

Formazione
Professionale
Regione
Piemonte

MANUALE OPERATIVO SINOTTICO (ex art. 7 D.G.R.P. n°29-5168 del 28/01/02)

INDICATORI per l'accreditamento delle strutture di formazione professionale.

Accreditamento sulle tre macrotipologie comprensive dei **sol**
parametri obbligatori, esclusi i parametri volontari, e le tipologie:
T.ap T.ad, la tipologia svantaggio, handicap e la t. FAD

Versione licenziata dal Comitato guida per la qualità in data 23-09-02 e aggiornata dal medesimo comitato in data 25/10/02 includendo, ove pertinente, gli aggiornamenti previsti per i corsi finanziati

MANUALE PER ORGANISMI CHE RICHIEDONO **IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI**

PREMESSA

**QUANDO NEL MANUALE OPERATIVO SI UTILIZZA LA DICITURA:
“ ESISTE ED E' APPLICATA 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

Quando non è specificata la tipologia significa che il parametro è richiesto per **tutte** le tipologie di utenza, in tutti i manuali operativi. Quando un parametro o una **evidenza** 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

M.A	Macrotipologia A (obbligo formativo)
M.B	Macrotipologia B (formazione superiore)
M.C	Macrotipologia C (formazione continua)
M.AB	Macrotipologie A e B
T. ap	tipologia APPRENDISTATO (all'interno di qualsiasi macrotipologia)
T. ad	tipologia formazione continua a domanda individuale
M.AB +T.ap e ad	parametri richiesti per le Macrotipologie A e B e per tipologie Apprendistato e formazione continua a domanda individuale
t. D	tipologia svantaggio (utenza in situazione di disagio sociale ed a conseguente rischio di esclusione: giovani seguiti dai servizi sociali, immigrati extracomunitari, tossicodipendenti, carcerati, nomadi)
t. H	tipologia handicap (utenza con handicap intellettuale, utenza psichiatrica, invalidi civili e del lavoro)
t. FAD	tipologia formazione a distanza (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 **“Descrizione del PARAMETRO”** spiega brevemente i contenuti del PARAMETRO.

Per ogni **Evidenza** sono riportati:

il riferimento organizzativo (Rif.)	Specifica se l' Evidenza 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). Nota: con sede si intende la sede operativa fissa, come definita dall'art. 2 comma 3 del D.G.R.P. n°..... del Non si intende la sede occasionale.
--	---

<p>Le NOTE PRESCRITTIVE</p> <p>(PR):</p>	<p>- Specificano se un'evidenza si riferisce ad una tipologia specifica Sono inoltre costituite da simboli che indicano ORGANISMI INTERESSATI: ♣ PARAMETRO richiesto solo agli organismi con più sedi I & 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 nella voce "continuità dell'innovazione metodologica" (UNITAMENTE ALLA SODDISFAZIONE DEL PARAMETRO 14)</i></p> <p>φ sviluppo di metodologie; ∅ lavoro d'équipe; ⊇ sostegno all'utenza; Δ qualità dell'organizzazione dello stage; <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 bisognerà:</p> <ol style="list-style-type: none"> avere le procedure di cui al punto 14 se l'innovazione riguarda: <ul style="list-style-type: none"> le metodologie bisognerà aver dimostrato le evidenze contrassegnate con il simbolo φ : 12.4, 20.1, 25.1, il lavoro d'équipe bisognerà aver dimostrato le evidenze contrassegnate con il simbolo ∅ : 9.2.2, 9.2.3, (9.2.4), 20.2, 20.4, 21.1, 28.1 il sostegno all'utenza bisognerà aver dimostrato le evidenze contrassegnate con il simbolo ⊇ : (16.2), 23.2, 26.1, 27.1, (44.1) 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 <p>N.B. Le evidenze tra parentesi sono prescrittive solo quando si presenta una innovazione riconducibile al relativo parametro.</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 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.

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) sulla applicazione delle procedure e il rispetto delle regole relative all'accREDITamento	

NOTE L'organigramma fa riferimento sia alla sede specifica che 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	♣

NOTE 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.) Periodicamente (almeno una volta all'anno) la direzione, analizzando i dati registrati (vedi parametro 24), 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	

SI APPLICA SOLO AI NUOVI ORGANISMI

S/O	3.2) esiste ed è applicata una procedura di riesame (revisione periodica) dell'accreditamento che tenga conto dei punti precedenti	
-----	--	--

NOTE 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) per gli scambi di informazioni e istruzioni tra funzioni diverse (ad es.: tra organismo e sede e viceversa)	♣ &
	c) per gli scambi tra consorzio e consorziati e viceversa (se applicabile)	&
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.) E' 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) 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 un piano per: a) l' utilizzo delle risorse (fisiche, umane) in funzione di tutti i corsi per i quali si è chiesto il riconoscimento b) Il piano durante l'intervento, è riesaminato 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: a) Regoli lo scambio di informazioni tra organismo e Uffici regionali e provinciali. b) Indichi i tempi stabiliti per attivarsi, per ricevere e fornire le informazioni c) Indichi i media (cartaceo, informatico, telefonico) attraverso i quali saranno ricevute e/o dovranno essere fornite le informazioni d) Regoli l'archiviazione delle informazioni scambiate con gli uffici Regionali e provinciali	
S/O	6.2. è applicata la procedura S.inf.o.d. per il riconoscimento/immissione dei dati relativi ai corsi, agli allievi, agli esami finali e alle certificazioni	

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

INDICATORE A.1.2. REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'**PARAMETRO 7****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.
O/S	7.1) 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	7.2 Il responsabile dell'amministrazione ha un'esperienza dimostrata di almeno 2 anni, nella gestione amministrativa di risorse finanziarie. Il suo rapporto di lavoro è a carattere continuativo e il tempo dedicato è in proporzione al volume di attività svolta.	
O/S	7.3 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	
O/S	7.4 Le competenze di coloro che svolgono le attività sopraindicate sono certificate (nei modi e con le tempistiche previste dalla normativa nazionale e regionale).	
O/S	7.5 In mancanza di "competenze certificate" l'organismo: 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 parametri 5, 8.1.3 e 8.1.4); e) Periodicamente riesamina le competenze in funzione delle esigenze e degli obiettivi dell'organismo, del turn - over del personale, ecc. ... Tutte le attività sono documentate.	

N.B.

- 1) La competenza è **definita come**: l'applicazione di conoscenze, abilità e comportamenti nelle prestazioni (UNI ISO 10015:2001).
- 2) La stessa persona può essere responsabile di una o più funzioni / attività.
- 3) 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 8.1 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	8.1.1. Tutto il personale (una tantum e ad ogni modifica significativa) e 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	8.1.2. La documentazione sulle attività di informazione e sensibilizzazione di tutto il personale è raccolta e conservata.	
S/O	8.1.3. 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	M. AB + t. ap e ad
S/O	8.1.4. Qualora dalla valutazione delle competenze del personale non docente (vedi par.17.1) se ne manifesti l'esigenza, è pianificata, attuata e documentata una attività di addestramento e formazione su tale personale	M. AB + t. ap e ad

NOTE :

- 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.

INDICATORE A.1.2.a) DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

PARAMETRO 9		
analisi dei fabbisogni aziendali		
Tipologie interessate:		
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	9.1. 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, Provincie ... ecc.) nonché, limitatamente a M. AB, con i dati di follow up sui propri allievi e quelli regionali (vedi anche par.11). Tale confronto è documentato.	M. AB + t. ap e ad
S/O	9.2.) 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) Registrosi 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.

- *Importante PER IL 9.2. è la sistematicità della ricerca sui fabbisogni oltre che la sua qualità*

INDICATORE A.1.2.b) PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

PARAMETRO 10		
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	10.1. Ciascun progetto formativo, per il quale si richiede il riconoscimento 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) Riesame finale del progetto (coerenza con analisi fabbisogni e requisiti iniziali, capacità intrinseca dell'organismo, livello qualitativo dell'attività progettata).	
S/O	10.2.) 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	M. AB + T. ap e ad

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 parametro 7., 7.3); l'eventuale ricorso a progettisti esterni è possibile solo rispettando i punti 14.1, 14.2 e 14.3.

PARAMETRO 11

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.

RIF	Evidenze	PR.
S/O	11.1. Le modalità di selezione iniziale degli allievi sono definite e documentate in sede di "macroprogettazione" (vedi par. 10) specificando metodologie (test, colloqui, ecc. ...), responsabilità e tempistiche	
	11.2 Le modalità di selezione iniziali degli allievi sono pubblicizzate insieme alle altre caratteristiche del corso (vedi parametro 15).	
S/O	11.3.) La selezione degli allievi, quando necessaria, è effettuata con le stesse modalità stabilite in sede di progettazione di base e successivamente pubblicizzate. I risultati della selezione sono messi a disposizione delle parti interessate e archiviati (con tutta la documentazione relativa alla selezione	

PARAMETRO 12

Presenza i 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	12.1. Nelle attività di analisi dei fabbisogni formativi sono valutati: a) Il fabbisogno di formazione a distanza b) La disponibilità di competenze interne ed esterne per la fad e il bisogno di eventuale consulenza integrativa	
	12.2. La Formazione a Distanza è gestita per mezzo di una procedura di progettazione e di erogazione integrata comprendente: a) l'assistenza tecnica per l'uso degli strumenti b) l'assistenza didattica c) le attività per favorire l'apprendimento sui contenuti della formazione d) le attività per la soluzione dei problemi di riferimento e) le attività per l'interattività: tra tutor e allivi e tra gli allievi fra di loro f) l'integrazione fra le suddette attività	

PARAMETRO 13.

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	13.1)- esiste ed è applicata una procedura che indirizzi e guidi le attività di accompagnamento,	

	Tale procedura deve:	
	<ul style="list-style-type: none"> a) prevedere attività di recupero per far fronte ad eventuali difficoltà di apprendimento degli allievi b) guidare le attività finalizzate a riconoscere le difficoltà ed attuare e valutare le azioni di recupero c) prevedere tempi e risorse da dedicare a questo tipo di attività d) documentare le attività di recupero e) prevedere attività di sostegno e supporto agli utenti (quali colloqui con la direzione o con altro personale esperto come psicologo ecc.) 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.) 	

N.B. Per quanto riguarda il supporto o la consulenza, si tratta di possibilità di riconoscere tipologie di comportamenti "anomali" e 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 14

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	14.1. Prima dell'inizio di ogni corso: <ul style="list-style-type: none"> a) è redatto un calendario dell'intervento formativo (ore/giorni/insegnamento) b) è pianificato l'eventuale stage 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 ricupero. 	

PARAMETRO 15

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	15.1. 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	15.2. 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	15.3 In mancanza di competenze certificate (per una o più tipologie di personale docente) l'organismo: <ul style="list-style-type: none"> 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 8.1.3). Tutte le attività sono documentate	
S/O	15.4. 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	15.5. 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 vanno collaborano col docente che deve essere presente). Per gli ultimi due soggetti non è richiesta la certificazione di competenze

PARAMETRO 16

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	16.1) L'organismo individua, valuta e documenta: <ol style="list-style-type: none"> i processi e le attività che hanno influenza sulla qualità delle proprie prestazioni (ad es.: progettazione, amministrazione, segreteria, manutenzione, ecc. ...) il fabbisogno di personale necessario per quantità e per competenza sul complesso dell'attività svolta l'idoneità del personale disponibile (come quantità e competenza) le eventuali soluzioni per colmare le carenze riscontrate 	
S/O	16.2) L'organismo pianifica e attua le soluzioni identificate (ad esempio vedi parametro 5) e riesamina periodicamente la propria situazione	
S/O	16.3) Nel caso di affidamento all'esterno di una o più attività, l'organismo si attiene a specifica procedura che definisce almeno responsabilità, modalità e registrazioni per: <ol style="list-style-type: none"> Qualificazione del fornitore definizione dell'ordine controllo dell'attività svolta. 	
S	16.4) L'organismo disciplina formalmente i rapporti del personale non docente con allievi e docenti	

PARAMETRO 17

Publicizzazione dei corsi

Descrizione del PARAMETRO.

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

RIF	Evidenze	PR.
S	17.1 Ogni corso attivato/finanziato è adeguatamente publicizzato con il rispetto dei seguenti requisiti: <ol style="list-style-type: none"> diffusione con congruo anticipo rispetto alle date di effettuazione previste indicazione, almeno, di: <ul style="list-style-type: none"> * 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 	M. AB + t. ap e ad
S	17.2. sono inoltre previste e attivate:	M.

a) modalità per informare di eventuali cambiamenti o modifiche attraverso una rapida comunicazione	AB + t. ap e ad
b) modalità per verificare la correttezza dell'informazione	

N.B. Per T.ap l'evidenza 17.1 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 18**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	18.1. 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.	

PARAMETRO 19**'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	19.1. Prima dell'inizio dell'attività, viene 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 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 .	M.AB T. ap T. ad
S	19.2. In caso di consorzio, il contratto viene sottoscritto dal consorzio, dalla singola azienda consorziata e da ogni utente del corso	♣ & M. C
S	19.3. Nel contratto sono inoltre esplicitati chiaramente i pagamenti dovuti dall'utente e le relative scadenze	

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 20**'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.
-----	----------	-----

O/S	20.1)- 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 formalizzazione dei patti formativi	M.A + T. ap
-----	--	-------------------

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

Tipologie interessate: **M. A +T. ap (obbligatorio) 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.

RI F	Evidenze	PR.
S	21.1 Sono valutati i livelli di conoscenza degli allievi (sia in ingresso che durante il corso) tale valutazione garantisce: a) che i risultati delle valutazioni di ingresso vengano utilizzati per ritardare l'intervento sugli 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	M.A T. ap

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. 20.

PARAMETRO 22**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	22.1.I corsi sono realizzati secondo quanto previsto dalla progettazione esecutiva e/o programmazione; le attività svolte sono registrate costantemente. Modifiche e scostamenti sono effettuati solo previa approvazione del responsabile del corso che registra le motivazioni e garantisce l'equivalenza (eventualmente previo coinvolgimento dell'equipe di progettazione).	
S	22.2.Durante il corso, a intervalli prefissati in fase di programmazione, è realizzato, 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)	
S	22.3.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 23**Contratto di stage e tutoraggio**Tipologie interessate: **MAB + Tad****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	23.1.) Prima di avviare gli allievi allo stage, è sottoscritta una apposita convenzione con ogni azienda ospitante in cui, tra l'altro sono: a) Specificati gli obiettivi formativi b) Previste le modalità di registrazione dello svolgimento dello stage (comprese le motivazioni di cambiamento di sede) c) è specificati il nome, il ruolo e la responsabilità del referente aziendale	
S	23.2) L'attività del tutor dell'organismo durante lo stage è specificata da apposite regole formali che individuano, tra l'altro: a) Ruolo, responsabilità e attività del tutor b) Modalità di interfaccia e passaggio di informazioni con i referenti aziendali c) Modalità di valutazione degli obiettivi dello stage d) Documenti di registrazione	

PARAMETRO 24**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	24.1) Utilizzando la banca dati appositamente predisposta (Vedi parametro 301), in base agli obiettivi dello stage definiti in sede di progettazione (Vedi parametro 10.), l'organismo, con congruo anticipo rispetto alla data prevista, individua le aziende idonee ad ospitare gli stage; le contatta e le informa sugli obiettivi dello stage ed assegna a quelle disponibili gli allievi del corso.	
S/O	24.2.) Attraverso l'attività di tutoraggio, in itinere e al termine dello stage, l'organismo valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi e registra i risultati. Qualora si verificano problemi di qualsiasi genere, questi e le relative soluzioni applicate sono registrati. Le registrazioni comprendono: a) le imprese risultate non adeguate con le relative motivazioni; b) le modalità con cui sono stati effettuati i controlli, i risultati conseguiti e il grado di coerenza dello stage con il corso.	
S/O	24.3. 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>	

A.1.3. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**A.1.3.a) MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' E VALUTAZIONE DEI RISULTATI****PARAMETRO 25****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.
0/S	25.1. In progettazione l'organismo definisce, per ogni corso, la tipologia di strumenti di valutazione adottati, le modalità di utilizzo e i momenti in cui tali valutazioni sono effettuate.	
0/S	25.2. Gli strumenti di valutazione sono standardizzati, definiti su specifici documenti, modificati e aggiornati in base alle esperienze derivanti dal loro utilizzo. Tali strumenti sono utilizzati all'inizio e alla fine di ogni corso per poter valutare gli indici di cui al punto successivo.	
0/S	25.3. E' verificato l'utilizzo dei risultati di tali attività di valutazione per la riprogettazione delle attività future (per le parti coerenti)	
S	25.4. Per ogni corso vengono, normalmente, valutati i seguenti elementi: a) Apprendimento (conoscenze e capacità finali) b) Risultati formativi (ricaduta sulla professionalità) c) Risultati organizzativi (obiettivi raggiunti organismo / obiettivi pianificati) d) Soddisfazione delle parti interessate, che sono: <ul style="list-style-type: none"> • allievi • docenti / tutor, • 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); 	
S	25.5. Per ogni corso l'indice d) ha ottenuto 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 26

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.
0/S	26.1. Esiste ed è applicata una adeguata procedura per far fronte alle emergenze ragionevolmente prevedibili. Tale procedura contiene una casistica delle emergenze possibili e <i>dei disservizi riscontrati</i> e delle modalità con cui farvi fronte	
S	26.2. Le emergenze, i cambiamenti e gli scostamenti rispetto a quanto progettato sono adeguatamente registrati e archiviati unitamente alle soluzioni adottate per farvi fronte.	

PARAMETRO 27

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.
0/S	27.1. Sono registrati e analizzati, almeno, i dati relativi a: <ul style="list-style-type: none"> a) reclami, contestazioni e simili, provenienti da ogni parte interessata (allievi, docenti, aziende, Regione, ecc. ...) b) registrazioni dei disservizi e delle emergenze c) risultati delle valutazioni sulla soddisfazione d) risultati delle valutazioni sulle attività didattiche e) risultati degli indici di efficacia e efficienza 	

	f) risultati delle prestazioni dei fornitori g) <i>i risultati del follow-up occupazionale, escluse le tipologie M. C e T. ap e T.ad</i> h) per l'analisi sono utilizzate le tecniche / metodologie più opportune in funzione della numerosità e dispersione dei dati.	
O/S	27.2. 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 registrando l'attuazione (vedi parametro 3.)	

CRITERIO A.2. CAPACITA' LOGISTICHE

INDICATORE A.2.1. RISORSE STRUTTURALI

PARAMETRO 28

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	28.1. In fase di progettazione di base dei corsi (vedi par.10) sono individuate: a) le strutture necessarie all'intervento formativo b) le caratteristiche che tali strutture debbono avere (in particolare dal punto di vista tecnologico) c) se tali strutture sono disponibili o debbono essere acquisite da terzi.	
S	28.2) Esiste ed è applicata un procedura per acquisire infrastrutture all'esterno contenente, almeno, modalità e responsabilità per: a) qualificazione fornitori b) controllo preventivo dell'idoneità delle infrastrutture c) redazione degli ordini (dopo l'esito positivo del controllo preventivo) contenenti i requisiti stabiliti al punto precedente. Esistono registrazioni per le attività sopraindicate	
S	28.3.) Prima del suo utilizzo si è verificato che la struttura: a) sia effettivamente disponibile 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.) 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. d) Siano disponibili i laboratori con la strumentazione adeguata (se necessari) alla tipologia di attività da svolgere	

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 29

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	29.1. In fase di progettazione di base dei corsi (vedi par.10) sono 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	29.2. Esiste ed è applicata 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	29.3. 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	29.4. L'uso degli strumenti didattici da parte dei docenti è regolamentato formalmente	
S	29.5. Per le attrezzature proprie esiste: a) un elenco delle attrezzature possedute con le relative caratteristiche tecniche b) la verifica periodica (almeno annuale) della funzionalità delle varie attrezzature	
S/O	29.5. 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	M. AB e T. ap e ad

PARAMETRO 30**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	30.1. <i>Prima dell'avvio dei corsi</i> (vedi parametro 10) sono individuati: i materiali di consumo specifici per ciascun corso, identificandone tipologia, quantità presunta e standard tecnici.	
S/O	30.2. 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	30.3. Prima dell'inizio di ogni corso (o prima dell'utilizzo) è verificata l'effettiva disponibilità del materiale di consumo previsto in progetto.	

PARAMETRO 31

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.
S+O	31.1. Esiste un recapito stabile (indirizzo, telefono, fax, e-mail)	
S/O	31.2. 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 parametro 6 e 16); c) ha le competenze necessarie (vedi parametro 14) 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. ...)	M. AB + t. ap e ad

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 32****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	32.1) Il Bilancio è pubblico, depositato o certificato nonché facilmente accessibile ai controlli regionali	
O	32.2). 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.

PARAMETRO 33		
Follow up		
Descrizione del PARAMETRO.		
L'Organismo deve effettuare il follow up sull'inserimento lavorativo degli allievi.		
RIF	Evidenze	PR.
S	33.1. Viene effettuata l'indagine di follow-up sull'inserimento lavorativo degli allievi, secondo le regole previste per i corsi finanziati	M.A M.B.
Note: il parametro è previsto esclusivamente in sede di mantenimento. Permette di ricostruire i dati che per i corsi finanziati sono già costantemente aggiornati nella banca dati regionale		

CRITERIO E) INTERRELAZIONI MATURE SUL TERRITORIO

PARAMETRO 34		
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	34.1. 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	M. C
S/O	b) sono in grado di assorbire allievi in stage. I risultati degli stage sono inseriti nella banca dati (vedi parametro 21)	M. AB
S/O	34.2. 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	T. ap

PARAMETRO 35		
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	35.1. L'organismo effettua almeno due incontri per ogni anno scolastico con le famiglie degli allievi ai corsi dell'obbligo formativo	MA

SOMMARIO

A.1	Capacità gestionali	pag.	4
	<u>A.1.1</u> <u>Organizzazione delle attività e gestione delle risorse finanziarie</u>	pag.	4
	A.1.1.a <u>Promozione, direzione e coordinamento delle attività</u>	pag.	4
	1 <u>Responsabilità, autorità e obiettivi</u>	pag.	4
	2 <u>Responsabile di sede</u>	pag.	4
	3 <u>Riesame della direzione</u>	pag.	5
	4 <u>Comunicazioni interne</u>	pag.	5
	5 <u>Pianificazione delle risorse (umane, fisiche, economiche) in funzione dei progetti approvati</u>	pag.	6
	A.1.1.b <u>Amministrazione</u>	pag.	6
	6 <u>Comunicazioni efficaci con la Regione</u>	pag.	6
	<u>A.1.2</u> <u>Realizzazione delle attività</u>	pag.	6
	7 <u>Competenze dei responsabili di funzione</u>	pag.	6
	8.1 <u>Informazione, sensibilizzazione e formazione</u>	pag.	7
	<u>A.1.2.a</u> <u>Definizione dei fabbisogni</u>	pag.	8
	9 <u>Analisi dei fabbisogni aziendali</u>	pag.	8
	<u>A.1.2.b</u> <u>Progettazione delle attività</u>	pag.	8
	10 <u>Progettazione di base del corso (macroprogettazione)</u>	pag.	8
	11 <u>Selezione iniziale degli allievi</u>	pag.	9
	<u>A.1.2.c</u> <u>Erogazione delle attività</u>	pag.	9
	12 <u>Programmazione/calendarizzazione delle attività</u>	pag.	9
	13 <u>Assegnazione per competenze del personale docente</u>	pag.	9
	14 <u>Assegnazione per competenze del personale non docente</u>	pag.	10
	15 <u>Pubblicizzazione dei corsi</u>	pag.	10
	16 <u>Segreteria didattica</u>	pag.	11
	17 <u>Contratto formativo per tipo di utenza</u>	pag.	11
	18 <u>patto formativo per tipo di utenza</u>	pag.	12
	19 <u>Verifica della congruenza dei contenuti rispetto ai livelli di ingresso dell'utenza</u>	pag.	12
	20 <u>Realizzazione delle attività didattiche e monitoraggi intermedi</u>	pag.	12
	21 <u>Contratto di stage e tutoraggio</u>	pag.	13
	22 <u>Stage</u>	pag.	13
	<u>A.1.3</u> <u>Monitoraggio e valutazione</u>	pag.	14
	<u>A.1.3.a</u> <u>Monitoraggio delle attività e valutazione dei risultati</u>	pag.	14
	23 <u>Valutazione delle attività didattiche</u>	pag.	14
	24 <u>Efficace gestione delle emergenze e dei disservizi</u>	pag.	14
	25 <u>Analisi dei dati e miglioramento</u>	pag.	15
A.2	Capacità logistiche	pag.	15
	<u>A.2.1</u> <u>Risorse strutturali</u>	pag.	15
	26 <u>Risorse logistiche (struttura)</u>	pag.	15
	<u>A.2.2</u> <u>Risorse infrastrutturali</u>	pag.	16
	27 <u>Attrezzature e strumenti didattici</u>	pag.	16
	28 <u>Materiali di consumo</u>	pag.	17
	29 <u>Presenza di servizio segreteria</u>	pag.	17
B	Situazione economica	pag.	17

30	Affidabilità economico - finanziaria	pag. 17
C	Competenze professionali	pag. 17
D	Efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate	pag. 18
E	Interrelazioni maturate sul territorio	pag. 18
31	Relazioni con il sistema produttivo	pag. 18
32	Relazioni con le famiglie	pag. 18