PROCEDURA GESTIONALE DELLA QUALITÀ:

"EROGAZIONE E CONTROLLO DEL SERVIZIO FORMATIVO"

INDICE

1. SCOPO
2. APPLICABILITA'
3. RIFERIMENTI E DEFINIZIONI
4. RESPONSABILITA'
5. MODALITA' OPERATIVE
   5.1 Erogazione del corso
      5.1.1 Apertura della commessa
      5.1.2 Programmazione e gestione dell'attività operativa
   5.2 Controllo del processo di erogazione del servizio formativo
      5.2.1 Verifiche di inizio corso
      5.2.2 Controlli in process
      5.2.3 Controlli Finali
   5.3 Chiusura della Commessa
6. DOCUMENTAZIONE

Rev.	Data	Descrizione	PREP	VER	APPR
7	23.12.2025	Cambio denominazione Ente			
6	3.09.2024	Riemissione			

1. SCOPO

La presente procedura descrive le modalità operative utilizzate dal FORMEDIL PERUGIA per la gestione delle attività di erogazione dei corsi.

2. APPLICABILITÀ

Questa procedura viene applicata ai servizi di formazione erogati dal FORMEDIL PERUGIA.

3. RIFERIMENTI E DEFINIZIONI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001 (Ed. 2008): Sistema di Gestione per la Qualità – Requisiti;
- UNI EN ISO 9000 (Ed. 2005) : "Fondamenti e Vocabolario";

Valgono le definizioni riportate nella citata Norma UNI EN ISO 9000 .

4. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività previste nella presente Procedura sono diffuse tra le varie funzioni e specificate nel paragrafo successivo.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 EROGAZIONE DEL CORSO

Tutti i corsi erogati da Formedil Perugia seguono le modalità operative descritte in questa Procedura.

Per i lavoratori stranieri i percorsi di formazione potranno essere attivati solo dopo aver verificato la conoscenza della lingua italiana. Per tale ragione Formedil Perugia ha attivato un servizio che ha il compito di valutare le conoscenze linguistiche dei lavoratori stranieri, come definito nella ST 06-01 "Erogazione del servizio per la valutazione delle competenze linguistiche dei lavoratori stranieri".

Il FORMEDIL PERUGIA ha attivato nuove procedure per la gestione della formazione esterna all'impresa degli apprendisti, secondo quanto previsto dal Testo Unico dell'apprendistato, come definito nella nuova ST 06-02 "Erogazione per la formazione dell'apprendistato".

Per quanto riguarda i corsi dell'Obbligo d'istruzione il FORMEDIL PERUGIA ha definito una specifica tecnica ST 06-03 "Capacità relazionali" che definisce le interazione tra i soggetti coinvolti nell'attività di formazione. Si specifica che la definizione e programmazione dei corsi IeFP si basa sulla ST 06-04 "Progetto Educativo"

5.1.1 Apertura della commessa

Una volta ricevuto un incarico da un committente o approvazione da parte della Direzione, Tutor inserisce i dati del corso nel software di gestione, che assegna il codice della commessa. L'anagrafe delle commesse sul gestionale contiene almeno i seguenti elementi:

- codice commessa;
- codice assegnato dall'ente;
- nome corso;
- tipologia corso;
- tipo di eventuale finanziamento;
- ore complessive;
- modalità di erogazione del corso;
- numero massimo partecipanti;
- ubicazione territoriale;
- eventuale ciclicità;
- data inizio;
- data fine.

Il codice della commessa è del tipo YY.XX, dove:

XX= identifica l'anno in corso

YY =è costituito dal numero progressivo della commessa durante l'anno in corso (1,2,3, ecc.).

5.1.2 Programmazione e gestione operativa delle attività

Il processo standard di erogazione della commessa è composto dalle seguenti fasi:

1. Eventuale stipula di ATS con soggetto partner esterno;
2. Redazione del calendario delle attività formative;
3. Selezione degli idonei a partecipare al corso, se necessaria, e predisposizione elenco partecipanti;
4. Assegnazione dei ruoli formativi;
5. Ricerca aula didattica/definizione piattaforma corso;
6. Apertura corso;
7. Svolgimento del corso;
8. Chiusura del corso.

1. *Stipula ATS*

RSF predispone, a latere dell'ATS, un elenco dettagliato degli adempimenti che ciascun partner deve svolgere per gestire il progetto, corredato dei tempi massimi entro i quali ciascuna attività deve essere svolta.

2. *Redazione del calendario delle attività formative*.

RSF predispone il Programma del corso (MOD 06 A Programma del corso) composto di norma da:

- argomenti oggetto del corso;
- orari e date;
- aula e luogo del corso;
- nominativi dei docenti;
- strumenti utilizzati per l'attività didattica.

Per quanto riguarda i corsi IeFP va compilato il programma nel MOD 06 R "Calendario corso" (file Excel).

3. *Selezione degli idonei a partecipare al corso e predisposizione elenco partecipanti.*

TUTOR sotto la supervisione di DIR, provvede a raccogliere tutte le domande di partecipazione e a convocare tutti i potenziali allievi per la selezione che può essere effettuata sulla base di appositi test o in base all'obbligo normativo.

Successivamente, in caso di obbligo o se previsto dal bando, Tutor invia agli ammessi una lettera di convocazione al corso.

In caso di rinuncia degli ammessi, verranno chiamati gli idonei, in ordine di graduatoria, entro il primo quarto delle attività.

Tutor predispone l'elenco dei partecipati nel gestionale, per quanto riguarda i corsi IeFP nel registro utilizzato dalla Regione Umbria.

4. *Assegnazione dei ruoli formativi.*

AMM, in accordo con RSF, provvede ad assegnare i ruoli formativi già definiti in sede di progettazione.

Il tutor è nominato dalla Direzione dopo l'approvazione del corso, è responsabile, dopo un'attenta raccolta delle informazioni dei progetti, di tutta l'attività formativa e dello svolgimento degli stage, mantenendo i contatti con i diversi collaboratori della formazione, curando i rapporti interpersonali tra i vari soggetti interessati all'azione formativa.

I compiti del tutor sono menzionati di seguito.

Il docente (solo esterno) viene attivato mediante apposita lettera di incarico (vedi PRQ 04), il docente interno viene attivato dal Tutor/coordinatore, con definizione di lettera d'incarico solo per i corsi finanziati e Obbligo d'istruzione.
Il docente (solo esterno) viene attivato mediante apposita lettera di incarico (vedi PRQ 04).
Al docente viene trasmessa mezzo mail adeguata documentazione relativa alla sequenza ed ai contenuti di dettaglio dell'intervento formativo (MOD 06 A "Programma del corso").
Inoltre RSQ consegna al docente, in occasione del primo incarico, o in caso di variazioni, la seguente documentazione:

- Politica integrata per la qualità e la parità di genere di FORMEDIL PERUGIA
- PRQ 06 Erogazione del servizio formativo
- PRQ 12 Monitoraggio della soddisfazione del cliente

Tale documentazione viene consegnata al docente al momento della firma/invio della lettera di incarico, che testimonia anche la ricezione della documentazione sopra elencata.

5. *Ricerca aula didattica (se il corso non viene erogato presso il cliente)/Definizione piattaforma corso*

Per quanto riguarda i corsi in presenza il TUTOR in collaborazione con RSF provvede alla scelta dell'aula didattica più idonea tra le proprie e quelle messe a disposizione dai fornitori qualificati (rif. PRQ 04) rispetto alle caratteristiche del corso individuate in sede di progettazione, e ne richiede la disponibilità al fornitore. AMM formalizza quindi un contratto come indicato in PRQ 04.
Prima dell'inizio del corso, il Tutor verifica l'idoneità e la disponibilità dell'aula e le attrezzature necessarie richiedendo eventuali modifiche al fornitore.
Per quanto riguarda i corsi in FAD sincrona il TUTOR definisce la piattaforma idonea allo svolgimento del singolo corso e lo comunica ai docenti e partecipanti/imprese.
Prima dell'inizio del corso il Tutor effettua con i docenti e partecipanti le prove di funzionalità della piattaforma necessarie al corretto svolgimento del corso.

6. *Apertura corso.*

Il primo giorno del corso, il RSF deve presentare all'aula il FORMEDIL PERUGIA, il corso ed il Tutor, specificando la disponibilità di quest'ultimo per qualunque esigenza dei discenti.

7. Svolgimento del corso.

Sulla base del programma del corso e su indicazioni dell'ente, è il docente stesso che prepara il materiale di supporto alle singole lezioni (slide, ecc.…) che di esercitazione con utilizzo del laboratorio.

Il docente prima dell'inizio del corso invia al tutor il materiale didattico propedeutico al corso.

La conduzione della lezione (teorica, pratica) varia in base alla tipologia del corso e ad eventuali richieste degli allievi e si svolge cercando di unire alle spiegazioni teoriche, esercitazioni e casi reali.

Nel caso del corso svolto in presenza, durante l'erogazione del corso, il docente ha la responsabilità di firmare il registro d'aula su apposita modulistica (MOD 06 B o modulistica dell'Ente finanziatore).

Nel caso di corso o fasi di corso svolti in FAD sincrona, il Tutor compila il registro indicando le presenze del docente e dei dicenti, allega lo screen shot, sia per corsi finanziati che per autofinanziati, inoltre ove richiesto il docente invia al tutor autodichiarazione di presenza al corso, che provvederà ad allegarlo e ad inviarlo agli interessati.

Il TUTOR provvede a:

- Controllare l'adeguatezza del materiale didattico in termini di tempi di consegna, formato e attinenza alla materia, dandone evidenza mediante data e spunta del MOD 06 F "Documentazione corso";
- predisporre all'invio mezzo mail del materiale didattico a tutti i partecipanti, ove necessario provvede alla consegna cartacea e a compilare il MOD 06 C "Verbale di consegna materiale didattico";
- far firmare, per quanto riguarda i corsi in presenza, ai partecipanti il registro d'aula (MOD 06 B), e il registro vidimato dalla Regione per i corsi IeFP, indicando gli eventuali assenti; provvede all'annotazione delle presenze dei discenti sul registro e ne allega lo screen shot per i corsi in FAD.
- riepilogare le presenze di allievi e docenti sul MOD 06 D "Riepilogo presenze". Solo in caso di corsi in cui è prevista l'assicurazione degli stessi all'INAIL, il Registro presenze deve essere consegnato ad AMM entro il giorno 5 del mese successivo.
- Instaurare rapporti con allievi e famiglie mettendo in relazione gli stessi con l'istituzione scolastica per quanto riguarda i corsi in Obbligo d'Istruzione.
- Formalizza il verbale del collegio docenti.
- Verifica e controlla le attività dei docenti come il rispetto del calendario e degli orari, lo svolgimento del programma didattico e delle verifiche di apprendimento previste.

- Ove previsto organizza tirocini alternanza scuola lavoro, instaurando e gestendo i rapporti con le aziende ospitanti.
- Ogni 3 mesi, e comunque sempre alla chiusura del quadrimestre si riunisce il collegio docenti verbalizzato sul MOD 06 O " Verbale collegio". I docenti valutano i ragazzi riportando le risultanze sul MOD 06 P "Scheda valutazione intermedia" e nel MOD 06 Q "Scheda valutazione fine quadrimestre". Nel registro presenze, fornito e vidimato dalla Regione, sono registrate , oltre alle presenze dell'allievo, il calendario delle lezioni e gli argomenti trattati per materia

8. Stage

Le Aziende ospitanti lo Stage sono gestite dal Tutor che ha il compito di curare tutti i contatti con le stesse (ricerche, selezione, svolgimento, conclusioni).

In particolare il tutor:

- ☐ Gestisce i dati di ritorno da parte delle imprese con la segnalazione delle attività svolte e le caratteristiche richieste per l'allievo;
- ☐ verifica l'idoneità logistica ed organizzativa delle sedi per la formazione in stage e compila la SCHEDA IMPRESA dove sono riportate, le informazionigenerali anagrafiche e relative all'attività svolta ed eventuali note, giudizi, problemi evidenziati dagli allievi. Tali note/giudizi non determinano l'eliminazione dell'impresa dall'elenco. Tale eliminazione potrà comunque essere decisa dalla Direzione in base all'analisi di tali giudizi negativi, su richiesta/indicazioni del Coordinatore, dei Docenti o altro.

Quando il Corso prevede un periodo di Stage, il Tutor dovrà in tempo utile:

- segnalare le Imprese che ospiteranno gli Alunni per valutarne l'idoneità e l'attinenza dell'attività svolta al corso stesso;
- assegnare ad ogni Azienda uno o più tirocinanti, consultando eventualmente il Coordinatore, riportare i nominativi degli Allievi sulla SCHEDA IMPRESA e aggiornare la Schede Allievo indicando per ognuno l'Impresa ospitante, l'attività svolta e l'inizio e la fine dello stage;
- fornire sostegno agli allievi nella elaborazione dei progetti individuali distage;
- predisporre gli atti amministrativi per lo stage convenzione (secondo l'esempio allegato), progetto formativo da far firmare oltre che dalla Direzione anche all'Impresa ed al tirocinante;
- comunicare i nominativi delle Aziende (nominativo, indirizzo e numero di telefono) e nome e cognome degli allievi (anche inviando direttamente l'ELENCO ALLIEVI) ai vari Enti di competenza (INAIL, Direzione Provinciale del lavoro ecc.);
- consegnare il registro dove l'allievo dovrà registrare le presenze;
- assistere gli allievi e le Imprese durante lo svolgimento dello stage, effettuando visite periodiche e colloqui sul luogo di stage, rilevando gli stili di apprendimento e comportamento ed eventuali problemi;
- consegnare agli allievi il QUESTIONARIO STAGE ed alle Imprese ospitanti il

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE ALLIEVO IN STAGE quali strumenti di monitoraggio incrociato sull'andamento dello stage

Al termine dello Stage, il Tutor sulla base dei dati riportati nei moduli QUESTIONARIO SULLO STAGE, QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE ALLIEVO IN STAGE e il modulo di VALUTAZIONE ALLIEVO IN STAGE effettua una valutazione del periodo di stage che riporterà nella relazione finale per la Direzione, ed aggiorna la SCHEDA IMPRESA. Tutte le altre registrazioni inerenti allo Stage sono archiviate nel Fascicolo relativo al Corso dal Tutor.

8. Visite mediche.

Il Coordinatore sulla base del MOD 06 A "Programma del corso", nel caso di attività pratica, è responsabile della programmazione delle Visite Mediche, coadiuvato dal Tutor, che gestisce l'effettiva esecuzione di tali Visite Mediche degli Allievi per quei corsi per cui tali visite sono obbligatorie.

9. Chiusura del corso.

All'inizio di ogni corso di qualifica vengono consegnate ai docenti Le Schede Allievo su cui sarà riportata la valutazione sull'andamento del corso per ogni singolo allievo, in modo che possano essere aggiornate durante lo svolgimento dello stesso.
A seconda della tipologia di corso infatti, il docente provvede, durante tutto il corso di formazione ad aggiornare, per ogni allievo, la Scheda allievo con indicazioni delle prove sostenute, i giudizi ed eventuali note.

Al termine del corso vengono svolte le seguenti attività:

- Relazione di fine corso da parte del RSF/Coordinatore,
- eventuale richiesta di nomina della Commissione esaminatrice a cura di RSF,
- verifica della ammissibilità all'esame finale degli allievi a cura del Tutor,
- verifica dell'ammissibilità all'anno successivo per quanto riguarda l'Obbligo d'Istruzione,
- predisposizione dei test, delle schede punteggio e dei documenti utili allo svolgimento dell'esame finale;
- convocazione allievi per svolgimento esame finale a cura del Tutor;
- trasmissione/consegna ai partecipanti del questionario per la valutazione del percorso formativo (MOD 06 E) e successiva raccolta a cura di TUTOR;
- redazione del verbale d'esame a cura della Commissione;
- redazione della Relazione finale a cura del Tutor;
- predisposizione e invio/stampa degli attestati;
- consegna degli attestati.

5.2 CONTROLLO DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO

Nel FORMEDIL PERUGIA vengono attuati, oltre alle specifiche attività di controllo del processo, i seguenti tipi di controlli sul servizio erogato:

- verifiche e valutazioni in processo (all'inizio del corso e in itinere),
- valutazioni finali.

Nel caso in cui le verifiche e/o le valutazioni effettuate diano esito negativo si segue quanto previsto nella PRQ 08.

5.2.1 Verifiche di inizio corso

Le verifiche che effettua il TUTOR all'inizio del corso consistono in:

1. verifica delle presenze;
2. verifica dell'illustrazione ai partecipanti del programma e degli obiettivi del corso, al fine di stabilire il loro grado di motivazione a parteciparvi e le loro aspettative;
3. verifica dell'avvenuta distribuzione del programma/calendario e del materiale didattico ("Verbale di consegna materiale didattico").

5.2.2 Controlli in process

Le valutazioni in itinere, cioè durante l'erogazione del servizio, sono svolte solo per i corsi superiori alle 200 ore, e sono le seguenti:

- ✓ Monitoraggio delle attività di docenza, mediante il "Questionario di valutazione del corso" (MOD 06 E);
- ✓ Monitoraggio del livello di partecipazione e gradimento dei partecipanti mediante somministrazione del "Questionario di valutazione del corso" (MOD 06 E) e in caso di corsi superiori alle 200 ore;
- ✓ Valutazione del programma svolto in relazione agli obiettivi formativi previsti e al calendario.
- ✓ Eventuale presenza di fondati reclami.

E' responsabilità di RSQ, in collaborazione con CP e TUTOR, valutare se dalle risposte dei questionari e dai testi delle relazioni non emergano Non Conformità. Qualora si verifichino delle NC, si segue quanto previsto in PRQ 08.

5.2.3 Controlli finali

Una volta conclusa l'erogazione dell'azione formativa, vengono effettuati i seguenti controlli:

1. Verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi fissati e rilevazione della "Customer satisfaction" per indagare il livello di gradimento complessivo del corso mediante somministrazione del MOD 06 E "Questionario di valutazione del corso"

2. Verifica della completezza dei documenti che il Tutor deve produrre, fatta da RSF sulla base del MOD 06 F "Documentazione corso". Nello stesso documento RSF riporta anche eventuali documenti progettuali e/o richiesti dall'Ente committente, in modo da costituire una Check list della presenza di tutta la Documentazione prevista per i corsi.
3. Rilevazione del grado di apprendimento finale delle conoscenze e delle abilità operative (se previste dal corso) che sarà effettuata dal docente/commissione, mediante colloqui, prove scritte e/o pratiche o esami.

Alla fine del corso, il Tutor elaborerà una valutazione finale scritta (seguendo la "Traccia per la relazione finale" MOD 06 G) complessiva dell'azione formativa erogata, il cui giudizio sintetico sarà positivo se le rilevazioni sopraelencate avranno avuto esito positivo. Il giudizio sintetico sarà negativo se una delle rilevazioni avrà avuto esito negativo e si metterà in atto una Azione Correttiva in conformità alla PRQ 08.

I modelli sopra menzionati e la relazione finale del Tutor verranno archiviati da RSQ nella cartella (file e/o cartacea) del corso.

5.3 CHIUSURA DELLA COMMESSA

Una volta effettuate e completate tutte le attività sopra descritte, RSF provvede alla chiusura della commessa, raccoglie tutta la documentazione e l'archivia nella corrispondente cartella di commessa (file e cartacea). RSF provvede inoltre ad aggiornare l'"Anagrafe corsi" sul gestionale, riportando la data effettiva di chiusura della commessa in questione.

6. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Moduli:

MOD 06 A "Programma del corso".
MOD 06 B "Registro d'aula"
MOD 06 C "Verbale consegna materiale didattico"
MOD 06 D "Riepilogo presenze".
MOD 06 E "Questionario di valutazione del corso"
MOD 06 F "Documentazione corso"
MOD 06 G "Traccia per la relazione finale"
MOD 06 I "*SCHEDA ALLIEVO"*
MOD 06 L "*SCHEDA IMPRESA"*
MOD 06 M "*QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE ALLIEVO IN STAGE"* (per le imprese)
MOD 06 N "*QUESTIONARIO SULLO STAGE"* (per gli allievi)
MOD 06 O "*VERBALE COLLEGIO DOCENTE"*

MOD 06 P "*SCHEDA VALUTAZIONE INTERMEDIA"*

MOD 06 Q "*SCHEDA VALUTAZIONE FINE QUADRIMESTRE"*

MOD 06 R "CALENDARIO CORSO"

Specifiche Tecniche

ST 06-01 "Erogazione del servizio per la valutazione delle competenze linguistiche dei lavoratori stranieri"

ST 06-02 "Erogazione per la formazione dell'apprendistato"

ST 06-03 "Capacità relazionali"

ST 06-04 "Progetto Educativo"