

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 1 di 14

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

5.3 POLITICA PER LA QUALITA'

- 5.3.1 DEFINIZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ
- 5.3.2 POLITICA PER LA QUALITA'

5.4 PIANIFICAZIONE

- 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
- 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

5.5 RESPONSABILITA', AUTORITY E COMUNICAZIONE

- 5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITY
- 5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

- 5.6.1 GENERALITÀ
- 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME DELLA DIREZIONE DI DIP/UO/SER
- 5.6.3 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME DELLA DIREZIONE AZIENDALE
- 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME
- 5.6.5 ARCHIVIAZIONE

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 2 di 14

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione della Scuola di Formazione OSDI è rappresentata dal Consiglio Direttivo e dal Direttore.

Il mandato specifico alla Scuola di Formazione OSDI è assegnato direttamente dal Consiglio Direttivo Nazionale che definisce la politica, le strategie e gli obiettivi, garantisce un'adeguata assegnazione di risorse in ordine alla realizzazione degli obiettivi, e fornisce il mandato per la realizzazione degli eventi formativi, al fine che siano rispettate le esigenze dell'Associazione, affinché possa essere elaborato il piano formativo pluriennale

MANDATO generale OSDI

Dopo un primo triennio di esercizio e attività della Scuola, il Direttivo Nazionale, visti i successi ed il livello di soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione (agli atti della segreteria della Scuola) e comunque in generale all'aumento delle conoscenze indotto dalla stessa, ritiene di confermare l'obiettivo della cura e dello sviluppo dell'attività formativa all'interno dell'OSDI, alla Scuola di Formazione Permanente.

La Direzione della Scuola si impegna ad implementare e sviluppare un Sistema di Gestione per la Qualità e nel Miglioramento continuo della sua efficacia ed in particolare:

- Opera per accrescere nell'organizzazione la consapevolezza dell'importanza della soddisfazione delle aspettative ed esigenze dei clienti, nonché dei requisiti cogenti attraverso comunicazioni, definizione di obiettivi, piani di miglioramento, definizione di compiti e ruoli;
- Comunica il valore e l'importanza attribuiti alla Qualità ed SGQ;
- Divulga a tutti i livelli la Politica per la Qualità ed i suoi obiettivi;
- Promuove iniziative di miglioramento ricercando metodi, soluzioni e nuove pratiche di erogazione dei servizi;
- Rende disponibili le strutture adeguate e le risorse necessarie;
- Esegue il riesame periodico del SGQ.

La Scuola risponde ai bisogni formativi ispirandosi ai seguenti principi :

Etica dell'organizzazione

- definizione delle politiche, delle responsabilità, delle funzioni e dei comportamenti organizzativi coerenti con la mission;
- organizzazione delle attività nel rispetto delle aspettative dei "Clienti" che devono risultare coerenti con la capacità dell'organizzazione di soddisfarle, dal punto di vista professionale e tenuto conto dei vincoli economici;

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 3 di 14

- promozione della consapevolezza circa il ruolo ricoperto all'interno del sistema qualità, attraverso l'attribuzione di un ruolo strategico alla comunicazione, all'interno dell'OSDI ed anche all'esterno.

Integrazione

Promuovere l'integrazione con le Società Scientifiche di settore, le associazioni di pazienti, l'Università e tutte le realtà scientifiche e professionali che possono contribuire a promuovere il miglioramento continuo della qualità.

Innovazione scientifica, ricerca e efficacia

- promozione dell'innovazione, della formazione, dell'aggiornamento;
- promozione della ricerca intesa anche quale verifica dell'efficacia e l'appropriatezza delle prestazioni in ambito formativo;
- promuovere l'accrescimento delle conoscenze in termini scientifici, affinché ai pazienti dei servizi di diabetologia possano essere erogate in modo sistematico le migliori prestazioni possibili.

Eguaglianza e informazione

- garantire l'accesso di tutti i soci OSDI alle prestazioni ed ai servizi erogati;
- garantire a tutti i soci le necessarie informazioni affinché il prodotto della Scuola sia accessibile condiviso e diffuso.

Efficienza e responsabilità

- introdurre modelli di organizzazione che tendano alla riduzione degli sprechi e delle inefficienze organizzative e gestionali, perché anche questo migliora la qualità delle prestazioni erogate;
- assegnazione di autonomia e responsabilità ad ognuna delle funzioni della Scuola, nell'utilizzo delle risorse loro attribuite, tenuto conto dei risultati.

Sviluppo professionale

- promozione ad ogni livello funzionale, di opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale anche attraverso momenti di confronto con gli operatori sanitari operanti sul territorio,
- identificazione e promozione delle potenzialità e delle abilità di ciascuno all'interno dell'organizzazione.

Rapporto con Istituzioni e Organi di Informazione

La Direzione, a tale proposito, intende impegnarsi a condividere con la propria organizzazione l'importanza di ottemperare alle aspettative delle persone, nel rispetto delle leggi cogenti e dei principi sopra elencati, attivando canali di comunicazione anche all'esterno dell'Associazione.

 <i>Scuola</i> <i>O.S.D.I.</i>	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 4 di 14

Provvede, con il Riesame del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, a monitorare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e ad impegnarsi per il miglioramento continuo.

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 5 di 14

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Scuola persegue la soddisfazione del cliente e ritiene che la comprensione dei suoi requisiti sia fondamentale e debba essere divulgata a tutte le professionalità impegnate nella Scuola e nella Società Scientifica. Il cliente cui la Scuola si rivolge in relazione ai servizi erogati è rappresentato dai discenti destinatari dei progetti formativi.

La Direzione della Scuola assicura che le esigenze ed aspettative dei clienti, siano definite, trasformate in requisiti e soddisfatte al fine di accrescerne la soddisfazione. Alcuni degli strumenti utilizzati, peraltro suggeriti dalla norma, sono la gestione dei reclami e dei suggerimenti, raccolti in aula e attraverso i questionari, rispetto della normativa cogente, tensione sempre presente ad individuare e comprendere i requisiti del cliente.

Clienti della Scuola sono:

- associazione OSDI
- associati OSDI

Tenuto conto, infatti, delle caratteristiche della Scuola ed in generale dello scopo dell'Associazione OSDI, si ritiene che CLIENTE della Scuola stessa sia l'Associazione, alla quale comunque la Scuola con i suoi prodotti deve garantire il soddisfacimento dei requisiti. In particolare:

- o qualità ed adeguatezza dei corsi di formazione e addestramento erogati agli associati;
- o equità in termini di accesso e trasparenza;
- o corretta individuazione dei bisogni formativi ed induzione di corretti bisogni in relazione all'evidenza scientifica e tecnologica;
- o garantire la partecipazione attiva dei Soci alla vita dell'Associazione, anche attraverso i corsi realizzati;
- o accrescere le conoscenze dei Soci affinché sia sempre più frequente la gestione della formazione, come bagaglio culturale specifico dei Soci stessi.

I bisogni dell'Associazione sono anche quelli che vengono tradotti in bisogni dei singoli soci. Di seguito si riporta, al fine di esplicitare questo concetto, la sintesi dello scopo dell'OSDI:

".....promuovere lo sviluppo professionale dei Soci, migliorandone la cultura e la preparazione nello specifico ambito di attività, attraverso la formazione permanente e aggiornamento professionale dei Soci, tramite la realizzazione di programmi annuali di attività formativa di ECM previsti dalle norme del Ministero della Salute, anche attraverso congressi, corsi e pubblicazioni, mezzi audiovisivi e rete telematica, anche in collaborazione con altre Associazioni aventi gli stessi scopi" – tratto dallo Statuto in vigore.

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 6 di 14

5.3 POLITICA PER LA QUALITA'

5.3.1 Definizione della Politica per la Qualità

La Direzione della Scuola intende la politica della qualità come definizione di obiettivi ed indirizzi generali dell'organizzazione in ordine alle attività relative alla valutazione, al mantenimento ed alla promozione della qualità, espressi in modo formale. La Politica per la Qualità viene espressa in modo formale dalla Direzione della Scuola, che definisce le attività e le risorse affinché il sistema qualità sia costantemente aggiornato nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni.

La Politica per la Qualità viene inserita nel Manuale della Qualità Aziendale, viene comunicata e condivisa con tutta l'Organizzazione e viene rivista periodicamente, in occasione del Riesame della Direzione.

5.3.2 Politica per la Qualità'

La Scuola di Formazione Permanente OSDI, intende continuare a ricoprire all'interno dell'Associazione OSDI, il ruolo leader nell'ambito della formazione. La Direzione ha pertanto adottato un SGQ conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, impegnandosi:

- Ad offrire ai propri clienti il miglior servizio possibile soddisfacendo le relative richieste ed aspettative, i requisiti cogenti e quelli della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- A mantenere operante il sistema ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità ed affidabilità dei servizi forniti.

Attraverso l'adozione del sistema di gestione per la qualità, la Scuola persegue l'obiettivo di realizzare progetti strategici rendendo razionali, ripetibili e oggettivi i processi, verificando costantemente il rispetto delle regole di buona erogazione dei servizi. In tal modo s'intende garantire clienti e parti interessate che tutto ciò che accade è pianificato e sottoposto a valutazione.

La Scuola, in particolare, si impegna a garantire costantemente ai clienti ed a tutte le parti interessate, che il servizio / prodotto erogato sia sempre pianificato in conformità alle regole definite e condivise dalla Scuola e sottoposto costantemente a valutazione e controllo, esplicitando i risultati dello stesso a tutti i partecipanti ai processi, all'interno ed all'esterno della Scuola.

La Scuola persegue i seguenti obiettivi:

- Perseguire la crescita della soddisfazione dei clienti;
- Migliorare la gestione interna attraverso i processi definiti;

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 7 di 14

- ❑ Accrescere la soddisfazione degli enti accreditanti per la gestione degli eventi formativi ECM;
- ❑ Consolidare la presenza della Scuola nell'ambito dell'attività di formazione;
- ❑ Avvalersi di risorse umane specializzate nell'ambito delle discipline oggetto di formazione, attraverso adeguate modalità di qualificazione e verifica.

Gli obiettivi definiti dalla Scuola nella politica per la qualità rappresentano obiettivi specifici per tutte le figure professionali, le risorse umane, impegnate nell'erogazione delle prestazioni e dei servizi, ciascuna secondo la propria competenza.

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 8 di 14

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la qualità

La Direzione della Scuola definisce gli obiettivi per la qualità e li formalizza nella tabella degli obiettivi ed indicatori che intende perseguire, in un periodo di tempo determinato, relativamente agli aspetti che devono essere oggetto di miglioramento o di mantenimento di una forte leadership. Gli obiettivi devono essere misurabili e realizzabili, coerenti con la politica per la qualità. La tabella degli indicatori e degli obiettivi rappresenta uno dei risultati del Riesame della Direzione descritto di seguito.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Con lo scopo di garantire i requisiti per la qualità, vengono pianificate, attuate, controllate e documentate le attività relative ai processi interni ed al servizio fornito. In particolare, la pianificazione comprende: l'individuazione dei processi che hanno impatto sulla qualità del servizio e delle loro interazioni; la preparazione della documentazione del SGQ e la sua continua verifica di adeguatezza; l'assegnazione delle risorse umane e mezzi adeguati; la definizione di tutte le caratteristiche e proprietà ritenute necessarie per l'esecuzione delle attività; la definizione dei monitoraggi necessari.

Per lo sviluppo e miglioramento delle attività viene applicato in iter che prevede: la pianificazione, l'attuazione, la verifica e la standardizzazione della azioni di miglioramento. Tutte le attività del sistema sono soggette a revisione e, ove necessario, a modifiche generate da opportunità individuate, dagli esiti delle verifiche ispettive /audit o dei monitoraggi.

Viene anche garantita l'integrità del SGQ quando sono pianificate ed attuate modifiche significative allo stesso. In tali casi, il RSGQ, con la collaborazione con il Direttivo della Scuola, pianifica le azioni necessarie, definendo: gli obiettivi, le fasi attraverso le quali eseguire le modifiche, le risorse necessarie, gli strumenti da usare, le responsabilità, i tempi di attuazione e le modalità di valutazione dei risultati. Ove necessario, può essere prevista la redazione del piano qualità.

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 9 di 14

5.5 RESPONSABILITA'

Il Direttore della Scuola ha il compito, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 – impegno della Direzione, di:

- ❑ Definire e diffondere la politica per la qualità;
- ❑ Definizione degli obiettivi generali e specifici, con tensione al loro raggiungimento;
- ❑ Definizione delle responsabilità e delle autorità;
- ❑ Comunicazione ed effettuazione dei riesami del Sistema da parte della Direzione;
- ❑ Identificazione e messa a disposizione delle risorse necessarie

Al fine di garantire continuità e specificità nella realizzazione degli obiettivi della Scuola, il Direttivo ha definito che requisito imprescindibile per essere qualificati tra i formatori OSDI e partecipare al percorso formativo, si debba essere SOCI OSDI. Non è, invece, necessario continuare ad essere iscritti (in caso di trasferimento ad altro settore) bensì mantenere i requisiti tecnici previsti (vedi allegato definizione requisiti ruoli).

5.5.1 Responsabilità ed autorità

DIRETTORE	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Svolge le funzioni di Direttore nell'ambito delle attività previste dal Riesame da parte della Direzione; ❑ Sottoscrive contratti con i "fornitori" di servizi rilevanti per la qualità delle iniziative; ❑ Coordina e supervisiona l'operatività delle risorse impiegate nei servizi (selezione, formazione, pianificazione della formazione, valutazione dell'efficacia della formazione); ❑ Effettua il riesame del S.G.Q. da parte della Direzione, avvalendosi in questa sua funzione del Consiglio Direttivo e del Rappresentante Direttivo Nazionale OSDI per la Qualità; ❑ Definisce, in collaborazione con il Direttivo della Scuola, la politica e gli obiettivi per la qualità; ❑ Definisce, in collaborazione con il Direttivo della Scuola, la destinazione delle risorse ed i mezzi a disposizione.
CONSIGLIO SCUOLA DIRETTIVO	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Sviluppa le attività della Scuola esaminando proposte e promuovendo iniziative finalizzate al raggiungimento degli scopi della Scuola stessa; ❑ Promuove ed organizza momenti di incontro di carattere scientifico; ❑ Amministra le risorse a disposizione della Scuola; ❑ Attribuisce gli incarichi nell'ambito della Scuola;



RESPONSABILITA'

MQ.05

Emissione : 02
 Revisione : 01
 Data emissione : 15/01/2010
 Pagina : 10 di 14

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Individua e scegli i partner della Scuola per le attività di formazione. <input type="checkbox"/> Individua i bisogni formativi degli utenti e le aree formative in cui intende operare; <input type="checkbox"/> Analizza efficacia ed efficienza; <input type="checkbox"/> Garantisce l'implementazione delle attività formative; <input type="checkbox"/> Valuta l'attendibilità, la serietà e la correttezza delle informazioni divulgate; <input type="checkbox"/> Garantisce che l'attività formativa sia obiettiva e non influenzata da interessi diretti o indiretti; <input type="checkbox"/> Definisce i criteri di valutazione della progettazione degli eventi; <input type="checkbox"/> Selezione i Responsabili Scientifici degli eventi; <input type="checkbox"/> Esegue una valutazione a posteriori delle prestazioni dei Responsabili Scientifici e dei relatori /docenti ai fini della riconferma degli stessi;
<p>RESPONSABILE SGQ E DELLA SCUOLA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Garantisce che i processi definiti nell'ambito del SGQ siano attuati e tenuti aggiornati; <input type="checkbox"/> Individua le necessità di miglioramento e ne propone al Direttore l'attuazione; <input type="checkbox"/> Garantisce che i requisiti del cliente siano promossi nell'ambito della scuola; <input type="checkbox"/> Mantiene i rapporti con gli Organismi di Certificazione; <input type="checkbox"/> Approva la documentazione del SGQ; <input type="checkbox"/> Esamina i reclami dei clienti; <input type="checkbox"/> Verifica e controlla la distribuzione della documentazione del SGQ; <input type="checkbox"/> Rileva le non conformità derivanti dai reclami o dagli audit; <input type="checkbox"/> Esamina e definisce il trattamento di tutte le non conformità rilevate con la collaborazione dei responsabili di processo o dei progetti; <input type="checkbox"/> Individua e promuove le azioni correttive, preventive e di miglioramento, ne verifica l'esito e ne cura le relative registrazioni; <input type="checkbox"/> Informa e sensibilizza sul SGQ, <input type="checkbox"/> Monitora i dati sulla soddisfazione del cliente; <input type="checkbox"/> Supervisiona la corretta applicazione del SGQ eseguendo attività di sorveglianza; <input type="checkbox"/> Tiene sotto controllo le disposizioni del Ministero sulle attività ECM ed in caso di modifiche informa le figure di riferimento.
<p>RAPPRESENTANTE DIRETTIVO NAZIONALE OSDI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Riporta al Direttore, al Direttivo ed all'OSDI, l'andamento del SGQ per consentirne la valutazione dell'efficacia; <input type="checkbox"/> Riporta al Direttore, al Direttivo ed all'OSDI, l'andamento del SGQ per consentirne la valutazione dell'efficacia; <input type="checkbox"/> Effettua il riesame insieme al Direttore, fornendo i dati e le indicazioni sullo stato del Sistema;
<p>SEGRETERIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Effettua la qualificazione dei fornitori di servizi di supporto per le attività di formazione sulla base di eventuali indicazioni del Direttivo; <input type="checkbox"/> Supporta le attività della Scuola, del Direttore e del



RESPONSABILITA'

MQ.05

Emissione : 02
 Revisione : 01
 Data emissione : 15/01/2010
 Pagina : 11 di 14

	Direttivo.
SEGRETERIA REALIZZAZIONE EVENTI	<p>Esegue tutte le attività operative relative all'organizzazione di un evento, attenendosi a quanto stabilito in fase di progettazione ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Esplica le pratiche relativamente agli eventi ECM; <input type="checkbox"/> Tiene i contatti con gli eventuali sponsor o patrocinatori; <input type="checkbox"/> Mantiene i rapporti con i responsabili scientifici ed i relatori; <input type="checkbox"/> Tiene sotto controllo le iscrizioni dei partecipanti; <input type="checkbox"/> Si occupa della preparazione e distribuzione di tutto il materiale destinato ai partecipanti; <input type="checkbox"/> Fornisce l'input per l'emissione delle fatture relative a ciascun evento; <input type="checkbox"/> Svolge la funzione di segreteria organizzativa dei corsi; <input type="checkbox"/> Collabora alla definizione del bilancio di preventivo e consuntivo degli eventi; <input type="checkbox"/> Coordina le attività per la redazione del bilancio preventivo e consuntivo relativo ai singoli eventi scientifici e lo sottopone al Coordinatore Corsi; <input type="checkbox"/> Pianifica e controlla le fasi per l'organizzazione e lo svolgimento degli eventi e coordina le attività degli addetti alla realizzazione degli eventi; <input type="checkbox"/> Seleziona e qualifica i fornitori dei servizi di supporto direttamente coinvolti negli eventi (logistica, sale, persone..); <p>Queste funzioni possono essere svolte in collaborazione con un fornitore di servizi esterni, supervisionato dalla scuola.</p>
COMMITTENTE (IMPULSO ALL'EVENTO – NAZIONALE OSDI – REGIONALE OSDI – SOCIO OSDI)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> SUPERVISIONE IN ORDINE ALLA SODDISFAZIONE DEI REQUISITI E DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI – COERENZA TRA IL MANDATO E QUANTO REALIZZATO.
RESPONSABILE PROGETTO (nominato ad ogni corso)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Responsabile dell'intero progetto formativo. <input type="checkbox"/> Traduce in linee operative le strategie pensate dalla Scuola; <input type="checkbox"/> Coordina le attività al fine del raggiungimento degli obiettivi previsti e ne riporta gli esiti al Direttore; <input type="checkbox"/> Definisce il "bilancio" di ogni evento e ne esamina la fattibilità con il Direttivo della Scuola; <input type="checkbox"/> Pianifica la progettazione degli eventi; <input type="checkbox"/> Esegue le attività di verifica e riesame, <input type="checkbox"/> Fornisce i risultati finali dell'evento; <input type="checkbox"/> Esegue controlli sull'attività di pianificazione ed organizzazione degli eventi,
COORDINATORE CORSI (nominato ad ogni corso)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Responsabile della supervisione nella fase di erogazione del corso.
RESPONSABILE SCIENTIFICO EVENTO FORMATIVO (nominato ad ogni corso)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Definisce, valuta e garantisce il contenuto dei singoli corsi.
PROGETTISTA FORMATORE	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Progetta ed eroga eventi formativi ed attività di consulenza, ad eccezione di quelli che riguardano i corsi



RESPONSABILITA'

MQ.05

Emissione : 02
 Revisione : 01
 Data emissione : 15/01/2010
 Pagina : 12 di 14

	<p>formatori.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conosce ed applica il SGQ.
PROGETTISTA FORMATORE ESPERTO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Progetta ed eroga eventi formativi ed attività di consulenza; <input type="checkbox"/> Ha responsabilità di progettazione e realizzazione anche nei corsi di formazione base e di specializzazione; <input type="checkbox"/> Valida i progetti formativi; <input type="checkbox"/> Conosce ed applica il SGQ. <input type="checkbox"/> Valuta il progettista che lo affianca nella fase di progettazione.
Tutor Formatore	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Esperto di processi formativi, ha partecipato ai corsi ed è in grado di integrare le proprie competenze con le esigenze del percorso formativo che gli è affidato, per raggiungere gli obiettivi definiti dal progetto formativo. Conoscere tutti i processi formativi definiti dalla Scuola; <input type="checkbox"/> ha partecipato al corso base, al corso avanzato ed al curriculum DESG <input type="checkbox"/> Conosce ed applica il SGQ.
TUTOR IN FORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Partecipare all'attività di aula supportando i docenti ed i discenti nel corretto svolgimento dell'attività di apprendimento; <input type="checkbox"/> Ha partecipato al corso base; <input type="checkbox"/> Conosce ed applica il SGQ.
CONSULENTE FORMAZIONE IN STAFF	<p>DI Il consulente di formazione in staff, esperto nel campo della formazione coadiuva il direttivo ed il direttore della Scuola per migliorare continuamente l'efficacia degli eventi formativi. Il suo compito è quello di supervisionare in itinere il percorso formativo. Ha il compito di supervisionare tutte le attività di monitoraggio del processo formativo e della qualità del prodotto erogato e/o progettato.</p>

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 13 di 14

5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

5.6.1. GENERALITA'

Il SGQ viene riesaminato almeno con frequenza annuale, in modo da verificarne l'attuazione, l'adeguatezza e l'efficacia e pianificare azioni correttive, preventive o di miglioramento. Nel corso del riesame viene verificato il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati e sono valutati gli elementi di seguito specificati, come da indicazione della normativa.

5.6.2. Elementi in ingresso per il riesame

Nel corso del riesame sono presi in considerazione almeno i seguenti elementi in ingresso:

- ❑ Risultati delle verifiche ispettive / audit interni o di parte terza;
- ❑ Reclami ed informazioni di ritorno dai clienti con particolare riferimento ai dati in ordine alla soddisfazione ed all'efficacia, qualità e rilevanza degli eventi formativi;
- ❑ Informazioni sull'adeguatezza degli strumenti utilizzati per acquisire i dati sulla soddisfazione dei clienti;
- ❑ Dati sulle prestazioni dei processi e sulla conformità dei prodotti / servizi;
- ❑ Esiti delle azioni volte al miglioramento delle prestazioni (azioni correttive e preventive, processi di miglioramento);
- ❑ Verifica dello stato e degli esiti delle azioni pianificate nei precedenti riesami;
- ❑ Eventuali esigenze di modifiche da apportare al SGQ;
- ❑ Raccomandazioni per il miglioramento;
- ❑ Politica per la qualità realizzata nei propri obiettivi;
- ❑ Adeguatezza della documentazione del SGQ;
- ❑ Eventuali ipotesi di cambiamento o miglioramento che possono rendersi necessarie per nuove strategie, confronto con altre realtà analoghe, nuovi vincoli cogenti che possano avere impatto sul SGQ.

	RESPONSABILITA'	MQ.05
		Emissione : 02 Revisione : 01 Data emissione : 15/01/2010 Pagina : 14 di 14

5.6.3. Elementi in uscita dal riesame

Nel corso del riesame, condotto dall'intero consiglio direttivo della Scuola, sono esaminati gli aspetti descritti al punto precedente ed eventuali altri che siano reputati necessari. In particolare si assumono decisioni in ordine a:

- ❑ Miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei processi;
- ❑ Migliorie o modifiche da applicare a metodi, ai contenuti dei documenti del SGQ, ai processi, alle prestazioni ed ai servizi, con particolare riferimento ai requisiti dei clienti;
- ❑ Necessità di risorse;
- ❑ Adeguatezza della politica per la qualità o necessità di modifiche;
- ❑ Eventuali modifiche da apportare all'organizzazione della Scuola per i servizi di formazione;
- ❑ Necessità di attivare iniziative di formazione / aggiornamento o di acquisire nuove risorse, in funzione di una valutazione dello stato di adeguatezza delle risorse umane;
- ❑ Necessità di individuare nuove infrastrutture;
- ❑ Necessità di apportare modifiche agli strumenti previsti per la rilevazione della soddisfazione dei clienti.

Alla fine del riesame viene redatto un verbale di riesame che contiene il "piano di miglioramento", l'individuazione degli obiettivi da perseguire e le risorse necessarie per il conseguimento.