metodologie diverse che sono utilizzate coerentemente con la tipologia del corso e dell'utenza;</li> <li>b) viene effettuata una verifica di efficacia delle selezioni attuate in funzione dei risultati ottenuti nei vari corsi al fine di migliorare le procedure di selezione (es. risultati delle selezioni precedenti in rapporto ai risultati dei corsi, % di fughe durante i corsi, contestazioni, lamentele)</li> </ul>	<b>φ</b>

*N.B. La trasparenza nella selezione serve anche per cautelare rispetto ai ricorsi.*

## PARAMETRO 13

### Definizione del budget del corso

#### Descrizione del PARAMETRO.

Per ogni corso l'organismo deve predisporre e confrontarsi con un budget, coerente con il costo definito in

sede di progettazione di base e con il grado di dettaglio richiesto in sede di rendicontazione.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	13.1 Esiste una procedura per definire le modalità con cui: - per ogni corso viene predisposto, tramite i software indicati dalla Regione, un budget suddiviso nelle stesse voci di spesa previste dalla rendicontazione finale richiesta dalla Regione; ovviamente il budget complessivo è coerente con il progetto;	
S	- durante l'avanzamento del corso le spese sono imputate e confrontate con le singole voci del budget	

*N.B. L'obiettivo principale è quello di prevedere in anticipo un'adeguata rendicontazione conformemente alle richieste provenienti dagli enti finanziatori.*

#### PARAMETRO 14

##### Metodologie didattiche adeguate al tipo di utenza.

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

##### Descrizione del PARAMETRO.

L'organismo deve possedere adeguate regole per individuare le metodologie didattiche più adatte in funzione del tipo di utenza e, più in generale, per individuare, catalogare ed utilizzare metodologie innovative.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	14.1 Esiste ed è applicata una procedura che definisce modalità e criteri di individuazione delle metodologie didattiche più funzionali ai possibili tipi di utenza: Tale individuazione si basa almeno su: a) individuazione dell'approccio appropriato in funzione dello sbocco professionale (obiettivo del corso) b) specificazione, per ogni metodologia, delle risorse tecniche, materiali ed umane indispensabili c) specificazione delle modalità di aggiornamento del repertorio di metodologie disponibili d) indicazione dei passi necessari per l'individuazione, la catalogazione e l'utilizzo delle metodologie innovative	Φ
S/O	14.2 Tale individuazione deve: a) essere costruita tenendo conto dell'impostazione della descrizione dell'innovazione per le direttive regionali b) individuare la modalità per l'abbinamento della metodologia al corso	Φ

*N.B. Per tipi di utenza si intendono ad esempio: drop out, soggetti a rischio ecc.*

**QUESTA PROCEDURA NON E' OBBLIGATORIA MA E' INDISPENSABILE SE SI VUOLE ACCEDERE ALLE CLASSI DI VALUTAZIONE DELL'INNOVAZIONE METODOLOGICA**

#### PARAMETRO 15

##### Presenza di adeguata progettazione degli interventi di fad e dei materiali didattici per la fad

Tipologie interessate: **FORMAZIONE A DISTANZA**

##### Descrizione del PARAMETRO.

L'organismo valuta la necessità di formazione a distanza e mette in atto tutte le attività necessarie per realizzarla.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	15.1 Nelle attività di analisi dei fabbisogni formativi sono valutati: a) il fabbisogno di formazione a distanza b) la disponibilità di competenze interne e esterne per la fad e il bisogno di eventuale consulenza integrativa	
S/O	15.2 La formazione a distanza è gestita per mezzo di una procedura di progettazione e di	

<p><i>erogazione</i> integrata comprendente:</p> <p>a) l'assistenza tecnica per l'uso degli strumenti</p> <p>b) l'assistenza didattica:</p> <p>c) le attività per favorire l'apprendimento sui contenuti della formazione</p> <p>d) le attività per la soluzione dei problemi emersi</p> <p>e) le attività per l'interattività: tra tutor ed allievi e tra gli allievi fra di loro</p> <p>f) <i>l'integrazione fra le suddette attività</i></p>	
---	--

**PARAMETRO 16****Supporto all'utenza**

Tipologie interessate: **SVANTAGGIO E HANDICAP**

**Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve dimostrare la capacità di progettare le diverse attività di supporto all'utenza durante l'erogazione del servizio.

RIF	Evidenze	PR.
S	<p>16.1 Esiste una procedura che indirizza e guida le attività di accompagnamento, Tale procedura deve:</p> <p>a) prevedere attività di recupero per far fronte ad eventuali difficoltà di apprendimento degli allievi</p> <p>b) guidare le attività finalizzate a riconoscere le difficoltà ed attuare e valutare le azioni di recupero</p> <p>c) prevedere tempi e risorse da dedicare a questo tipo di attività</p> <p>d) documentare le attività di recupero</p> <p>e) prevedere attività di sostegno e supporto agli utenti (quali colloqui con la direzione o con altro personale esperto come psicologo ecc.)</p> <p>f) indirizzare e guidare le attività finalizzate a riconoscere le difficoltà (comportamenti e/o azioni) ed attivare le azioni di colloquio con la direzione o altro personale di supporto o consulenza (psicologo, orientatore, ecc.)</p>	
S	16.2 Se sono previste attività di assistenza all'inserimento lavorativo, deve esistere una procedura per indirizzare e guidare tali attività di supporto	⊇

*N.B. Per quando riguarda il supporto o la consulenza, si tratta di possibilità di riconoscere tipologie di comportamenti "anomali" ed identificare i tipi di intervento da approntare - vale solo per le tipologie di utenza "a rischio"*

**INDICATORE A.1.2. c EROGAZIONE DELLE ATTIVITA'****PARAMETRO 17****Programmazione/calendarizzazione delle attività****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve programmare il corso e l'eventuale stage, tenendo conto della possibilità di modifiche durante lo svolgimento.

RIF	Evidenze	PR.
S	<p>17.1. Esiste una procedura che definisce le modalità con cui prima dell'inizio di ogni corso:</p> <p>a) è redatto un calendario dell'intervento formativo (ore/giorni/insegnamento)</p> <p>b) è pianificato l'eventuale stage</p> <p>c) sono programmati dei momenti di verifica durante il corso in cui, in funzione dei risultati ottenuti, possono essere introdotte modifiche o eventuali momenti di recupero.</p>	

**PARAMETRO 18****Assegnazione per competenze del personale docente****Descrizione del PARAMETRO**

Il personale docente deve essere competente per la tipologia di attività da svolgere; tale competenza va individuata in fase di progettazione, verificata e, se non disponibile all'interno, acquisita all'esterno.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	18.1. Le competenze del personale che effettua attività di docenza e docenza - tutoring sono certificate (nei modi e con le tempistiche previste dalla normativa nazionale e regionale).	
S/O	18.2. Le prestazioni del personale docente, sono rapportate alla durata dell'attività di docenza, comprendente le attività preliminari e successive a quelle in aula. Il personale che effettua attività di docenza - tutoring ha un rapporto di lavoro a carattere continuativo e il tempo dedicato è in proporzione al volume di attività svolto.	
S/O	18.3 In mancanza di competenze certificate (per una o più tipologie di personale docente) l'organismo, attraverso adeguata procedura: a) definisce, in fase di progettazione, le competenze necessarie b) individua le competenze disponibili c) identifica e attua le soluzioni per colmare le carenze di competenza (ad esempio vedi parametro 5 e 9.1.3.). La procedura prevede le modalità affinché tutte le attività siano documentate	
S/O	18.4 Nel caso in cui non siano disponibili le competenze necessarie fra il personale con cui è in atto un rapporto a carattere continuativo, l'organismo ricerca e seleziona personale docente esterno attenendosi ad una propria specifica procedura.	
S/O	18.5 In tale procedura sono riportate almeno le responsabilità, le modalità di ricerca, selezione e valutazione e le registrazioni nonché le modalità di predisposizione, gestione e aggiornamento di uno specifico elenco di personale docente valutato adeguato e dei relativi curricula.	

*N.B. Per "personale docente" si intendono, normalmente, le seguenti figure:*

- responsabile del corso, docente, docente - tutor, insegnante di sostegno
- aiuto - docente, esperti e testimoni (soggetti che collaborano col docente che deve essere presente). Per gli ultimi due soggetti non è richiesta la certificazione di competenze.

#### **PARAMETRO 19**

##### **Assegnazione per competenze del personale non docente**

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

##### **Descrizione del PARAMETRO**

L'organismo deve garantire che anche tutto il restante personale, le cui prestazioni influiscono sulla qualità dell'attività svolta, abbia le competenze necessarie.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	19.1 Esiste ed è applicata una procedura che definisce le modalità con cui l'organismo individua, valuta e documenta: a) i processi e le attività che hanno influenza sulla qualità delle proprie prestazioni (ad es.: progettazione, amministrazione, segreteria, manutenzione, ecc. ...) b) il fabbisogno di personale necessario per quantità e per competenza sul complesso dell'attività svolta c) l'idoneità del personale disponibile (come quantità e competenza) d) le eventuali soluzioni per colmare le carenze riscontrate	
S/O	19.2 Tale procedura definisce le modalità con cui l'organismo pianifica e attua le soluzioni identificate (es. vedi 8.2.2) e riesamina periodicamente la propria situazione	
S/O	19.3 Tale procedura, nel caso di affidamento all'esterno di una o più attività, dovrà almeno definire responsabilità, modalità e registrazioni per: a) qualificazione del fornitore b) definizione dell'ordine c) controllo dell'attività svolta.	
S	19.4 Tale procedura dovrà prevedere le modalità con cui l'organismo disciplina formalmente i rapporti del personale non docente con allievi e docenti	

#### **PARAMETRO 20**

##### **Progettazione esecutiva (microprogettazione) del corso e dello stage (se previsto)**

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

##### **Descrizione del PARAMETRO.**

La progettazione esecutiva del corso deve essere condotta e controllata secondo regole prefissate che definiscono, tra l'altro, le modalità di confronto e coordinamento tra i vari progettisti/docenti.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	20.1 Prima dell'inizio di ogni corso è effettuata l'attività di progettazione esecutiva dei singoli insegnamenti specifici, secondo le regole previste da apposita procedura formalizzata, che specificano almeno: a) le responsabilità di coordinamento e di progettazione b) gli obiettivi e le regole da rispettare c) le modalità di coordinamento dell'équipe di progettazione (se prevista) d) le responsabilità e le modalità finali di verifica di completezza e congruenza della progettazione esecutiva con la progettazione di base	φ
S	e) le modalità di raccordo/coinvolgimento tra progettisti e docenti	φ
S	20.2 La procedura prevede che, per ogni corso, i risultati della progettazione esecutiva comprendano, per ogni insegnamento, almeno: a) obiettivi formativi b) dettaglio del programma (periodico o complessivo) c) modalità di valutazione iniziale delle conoscenze/competenze iniziali degli allievi d) modalità e momenti di valutazioni in itinere e finale delle conoscenze/competenze e) momenti intermedi (se necessari) di riesame dei programmi in funzione dei risultati ottenuti.	φ
S/O	20.4 La procedura prevede che siano verificati i risultati delle attività dei formatori relativamente a: a) progettazione (micro) e riprogettazione dell'intervento di formazione; b) relazioni con gli utenti; c) lavoro in équipe.	φ

**PARAMETRO 21****Lavoro in équipe**

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

**Descrizione del PARAMETRO.**

Se l'organismo ha una organizzazione dell'attività formativa per progetti deve identificare una équipe composta dai 'docenti/esperti' fondamentali del corso (interni ed esterni) e definire l'insieme di attività che l'équipe deve svolgere relativamente ai corsi di propria competenza.

RIF	Evidenze	PR.
S	21.1 Se è previsto il lavoro in équipe come modalità di conduzione del corso, deve esistere una procedura che: a) contenga modalità per l'individuazione degli esperti/docenti esterni ritenuti fondamentali per la progettazione del corso b) garantisca che i docenti esterni fondamentali siano coinvolti nell'équipe c) contenga l'esplicitazione delle funzioni dell'équipe e dei singoli componenti l'équipe d) definisca le attività di relazione con: altre équipe, la direzione del corso e) garantisca che tra i membri dell'équipe siano stati fissati <i>momenti e dei criteri/parametri</i> per la microprogettazione comune dei/del corso f) garantisca che l'équipe preveda ed attui momenti di valutazione, verifica e regolazione dell'andamento del corso g) garantisca che l'équipe governi l'organizzazione degli interventi accessori (non sostanziali) (con testimoni esterni/interni, interventi su materie specifiche ecc.)  I lavori dell'équipe sono documentati.	φ

**PARAMETRO 22****Pubblicizzazione dei corsi**

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

**Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve provvedere ad una corretta e completa Pubblicizzazione dei corsi attivati/finanziati.

RIF	Evidenze	PR.
S	22.1 Esiste una procedura che definisce le modalità con cui, per ogni corso attivato/finanziato, viene attuata un'adeguata pubblicizzazione con il rispetto dei seguenti requisiti: a) diffusione con congruo anticipo rispetto alle date di effettuazione previste b) indicazione, almeno, di: * obiettivi dell'attività (es.: possibili sbocchi occupazionali) * destinatari (es.: tipologia di utenza) * durata e luogo svolgimento * programma (contenuto dell'attività formativa) * requisiti per l'ammissione (ed eventuali selezioni iniziali) * condizioni pregiudiziali per l'avvio del corso (es. se in attesa di finanziamento) * consistenza del reddito (se previsto) * quota a carico allievi (se prevista) * certificazione finale delle competenze (se prevista) * termine ultimo di accettazione domande c) <i>presenza dei loghi degli enti finanziatori</i>	
S	22.2 la scelta dei canali informativi in base alla tipologia di utenza	∅
S	22.3 la presentazione sistematica dei corsi (o "pacchetti" di corsi) alle parti sociali e agli altri attori chiave potenzialmente interessati	∞
S	22.4 La procedura descrive inoltre le modalità con cui sono previste e attivate: a) modalità per informare di eventuali cambiamenti o modifiche attraverso una rapida comunicazione b) modalità per verificare la correttezza dell'informazione	

*Per T.ap l'evidenza 22.1 vale nei limiti prescritti dalle relative direttive.  
Eventuale pubblicità ingannevole potrà costituire motivo di immediata sospensione dell'Accreditamento fatto salvo il perseguimento a termini di legge*

**PARAMETRO 23****Segreteria didattica**

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

**Descrizione del PARAMETRO.**

In ogni sede, durante l'intervento formativo, deve essere garantita l'informazione necessaria agli allievi.

RIF	Evidenze	PR.
S	23.1. Esiste un servizio di segreteria, adeguatamente strutturato in funzione dell'attività da svolgere, a disposizione degli allievi per ogni informazione di tipo didattico Il servizio e l'orario sono noti agli allievi.	
S	23.2. L'informazione essenziale da fornire agli studenti è già stabilita a priori in sede di programmazione dell'intervento	⊇

**PARAMETRO 24****'Contratto' formativo per tipo di utenza****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve definire e sottoscrivere con i singoli utenti/clienti un contratto formativo in cui sono precisati i reciproci obblighi e responsabilità. Il contratto in questione riveste funzione di regolamento e deve essere firmato dagli utenti o, eventualmente, da chi ne esercita la patria potestà. In caso di consorzio, il contratto deve essere sottoscritto dal consorzio, dalla singola azienda consorziata e da ogni utente del corso.

RIF	Evidenze	PR.
S	24.1. Esiste una procedura che definisce le modalità con cui, prima dell'inizio dell'attività, viene predisposto, redatto e sottoscritto dall'organismo, e da ogni utente (o da chi ne esercita la patria potestà), un contratto formativo (o regolamento interno) in cui sono esplicitati tutti gli elementi	<b>M. AB + T. ap</b>

	dell'attività, i reciproci diritti/doveri e le responsabilità. Il contratto è aggiornato in base alle normative emanate ed è conosciuto da tutto il personale dell'organismo.	e ad
S	24.2. In caso di consorzio, la procedura prevede che il contratto venga sottoscritto dal consorzio, dalla singola azienda consorziata e da ogni utente del corso	M. C ♣ &

*N.B. Per contratto formativo si intende l'atto formale di sottoscrizione tra organismo ed utente dei reciproci impegni.*

*Per patto formativo si intende la metodologia didattica che si attua nella fase iniziale del corso e consiste nella condivisione fra organismo e soggetti interessati direttamente o indirettamente (allievi, imprese, , per i minori le famiglie ecc. ...) di obiettivi, contenuti e metodologia previa verifica delle esigenze di tali soggetti e del livello di ingresso degli allievi (singoli, gruppi, classi, ecc. ...).*

#### PARAMETRO 25

##### 'Patto' formativo per tipo di utenza

Tipologie interessate: **MA+T. ap (obbligatoria) – B e T. ad optional**

##### Descrizione del PARAMETRO.

L'organismo deve individuare gli attori direttamente o indirettamente interessati all'attività formativa e condividere con loro, nella fase iniziale di ciascun corso, obiettivi, contenuti e metodologie, tenendo conto delle esigenze di ciascun soggetto e dei livelli di ingresso degli allievi.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	25.1 Esiste ed è applicata una procedura per: a) identificare gli attori con cui definire i patti formativi b) analizzare le esigenze specifiche di ciascun soggetto e i livelli di ingresso degli allievi c) la condivisione e la formalizzazione dei patti formativi	φ ∞

*N.B. N.B. Il patto formativo dev'essere individualizzato e definito all'inizio del corso (anche se può essere adeguato in itinere) e va inteso come una metodologia didattica esplicita; in nessun caso deve rappresentare una "deroga" rispetto agli obiettivi progettati.*

#### PARAMETRO 26

##### Servizio di 'accoglienza' degli allievi

Tipologie interessate: **M. AB +T. ap e ad**

##### Descrizione del PARAMETRO.

Devono essere presenti idonee attività di accoglienza, che garantiscano un adeguato inserimento nell'attività formativa.

RIF	Evidenze	PR.
S	26.1. Esiste ed è applicata una procedura che definisce le modalità di accoglienza degli allievi e indica modalità specifiche per differenti tipologie di utenza	∞

#### PARAMETRO 27

##### Verifica della congruenza dei contenuti rispetto ai livelli di ingresso dell'utenza

Tipologie interessate: **M. A +T. ap (obbligatoria) M. B e T. ad (volontario)**

##### Descrizione del PARAMETRO.

L'intervento di formazione deve essere tarato sui livelli di ingresso dell'utenza adattando eventualmente i contenuti per garantire la massima efficacia della azione formativa nel rispetto degli obiettivi.

RIF	Evidenze	PR.
S	27.1 Esiste ed è applicata una procedura che definisce le modalità con cui sono valutati i livelli di conoscenza degli allievi (sia in ingresso che durante il corso) garantendo: a) che i risultati delle valutazioni di ingresso vengano utilizzati per ritarare l'intervento sugli	M.A



	effettivi livelli dell'utenza; b) la possibilità di una revisione dei contenuti in funzione delle caratteristiche dell'utenza nel rispetto degli obiettivi; c) la revisione delle modalità di lavoro didattico in funzione delle caratteristiche dell'utenza.	<b>T. ap</b> $\geq$
--	---	------------------------

N.B. *L'obiettivo, dal punto di vista della Regione, è quello di rilevare concretamente se sono cambiate le modalità di intervento, senza cambiare gli obiettivi.*

*La verifica effettuata può costituire occasione di adeguamento del patto formativo di cui al par. 25*

### PARAMETRO 28

#### Tutoring

#### Descrizione del PARAMETRO

Se è prevista la presenza di un tutor di classe, devono essere specificate le attività del tutor, i rapporti con gli altri docenti e gli allievi nonché le modalità di rilevazione dei risultati.

RIF	Evidenze	PR.
S	28.1 Quando il corso prevede la presenza di un tutor che segua la classe durante tutto il corso, deve esistere una procedura in cui siano specificate formalmente le funzioni del tutor ed in particolare siano definite: a) le diverse responsabilità del tutor e degli altri docenti b) le attività del tutor con i relativi tempi e modi c) le modalità con cui il tutor riporta i risultati della sua attività agli altri docenti e al responsabile del corso, durante e al termine del corso d) le registrazioni necessarie	$\neq$

#### N.B. SOLO SE SI PREVEDE TUTORING

*Poiché non esiste una definizione univoca di tutor è necessario che venga prima fornita, nel funzionigramma, una classificazione generale esplicativa dei contenuti della funzione di tutor.*

### PARAMETRO 29

#### Realizzazione delle attività didattiche e monitoraggi intermedi

#### Descrizione del PARAMETRO

L'organismo deve realizzare le attività attenendosi ai risultati della progettazione e/o alla programmazione; in momenti intermedi deve prevedere attività di monitoraggio dell'andamento del corso in base a cui possono essere presi gli opportuni provvedimenti.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	29.1. Esiste ed è applicata una procedura dove sono definite le modalità di realizzazione delle attività didattiche e del relativo monitoraggio. Nella procedura è evidenziato che: - la realizzazione dei corsi avviene secondo quanto previsto dalla progettazione esecutiva e/o programmazione; - la registrazione delle attività svolte è attuata in modo costante, con evidenza del fatto che modifiche e scostamenti vengono effettuati solo previa approvazione del responsabile del corso che registra le motivazioni e garantisce l'equivalenza (eventualmente previo coinvolgimento dell'équipe di progettazione); - è effettuato durante il corso, a intervalli prefissati in fase di programmazione, da parte del responsabile del corso con il corpo docente ed eventualmente i progettisti, il monitoraggio in itinere sull'andamento del corso (rispetto del programma e sua validità), nonché sul grado di apprendimento degli allievi; - tutti i monitoraggi sono registrati (ad es.: verbali di riunione, risultati prove pratiche, test, ... ecc.) - qualora dai monitoraggi intermedi si rilevino scostamenti significativi, la Direzione dell'organismo prende i provvedimenti necessari (ad es.: modifica dei programmi, attività di rinforzo, sostituzione docenti, ecc. ...)	

### PARAMETRO 30

**Contratto di stage e tutoraggio**Tipologie interessate: **M.AB****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve redigere apposita convenzione con l'azienda che ospita lo stage in cui siano definiti obblighi e responsabilità delle parti; in particolare devono essere definiti e condivisi gli obiettivi formativi e l'attività di tutoraggio.

RIF	Evidenze	PR.
S	30.1. Esiste una procedura che definisce le modalità con cui sono gestiti i rapporti tra le parti per l'attuazione dello stage e che prevede che, prima di avviare gli allievi allo stage, venga sottoscritta un'apposita convenzione con ogni azienda ospitante in cui, tra l'altro, siano: <ol style="list-style-type: none"> <li>specificati gli obiettivi formativi</li> <li>previste le modalità di registrazione dello svolgimento dello stage (comprese le motivazioni di cambiamento di sede)</li> <li>specificati il nome, il ruolo e la responsabilità del referente aziendale</li> </ol>	
S	<ol style="list-style-type: none"> <li>specificate le modalità di inserimento dell'allievo/i</li> <li>specificate la possibilità e modalità di cambiamenti in itinere</li> <li>previsto il rilascio di una attestazione scritta da parte dell'azienda che attesti lo svolgimento dello stage (obbligatorio per i tirocini)</li> </ol>	△
S	30.2. La procedura prevede che nella convenzione: <ol style="list-style-type: none"> <li>venga individuato il tutor aziendale (in base a disponibilità e conoscenze)</li> <li>vengano individuati eventuali micro-obiettivi che devono essere perseguiti dal tutor aziendale</li> </ol>	△
S	30.3 La procedura prevede, inoltre, apposite regole formali per la definizione dell'attività che il tutor dell'organismo svolge durante lo stage. Tali regole individuano, tra l'altro: <ol style="list-style-type: none"> <li>ruolo, responsabilità e attività del tutor</li> <li>modalità di interfaccia e passaggio di informazioni con i referenti aziendali</li> <li>modalità di valutazione degli obiettivi dello stage</li> <li>documenti di registrazione</li> </ol>	

**PARAMETRO 31.1****Stage**Tipologie interessate: **M. AB****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve garantire la coerenza dello stage (attività in azienda) con i contenuti del corso; deve valutarne l'efficacia rispetto agli obiettivi; deve essere in grado di affrontare e risolvere gli eventuali problemi.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	31.1.1 Esiste una procedura per garantire la coerenza dello stage con i contenuti del corso, valutarne l'efficacia rispetto agli obiettivi ed affrontare e risolvere gli eventuali problemi. Tale procedura contiene tra l'altro: <ol style="list-style-type: none"> <li>i criteri/parametri per individuare e selezionare le aziende presso cui effettuare lo stage;</li> <li>le modalità per contattare e informare le aziende sugli obiettivi dello stage;</li> <li>le modalità per fare in modo che le attività svolte in stage siano coerenti con l'attività del corso;</li> <li>le modalità per controllare in itinere e al termine dello stage il grado di raggiungimento degli obiettivi;</li> <li>le modalità per individuare, affrontare e risolvere i problemi ragionevolmente prevedibili; le modalità di registrazione dei risultati (compresi quelli relativi alle imprese non adeguate e alla coerenza dello stage con i contenuti del corso).</li> </ol>	
S/O	31.1.2 Tutti gli allievi dei corsi effettuano uno stage presso il sistema produttivo per un periodo proporzionale alla durata del corso <i>nei termini approvati dalla Regione.</i>	

**PARAMETRO 31.2****Micro-obiettivi dello stage**Tipologie interessate: **M. AB****Descrizione del PARAMETRO.**

Devono essere presenti micro obiettivi dichiarati per lo stage; definiti chiaramente in funzione degli attori coinvolti: aziende, allievi, 'agenzia' di formazione; i vari attori devono essere adeguatamente informati degli

obiettivi fissati.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	31.2.1. Esiste ed è applicata una procedura per definire i micro-obiettivi dello stage, tale procedura deve prevedere le modalità: a) per esplicitare i casi in cui sono previsti i micro-obiettivi nello stage b) per comunicare alle aziende interessate, agli allievi interessati e al personale docente interessato la documentazione riguardante i micro obiettivi dello stage c) per valutare il raggiungimento dei micro-obiettivi dello stage durante lo svolgimento	△

#### PARAMETRO 32.1

##### Curricula personali degli allievi - libretto-formativo

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

##### Descrizione del PARAMETRO.

L'organismo deve redigere una documentazione sintetica, utilizzabile dall'allievo, che comprovi le varie attività svolte (formative, di tirocinio, di lavoro).

RIF	Evidenze	PR.
S	32.1.1. Esiste ed è applicata una procedura che definisce le modalità per gestire l'informazione prodotta dal sistema informativo regionale con l'individuazione di: a) presenza del 'libretto formativo' per gli allievi b) modalità per attestare anche i percorsi svolti parzialmente c) modalità di verifica dell'erogazione da parte di organismi con la necessaria competenza (certificata)	∞

#### PARAMETRO 32.2

##### Crediti formativi

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

##### Descrizione del PARAMETRO.

Devono essere applicate adeguate procedure, per effettuare la verifica delle competenze acquisite dagli allievi, validare tali verifiche, ed immettere tali competenze nel sistema dei crediti formativi regionali. Per l'attribuzione dei crediti formativi si fa riferimento alle direttive in uso presso l'ente finanziatore.

RIF	Evidenze	PR.
S	32.2.1. Esiste ed è applicata una procedura atta ad assegnare crediti formativi. Tale procedura: a) è conforme alle indicazioni e procedure nazionali e regionali sui crediti b) prevede il materiale didattico (prove/test adeguati) finalizzato a sottoporre a verifica chi dichiara di avere crediti e/o essere in possesso di documentazione adeguata e identifica le competenze del personale dell'organismo che la utilizza.	∞

N.B. *Si fa riferimento a crediti ad personam attribuiti in base alla coerenza della documentazione presentata o al superamento di prove comunque riconosciute e validate dagli Uffici Regionali.*

### A.1.3. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

#### **INDICATORE** A.1.3.a **MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' E VALUTAZIONE DEI RISULTATI**

#### PARAMETRO 33

##### Valutazione delle attività didattiche

##### Descrizione del PARAMETRO.

L'organismo deve effettuare le valutazioni delle attività didattiche con strumenti predefiniti, attendibili e standardizzati, nei tempi e nei modi previsti in progettazione (in genere in ingresso, in itinere e finale). Deve

essere effettuata la valutazione dei risultati delle attività e della soddisfazione delle parti interessate che deve rispettare il valore stabilito.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	33.1. Esiste una procedura che definisce le modalità con cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- in progettazione, per ogni corso, l'organismo definisce la tipologia degli strumenti di valutazione adottati, le modalità di utilizzo ed i momenti in cui tali valutazioni sono effettuate;</li> <li>- sono utilizzati e standardizzati gli strumenti di valutazione, che devono essere definiti su specifici documenti, modificati e aggiornati in base alle esperienze derivanti dal loro utilizzo;</li> <li>- tali strumenti vengono utilizzati all'inizio e alla fine di ogni corso per poter valutare gli indici di cui al punto successivo;</li> <li>- vengono riutilizzati i risultati delle attività di valutazione per la riprogettazione delle attività future (per le parti coerenti)</li> </ul>	
S	33.4. La procedura deve prevedere che per ogni corso vengono, normalmente, valutati i seguenti elementi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Apprendimento (conoscenze e capacità finali)</li> <li>b) Risultati formativi (ricaduta sulla professionalità)</li> <li>c) Risultati organizzativi (obiettivi raggiunti organismo / obiettivi pianificati)</li> <li>d) Soddisfazione delle parti interessate, che sono:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allievi</li> <li>• docenti / tutor,</li> <li>• aziende (le aziende solo per la formazione degli apprendisti per le macrotipologie A e B e solo per la formazione degli occupati per la macrotipologia C);</li> </ul> </li> </ol>	
S	33.5. La procedura deve inoltre prevedere che per ogni corso l'indice d) deve ottenere una valutazione positiva non inferiore al 60% da parte di ciascuna delle parti interessate sopraindicate	

*N.B. Per valutazione dell'apprendimento si intende il delta di conoscenze tra la fase iniziale e quella finale dell'intervento formativo (o di unità del medesimo). Per valutazione dei risultati formativi si intende il delta di capacità e competenze tra la fase iniziale e quella finale. Per valutazione dei risultati organizzativi si intende la capacità dell'organismo di raggiungere gli obiettivi dichiarati.*

#### **PARAMETRO 34**

##### **Efficace gestione delle emergenze e dei disservizi**

###### **Descrizione del PARAMETRO.**

Tutti i cambiamenti intervenuti e tutti gli scostamenti riscontrati rispetto a quanto progettato devono essere registrati ed archiviati. Deve inoltre essere tenuta aggiornata una casistica delle emergenze e delle relative soluzioni adottate.

RIF	Evidenze	PR.
S	34.1 Esiste una procedura per individuare, raccogliere e registrare i cambiamenti e gli scostamenti rispetto a quanto progettato (disservizi). Tale procedura definisce la Responsabilità per il trattamento e l'eliminazione del disservizio e prevede: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) la registrazione ed archiviazione degli scostamenti rispetto al previsto, degli errori rilevati e delle soluzioni adottate</li> <li>b) la registrazione e l'archiviazione dei cambiamenti che possono dare adito a miglioramenti futuri</li> <li>c) modalità per la differenziazione tra i cambiamenti dovuti ad errori e quelli derivati da aspetti migliorativi</li> </ol>	

#### **PARAMETRO 35**

##### **Analisi dei dati e miglioramento**

###### **Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve individuare, raccogliere e analizzare i dati appropriati per valutare l'adeguatezza e l'efficacia della propria organizzazione. I risultati di tali analisi devono essere utilizzati per migliorare con continuità le proprie attività.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	35.1. Esiste una procedura per individuare, raccogliere e analizzare, almeno, i dati relativi a:	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) reclami, contestazioni e simili, provenienti da ogni parte interessata (allievi, docenti, aziende, Regione, ecc. ...)</li> <li>b) registrazioni dei disservizi e delle emergenze</li> <li>c) risultati delle valutazioni sulla soddisfazione</li> <li>d) risultati delle valutazioni sulle attività didattiche</li> <li>e) risultati degli indici di efficacia e efficienza</li> <li>f) risultati delle prestazioni dei fornitori</li> <li>g) <i>i risultati del follow-up occupazionale, escluse le tipologie M. C , T. ap e Tad</i></li> <li>h) per l'analisi sono utilizzate le tecniche / metodologie più opportune in funzione della numerosità e dispersione dei dati.</li> </ul>	
S/O	35.2. La procedura definisce inoltre le modalità con cui, in base ai risultati delle analisi, la direzione dell'organismo, periodicamente, (almeno una volta all'anno) individua le azioni di miglioramento da intraprendere, le pianifica definendo responsabilità e compiti, assegnando le risorse opportune e registrandone l'attuazione (vedi parametro 3.)	

## CRITERIO A.2. CAPACITA' LOGISTICHE

### INDICATORE A.2.1. RISORSE STRUTTURALI

#### PARAMETRO 36

##### Risorse logistiche (struttura)

##### Descrizione del PARAMETRO.

L'organismo deve essere in grado di individuare e avere la disponibilità, per ogni corso progettato, di tutte le strutture logistiche necessarie (aule, laboratori, uffici, spazi per esigenze ulteriori, ecc. ...).

Deve essere in grado di controllare che la struttura entro cui sarà erogato l'intervento garantisca adeguate condizioni di "lavoro" e che sia rispettata la normativa vigente applicabile (in particolare in materia di sicurezza e igiene sul lavoro - D.Lgs. 626/94 e successive modifiche).

RIF	Evidenze	PR.
S	36.1. La procedura di progettazione di base dei corsi (vedi parametro 11) prevede che siano individuate: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) le strutture necessarie all'intervento formativo</li> <li>b) le caratteristiche che tali strutture debbono avere (in particolare dal punto di vista tecnologico)</li> <li>c) se tali strutture sono disponibili o debbono essere acquisite da terzi.</li> </ul>	
S	36.2 Esiste una procedura per acquisire strutture all'esterno contenente, almeno, modalità e responsabilità per: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) qualificazione fornitori</li> <li>b) controllo preventivo dell'idoneità delle strutture</li> <li>c) redazione degli ordini (dopo l'esito positivo del controllo preventivo) contenenti i requisiti stabiliti al punto precedente.</li> </ul> La procedura prevede che le attività sopraindicate siano registrate.	
S	36.3. La procedura prevede che prima del suo utilizzo sia verificato che la struttura: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) sia effettivamente disponibile</li> <li>b) sia in regola con la normativa vigente in materia di sicurezza e igiene del lavoro (compresi tutti i documenti necessari: valutazione del rischio, CPI, verbali di verifica periodici, ecc.)</li> <li>c) rispetti le norme per l'abbattimento delle barriere architettoniche (nel caso di corsi a cui partecipino allievi disabili) e ogni altra norma di legge applicabile ai locali destinati ad attività di formazione.</li> <li>d) Siano disponibili i laboratori con la strumentazione adeguata (se necessari) alla tipologia di attività da svolgere</li> </ul>	

*N.B. Per strutture interne si intendono quelle possedute o in locazione con contratto di affitto/comodato pluriennali; per esterne tutte le altre.*

**INDICATORE A.2.2. RISORSE INFRASTRUTTURALI****PARAMETRO 37****Attrezzature e strumenti didattici****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve essere in grado di individuare e avere la disponibilità, per ogni corso, delle attrezzature, degli strumenti e dei materiali didattici necessari. Le attrezzature devono essere adeguatamente gestite e mantenute,

E' garantita la presenza di materiali didattici su vario supporto (cartaceo, informatico, film) che possano costituire un'adeguata funzione di riferimento tecnico, scientifico, bibliografico sia per i docenti che per gli allievi dei corsi. E' presidiata la produzione e l'adeguata gestione (aggiornamento, dismissione) di materiali didattici 'interni'.

RIF	Evidenze	PR.
S	37.1. La procedura di progettazione di base dei corsi (vedi parametro 11) prevede che siano individuate: a) Le attrezzature e gli strumenti necessari all'intervento formativo b) Le caratteristiche tecniche che tali attrezzature e strumenti debbono avere c) Se tali attrezzature e strumenti sono disponibili o debbono essere acquisite da terzi. d) Il numero dei 'posti di lavoro tipo' necessari rispetto al numero di utenti	
S/O	37.2. Esiste una procedura per acquisire attrezzature e strumenti all'esterno contenente almeno, modalità e responsabilità per: a) Qualificazione fornitori b) Redazione degli ordini contenenti gli standard qualitativi minimi di ogni attrezzatura da acquisire (compresi quelli di sicurezza) c) Verifica del materiale fornito.	
S	37.3. La procedura definisce le modalità con cui, prima dell'inizio di ogni corso (o del periodo previsto per il loro utilizzo), viene verificato che: a) Le attrezzature e gli strumenti, previsti in progettazione, siano effettivamente presenti e funzionanti b) Le attrezzature e gli strumenti siano tecnologicamente adeguati, come qualità e tipologia, all'utilizzo previsto e rispondenti alle norme di sicurezza c) Le attrezzature e gli strumenti per uso collettivo siano congrui al numero degli allievi nel rispetto delle disposizioni regionali e a quanto dichiarato nella progettazione d) Gli strumenti ad uso individuale siano almeno pari al numero degli allievi nel rispetto delle disposizioni regionali e a quanto dichiarato in progettazione	
S/O	37.4 L'uso degli strumenti didattici da parte dei docenti è regolamentato formalmente attraverso adeguata procedura	
S	37.5. Per le attrezzature proprie esiste: a) Un elenco delle attrezzature possedute con le relative caratteristiche tecniche b) Una procedura che definisce le modalità di una verifica periodica (almeno annuale) della funzionalità delle varie attrezzature	
S/O	37.6. L'organismo dispone di specifiche raccolte contenenti i dati relativi a: a) Percorsi formativi standard b) Fabbisogni delle imprese (ricerche ed analisi di autorevolezza documentata quali ad es.: OO.BB., Unioncamere, regioni, provincie, ecc.) c) Repertori standard delle professioni	<b>M. AB + T. ap e ad</b>
S/O	37.7. Esiste ed è applicata una procedura relativa ai materiali didattici che definisce le modalità con cui vengono effettuati: a) l'utilizzo dei materiali didattici, durante i corsi, secondo regole stabilite e applicate b) la loro catalogazione, archiviazione, consultazione, prestito ecc. ... secondo regole stabilite e applicate c) il riesame e, se necessario, l'aggiornamento, prima di ogni loro utilizzo	∞

**PARAMETRO 38****Materiali di consumo****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve essere in grado di individuare e rendere disponibili, per ogni corso, i materiali di consumo specifici necessari. Deve inoltre verificare l'effettiva disponibilità dei materiali di consumo prima dell'inizio dei corsi e/o prima del loro utilizzo.

RIF	Evidenze	PR.
S	38.1. La procedura di progettazione di base dei corsi (vedi parametro 11) prevede che prima dell'avvio dei corsi siano individuati: i materiali di consumo specifici per ciascun corso, identificandone tipologia, quantità presunta e standard tecnici.	
S/O	38.2. Esiste ed è applicata una procedura che contiene, almeno, responsabilità e modalità per: a) qualificazione dei fornitori b) redazione degli ordini c) verifica del materiale fornito	
S	38.3. La procedura prevede inoltre che prima dell'inizio di ogni corso (o prima dell'utilizzo) venga verificata l'effettiva disponibilità del materiale di consumo previsto in progetto.	

**PARAMETRO 39****Presenza di servizio segreteria****Descrizione del PARAMETRO.**

Ogni sede dell'organismo deve garantire un recapito stabile e presidiato da una segreteria in grado di ricevere e fornire le informazioni necessarie a tutti i clienti (allievi, cittadini, imprese, regione, ecc.).

RIF	Evidenze	PR.
O+S	39.1. Esiste un recapito stabile (indirizzo, telefono, fax, e-mail)	
S/O	39.2. Esiste una persona di riferimento responsabile della funzione di segreteria Tale segreteria: a) è reperibile (in grado di rispondere) durante il normale orario di ufficio. b) è in grado di fornire tutte le informazioni, relative alla sede, necessarie ai clienti (Regione e altri); (vedi parametri 23 e 6); c) ha le competenze necessarie (vedi parametro 19) e le mansioni/funzioni definite (vedi parametro 1)	
S/O	d) è in grado di fornire le informazioni necessarie al pubblico (cittadini, utenti potenziali, aziende, ecc. ...)	<b>M. AB + t. ap e ad</b>

*N.B. Anche l'organismo, oltre alle singole sedi, deve avere un recapito stabile perché si accredita la sede con riferimento all'organismo. Il criterio si riferisce alle sedi fisse e stabili non a quelle occasionali.*

**B) SITUAZIONE ECONOMICA****PARAMETRO 40****Affidabilità economico- finanziaria****Descrizione del PARAMETRO.**

La documentazione patrimoniale ed economica dell'organismo deve essere pubblica, adeguata e gestita secondo le procedure regionali.

RIF	Evidenze	PR.
O	40.1 Il Bilancio è pubblico, depositato o certificato e lo Statuto prevede che sia facilmente accessibile ai controlli regionali	
S/O	40.2 La contabilità, per i corsi finanziabili, ai fini della rendicontazione è organizzata secondo modalità e procedure stabilite da Regione e da U.E.	
S/O	40.3 Tali modalità prevedono, tra l'altro: a) l'attivazione e l'utilizzo dei programmi software regionali	

	b) l'archiviazione e la consultazione della documentazione contabile per ogni corso attivato, in modo accessibile ai controlli regionali	
O	40.4. In caso di consorzio, deve esistere una regolamentazione dei rapporti economici tra consorzio e consorziati per quanto riguarda le attività di formazione	&

**N.B.** Per Bilancio pubblico si intende disponibile al pubblico  
 Per Bilancio certificato si intende con certificazione da parte di Società di revisione oppure di professionisti iscritti all'albo dei Revisori.  
 L'applicabilità del punto 40.1 a soggetti pubblici va verificata di volta in volta in relazione agli specifici ordinamenti.

## **CRITERIO C) COMPETENZE PROFESSIONALI**

In attesa di definizione degli standard minimi nazionali per la certificazione di competenze. Parecchie funzioni sono tenute sotto controllo nel criterio A.1. CAPACITA' GESTIONALI, in specifico con i parametri 2 e 8

## **CRITERIO D) EFFICACIA ED EFFICIENZA NELLE ATTIVITA' PRECEDENTEMENTE REALIZZATE**

In attesa di riscontro statistico sulle performances a livello regionale, valgono i minimi indicati a livello nazionale e ricavati direttamente dal sistema informativo regionale.

## **CRITERIO E) INTERRELAZIONI MATURE SUL TERRITORIO**

### **PARAMETRO 41 Relazioni con il sistema produttivo**

#### **Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve mantenere relazioni con il sistema produttivo locale sia come potenziale cliente, sia come destinatario di attività di stage.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	41.1. L'organismo identifica, gestisce e aggiorna su una propria banca dati, una specifica sezione in cui sono contenuti i dati di associazioni di categoria, ordini professionali, aziende e altri soggetti pubblici che potenzialmente:	
S/O	a) sono in grado di commissionare alla struttura interventi formativi	<b>M. C</b>
S/O	b) sono in grado di assorbire allievi in stage. I risultati degli stage sono inseriti nella banca dati	<b>M. AB</b>
S/O	41.2 Esiste una procedura per la regolazione degli scambi di informazione tra sede operativa e datori di lavoro e viceversa. In tale procedura sono specificati: a) gli strumenti di produzione e di raccolta delle informazioni definite come essenziali b) i canali (media) di diffusione dell'informazione c) i produttori (chi è abilitato a scrivere) e i destinatari dell'informazione	<b>T. ap</b>

### **PARAMETRO 42 Rapporti con i partner territoriali**

Tipologie interessate: **M. AB + t. ap e ad**

#### **Descrizione del PARAMETRO**

L'organismo deve mantenere rapporti continuativi con gli attori chiave del territorio di riferimento.

RIF	Evidenze	PR.
S	42. 1. L'organismo identifica, gestisce e aggiorna, su una propria banca dati, una specifica sezione in cui sono contenuti i dati delle persone di riferimento dei soggetti istituzionali (ad es.: servizi per l'impiego, provincia, comuni, comunità montane, ecc. ...), sociali (associazioni	



	sindacali dat. lavoro e lavoratori, enti bilaterali, ordini professionali, associazioni no-profit, ecc. ...) e dei servizi <i>socioassistenziali nell'area del disagio e dell'handicap</i> nonché del sistema scolastico (Istituti secondari superiori, università, istituto d'obbligo d'istruzione, ecc. ...) presenti sul territorio di riferimento, comprensiva delle indicazioni della possibile collaborazione per la costruzione ed attuazione di specifiche tipologie di corso	
S	42.2. Esiste una procedura che descrive le modalità con cui l'organismo organizza periodicamente incontri/attività con questi soggetti allo scopo di approfondire ed aggiornare la conoscenza dei fabbisogni formativi del territorio (ad esempio: incontri, seminari, manifestazioni, collaborazione in progetti, ... ecc. ...). Le attività minime sono:	
S	a) incontri con cadenza almeno semestrale con un soggetto sociale e un soggetto istituzionale	
S	b) incontri periodici con i servizi	t. DH
S	c) almeno un contatto annuo con un Istituto o per convenzioni relative ad assolvimento dell'obbligo di istruzione o con Istituto di Media Superiore per obbligo formativo, per apprendistato o per sperimentazioni	MA
S	d) almeno un contatto annuo con un Istituto di Secondaria Superiore o Università per iniziative congiunte (sperimentazioni o attività formative, seminari e indagini per la rilevazione dei fabbisogni	MB

**PARAMETRO 43****Relazioni con le famiglie**Tipologie interessate: **M.A****Descrizione del PARAMETRO**

L'organismo deve mantenere relazioni costanti con le famiglie degli allievi partecipanti ai corsi dell'obbligo formativo.

RIF	Evidenze	PR.
S	43.1. Esiste una procedura che descrive le modalità con cui l'organismo effettua almeno due incontri per ogni anno scolastico con le famiglie degli allievi dei corsi dell'obbligo formativo	MA

**PARAMETRO 44****Assistenza all'inserimento lavorativo**Tipologie interessate: **M. AB****Descrizione del PARAMETRO.**

Sistematiche attività finalizzate all'inserimento lavorativo possono essere svolte sia nell'intervento formativo diretto sia attraverso la costruzione di altri meccanismi di informazione da attuare anche post qualifica.

RIF	Evidenze	PR.
S	44.1. Se sono previste attività di assistenza all'inserimento lavorativo, deve esistere una procedura che definisca adeguate modalità per: a) Prevedere ed attuare attività di formazione/informazione diretta agli allievi (in aula) relative all'assistenza all'inserimento lavorativo b) Attivare, ove possibile, un 'filo diretto' con i centri per l'impiego per la pubblicizzazione agli allievi formati delle informazioni relative alle domande di lavoro. c) Gestire una banca dati che riporta gli esiti delle precedenti azioni volte a fornire assistenza all'inserimento lavorativo d) Garantire un servizio volto a rendere pubblica (agli allievi formati) la domanda segnalata dalle aziende e) Garantire un servizio volto a rendere pubblica (alle aziende del territorio) l'offerta di soggetti formati	PR.

*N.B. E' opportuno differenziare tra allievi che hanno concluso il corso da poco tempo ed ex-allievi per i quali orientativamente non è opportuno parlare di attività di assistenza all'inserimento lavorativo.*

## SOMMARIO

<b>A.1</b>	<b>Capacità gestionali</b>		<b>pag. 4</b>
	<u>A.1.1</u>	<u>Organizzazione delle attività e gestione delle risorse finanziarie</u>	pag. 4
	A.1.1.a	Promozione, direzione e coordinamento delle attività	pag. 4
		1 Responsabilità, autorità e obiettivi	pag. 4
		2 Responsabile di sede	pag. 4
		3 Riesame della direzione	pag. 5
		4 Comunicazioni interne	pag. 5
		5 Pianificazione delle risorse (umane, fisiche, economiche) in funzione dei progetti approvati	pag. 6
	A.1.1.b	Amministrazione	pag. 6
		6 Comunicazioni efficaci con la Regione	pag. 6
		7 Monitoraggio degli aspetti economici	pag. 6
	<u>A.1.2</u>	<u>Realizzazione delle attività</u>	pag. 7
		8 Competenze dei responsabili di funzione	pag. 7
		9.1 Informazione, sensibilizzazione e formazione	pag. 7
		9.2 Autoformazione e formazione finalizzata alla flessibilità	pag. 9
	<u>A.1.2.a</u>	<u>Definizione dei fabbisogni</u>	pag. 9
		10.1 Analisi dei fabbisogni aziendali	pag. 9
		10.2 Esame della disponibilità formativa (e dei bisogni) dell'utenza	pag. 10
	<u>A.1.2.b</u>	<u>Progettazione delle attività</u>	pag. 10
		11 Progettazione di base del corso (macroprogettazione)	pag. 10
		12 Selezione iniziale degli allievi	pag. 11
		13 Definizione del budget del corso	pag. 12
		14 Metodologie didattiche adeguate al tipo di utenza	pag. 12
		15 Presenza di adeguata progettazione dei materiali e degli interventi didattici per la fad	pag. 12
		16 Supporto all'utenza	pag. 13
	<u>A.1.2.c</u>	<u>Erogazione delle attività</u>	pag. 13
		17 Programmazione/calendarizzazione delle attività	pag. 13
		18 Assegnazione per competenze del personale docente	pag. 13
		19 Assegnazione per competenze del personale non docente	pag. 14
		20 Progettazione esecutiva (microprogettazione) del corso e dello stage (se previsto)	pag. 15
		21 Lavoro in équipe	pag. 15
		22 Pubblicizzazione dei corsi	pag. 16
		23 Segreteria didattica	pag. 16
		24 Contratto formativo per tipo di utenza	pag. 17
		25 Patto formativo per tipo di utenza	pag. 17
		26 Servizio di accoglienza degli allievi	pag. 18
		27 Verifica della congruenza dei contenuti rispetto ai livelli di ingresso dell'utenza	pag. 18
		28 Tutoring	pag. 18
		29 Realizzazione delle attività didattiche e monitoraggi intermedi	pag. 18
		30 Contratto di stage e tutoraggio	pag. 19
		31.1 Stage	pag. 20
		31.2 Micro-obiettivi dello stage	pag. 20
		32.1 Curricula personali degli allievi - libretto - formativo	pag. 21
		32.2 Crediti formativi	pag. 21

<b>A.1.3</b>	<b>Monitoraggio e valutazione</b>	<b>pag.</b>	<b>21</b>
<b>A.1.3.a</b>	<b>Monitoraggio delle attività e valutazione dei risultati</b>	<b>pag.</b>	<b>21</b>
33	Valutazione delle attività didattiche	<b>pag.</b>	<b>21</b>
34	Efficace gestione delle emergenze e dei disservizi	<b>pag.</b>	<b>22</b>
35	Analisi dei dati e miglioramento	<b>pag.</b>	<b>22</b>
<b>A.2</b>	<b>Capacità logistiche</b>	<b>pag.</b>	<b>23</b>
<b>A.2.1</b>	<b>Risorse strutturali</b>	<b>pag.</b>	<b>23</b>
36	Risorse logistiche (struttura)	<b>pag.</b>	<b>23</b>
<b>A.2.2</b>	<b>Risorse infrastrutturali</b>	<b>pag.</b>	<b>24</b>
37	Attrezzature e strumenti didattici	<b>pag.</b>	<b>24</b>
38	Materiali di consumo	<b>pag.</b>	<b>25</b>
39	Presenza di servizio segreteria	<b>pag.</b>	<b>25</b>
<b>B</b>	<b>Situazione economica</b>	<b>pag.</b>	<b>25</b>
40	Affidabilità economico - finanziaria	<b>pag.</b>	<b>25</b>
<b>C</b>	<b>Competenze professionali</b>	<b>pag.</b>	<b>26</b>
<b>D</b>	<b>Efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate</b>	<b>pag.</b>	<b>26</b>
<b>E</b>	<b>Interrelazioni maturate sul territorio</b>	<b>pag.</b>	<b>26</b>
41	Relazioni con il sistema produttivo	<b>pag.</b>	<b>26</b>
42	Rapporti con i partner territoriali	<b>pag.</b>	<b>26</b>
43	Relazioni con le famiglie	<b>pag.</b>	<b>27</b>
44	Assistenza all'inserimento lavorativo	<b>pag.</b>	<b>27</b>