

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
PROCESSO DI EROGAZIONE CON DOCENZA TRADIZIONALE - <b>PR EDT</b>	Revisione: 1 Pagina: 1 di 9

1. OBIETTIVI.....	1
2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3. DEFINIZIONI .....	2
4. RIFERIMENTI .....	2
5. RESPONSABILITA' .....	2
6. MODALITA' OPERATIVE.....	4
6.1 GENERALITÀ.....	4
6.2 PUBBLICIZZAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI.....	4
6.3 AVVIO DELL'ATTIVITÀ DI EROGAZIONE .....	5
6.3.1 REGOLAMENTO DEL PERSONALE DOCENTE .....	5
6.3.2 ISCRIZIONE.....	5
6.3.3 KIT INFORMATIVO PER GLI STUDENTI .....	5
6.3.4 COSTITUZIONE E AVVIO DEL TEAM DI EROGAZIONE .....	5
6.4 PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
6.5 SELEZIONE.....	7
6.6 EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO .....	7
6.7 VALUTAZIONE DELLO STATO D'AVANZAMENTO.....	8
6.8 MODIFICHE E RITARATURE .....	8
6.9 STAGE .....	8
6.10 VALUTAZIONE FINALE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE .....	9
6.11 SEGNALAZIONE E RISOLUZIONE EMERGENZE.....	9
7. PERCORSI IePF	
8. INTERPRETAZIONE .....	9

## ALLEGATI

LINEE GUIDA TECNICHE PER IeFP - DRG 20-4576 \_16-01-17 (allegato A e B )  
 (Mod. EDT-01) Regolamento interno docenti (Mod. EDT-03) Contratto formativo  
 (Mod. EDT-02) Metodologie didattiche (Mod. EDT-04) Patto formativo

## CONTROLLO DEL DOCUMENTO

Revisione	Data	Natura della Modifica
0	08.04.14	Prima Emissione
1	14.02.20	Seconda emissione
<b>Redatta da CA</b>	<b>Verificata da QI</b>	<b>Approvata da PI</b>
<i>Firma Roberto Poletti</i>	<i>Firma Salvatore Albino Valenti</i>	<i>Firma Alessandra Bongianino</i>

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
PROCESSO DI EROGAZIONE CON DOCENZA TRADIZIONALE - <b>PR EDT</b>	Revisione: 1 Pagina: 2 di 9

## 1. OBIETTIVI

Questa procedura descrive le attività che si effettuano per pianificare e controllare il processo di erogazione del servizio formativo, al fine di:

- Predisporre le risorse e le condizioni necessarie per realizzare quanto previsto a progetto e consentire al cliente finale la miglior fruibilità del servizio.
- Prevenire l'insorgere di disservizi o il non conseguimento dei risultati attesi

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività di formazione con docenza tradizionale per i corsi finanziati e per i corsi IeFP.

In assenza di diverse specifiche del cliente (o dell'ente finanziatore) si devono seguire le modalità di questa procedura che fanno riferimento, per gli aspetti generali, alle procedure utilizzate nei corsi curriculari.

## 3. DEFINIZIONI

<b>PI</b>	Presidenza Istituto
<b>DS</b>	DSGA
<b>SI</b>	Segreteria Istituto
<b>CI</b>	Consiglio d'Istituto
<b>CD</b>	Collegio Docenti
<b>PM</b>	Project Manager
<b>QI</b>	Assicurazione Qualità d'Istituto
<b>UT</b>	Ufficio tecnico
<b>C_IeFP</b>	Certificatore crediti IeFp

Servizi di supporto =Integrano l'azione formativa (assistenza, tutoring specifico, trasporti, mense, fotocopie, ecc)

## 4. RIFERIMENTI

Procedura PR **PRO** Processo di progettazione  
Procedura PR **CIF** Controlli iniziali, intermedi e finali.  
Normative, regolamenti, capitolati e direttive dei Committenti  
Normative regionali per IeP

## 5. RESPONSABILITA'

### CD/CI

- Definisce i contenuti del regolamento docenti
- Approva il Regolamento per gli allievi
- Approva il Contratto Formativo
- Assegna le risorse necessarie per i servizi di supporto
- Fornisce indicazioni di dettaglio metodologico-didattiche e organizzative

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
PROCESSO DI EROGAZIONE CON DOCENZA TRADIZIONALE - <b>PR EDT</b>	Revisione: 1 Pagina: 3 di 9

## DS

- Approva il programma generale delle attività
- Approva i dati di consuntivo

## SI

- Svolge le operazioni di iscrizione
- Fornisce le informazioni di base sui corsi attivati
- Indirizza a persone competenti per ulteriori informazioni (PI e PM)
- Supporta la gestione degli allievi
- Supporta PM nella gestione delle attività
- Consuntiva le ore di docenza dai registri

## PI

- Adatta le deliberazioni degli organi collegiali della scuola allo specifico corso con PM
- Garantisce la corretta ed efficace comunicazione

## PM

- Coordina le personalizzazioni/aggiornamenti dei progetti
- Adatta le deliberazioni degli organi collegiali della scuola allo specifico corso
- Coordina il team di erogazione
- Convoca gli incontri iniziale e finale con i membri del team di erogazione
- Programma le attività delle risorse interne ed esterne di docenza e supporto
- Programma le risorse logistiche e i mezzi
- Assicura la disponibilità del materiale didattico e di consumo
- Verifica l'efficacia della selezione
- Verifica i dati di consuntivo della gestione e il regolare svolgimento delle attività
- Fornisce indicazioni di dettaglio metodologico-didattiche e organizzative
- Organizza la fase di selezione (solo per i corsi finanziati – se prevista)

## UT

- Gestisce l'utilizzo dei mezzi e delle strutture impiegate

## QI

- Valuta e approva le proposte di modifica

## C\_IePF

- Responsabile dell'offerta sussidiaria – verifica le procedure applicate

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
PROCESSO DI EROGAZIONE CON DOCENZA TRADIZIONALE - <b>PR EDT</b>	Revisione: 1 Pagina: 4 di 9

- Funge da raccordo fra la gestione amministrativa e quella didattica
- Divulga le informazioni all'interno dell'Istituto

## 6. MODALITA' OPERATIVE

### 6.1 GENERALITÀ

Come indicato nella PR **PRO** " Processo di progettazione" i progetti formativi sono classificabili come:

- progetti nuovi
- progetti personalizzati/aggiornati

Per il primo caso l'erogazione sarà seguita dal PM e dal team che ha svolto la progettazione.

Per il secondo caso al PM viene richiesta un'azione di coordinamento.

**PM** ha il compito di gestire i mezzi e le strutture impiegate per l'erogazione assicurandone l'utilizzo ottimale individuando anche le migliori metodologie didattiche (Mod. **EDT-02**)

**PM** approva i dati di input per la rendicontazione.

Ai fini della Qualità, l'Istituto assume piena responsabilità della fase di erogazione sia che abbia ruolo di titolare o solo di erogatore del corso.

### 6.2 PUBBLICIZZAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

L'Istituto svolge, con congruo anticipo sulle date di erogazione previste, adeguate azioni promozionali sui prodotti formativi attivati.

Vengono definite e comunicate le informazioni relative a:

- Obiettivi dell'attività (con i possibili sbocchi occupazionali)
- Programma e riferimenti al contenuto dell'attività formativa
- Destinatari del servizio formativo
- Durata e luogo di svolgimento
- Data apertura e chiusura iscrizioni
- Riferimenti per l'iscrizione (tel., e-mail, fax)
- Requisiti per l'ammissione
- Eventuali selezioni iniziali e loro modalità di attuazione
- Condizioni pregiudiziali per l'avvio del corso ( es. Attesa di finanziamento)
- Condizioni legati al reddito (ove previsto)
- Quota a carico allievi (ove previsto)
- Certificazione finale delle competenze (ove prevista)

Ogni forma di comunicazione predisposta deve prevedere la presenza dei loghi degli Enti finanziatori.

PI sceglie i veicoli di diffusione e la forma più adatta a fornire informazione completa e comprensibile.

Qualora intervengano cambiamenti o modifiche, PI definisce e fa mettere in atto le modalità adeguate per comunicarle tempestivamente.

PM verifica l'efficacia della comunicazione attraverso i giudizi espressi dagli utenti in fase di iscrizione, con un breve questionario allegato alla domanda di ammissione al corso.

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
PROCESSO DI EROGAZIONE CON DOCENZA TRADIZIONALE - <b>PR EDT</b>	Revisione: 1 Pagina: 5 di 9

## 6.3 AVVIO DELL'ATTIVITÀ DI EROGAZIONE

### 6.3.1 REGOLAMENTO DEL PERSONALE DOCENTE

L'Istituto ha definito la struttura del regolamento che i docenti esterni ed interni devono applicare in fase di erogazione (Mod. **EDT-01**).

I contenuti variano in relazione alla tipologia di utenza o delle caratteristiche del corso.

E' compito di PM in accordo con PI definire il regolamento idoneo che viene approvato da PI con la propria firma in calce.

Viene consegnato da PM ai docenti al momento della costituzione del team di erogazione. I docenti ne trattengono copia e firmano per ricevuta la copia di PM.

### 6.3.2 ISCRIZIONE

SI ha il compito di svolgere le operazioni di iscrizione, assicurando

- presenza negli orari indicati sulla documentazione promozionale
- controllo dell'esistenza dei requisiti formali per l'iscrizione
- completezza della documentazione presentata
- registrazione dei dati richiesti e ritiro di eventuali quote di iscrizione
- l'archiviazione della documentazione d'iscrizione nell'archivio "Documentazione Allievi"

### 6.3.3 KIT INFORMATIVO PER GLI STUDENTI

PM e C\_IePF provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza a predisporre la raccolta di documenti da consegnare agli utenti al momento dell'avvio del corso, in particolare:

- Contratto Formativo (Mod. **EDT-03**) che regola il rapporto fra utente e Istituto; descrive gli impegni che l'utente assume per poter conseguire l'attestato e i corrispondenti impegni dell'Istituto, nonché indicazione dei servizi ausiliari e di supporto

Il Contratto viene consegnato all'allievo all'inizio del corso.

L'allievo (o colui che esercita la patria potestà) firma il documento e lo riconsegna al PM che lo archivia nella documentazione di commessa.

- Patto formativo con l'allievo (Mod. **EDT-04**) che fornisce indicazioni metodologiche didattiche ed organizzative.

Per i corsi di primo livello (o in obbligo formativo) fornisce le modalità con le quali l'Istituto gestisce il rapporto con l'allievo per quanto riguarda il suo rendimento.

E' individualizzato e tiene conto delle specifiche esigenze dell'utente seppur nel contesto generale della gestione del gruppo; PM lo personalizza per il singolo corso e lo fa approvare da PI.

Il patto viene consegnato all'allievo dopo una prima fase di accoglienza.

L'allievo (o colui che esercita la patria potestà) firma il documento e lo riconsegna al PM che lo archivia nella documentazione di commessa.

### 6.3.4 COSTITUZIONE E AVVIO DEL TEAM DI EROGAZIONE

PM e C\_IePF provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza a:

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
PROCESSO DI EROGAZIONE CON DOCENZA TRADIZIONALE - <b>PR EDT</b>	Revisione: 1 Pagina: 6 di 9

- Individuare i docenti ed esperti interni in accordo con PI
- Alla richiesta a DS di emissione delle RDA per i docenti/esperti esterni necessari
- Programmare il primo incontro di coordinamento

L'individuazione nominativa dei docenti avviene mediante la consultazione delle schede e dei curricula dei formatori interni o dell'Albo Fornitori Prestazioni Professionali per gli esterni. PM individua la o le persone scelte in una rosa di nomi e sottopone la scelta a PI per l'approvazione.

**PM e C\_IePF** provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza a convocare il primo incontro di coordinamento per:

- Allineare le conoscenze di tutti i partecipanti su obiettivi, modalità di gestione delle attività, comunicazione tra membri e regole di preparazione dei dati necessari per la consuntivazione/rendicontazione
- Dare visione dei documenti consegnati agli allievi, in particolare il contratto formativo.
- Programmare l'attività di erogazione (personale, strutture, mezzi)
- Definire le modalità e le condizioni per la stipulazione del patto formativo
- Consegnare il regolamento dei docenti
- Programmare eventuali successivi incontri

### **Patto Formativo**

In occasione di questo incontro PM avrà cura di sottolineare il significato e l'importanza del patto formativo che può essere necessario stabilire con l'allievo.

Il Patto formativo rappresenta un accordo tra docente ed allievo per cui, in funzione di specifiche esigenze di quest'ultimo, si conviene di predisporre un percorso didattico differenziato dal resto del gruppo.

I fattori necessari per la definizione del patto sono:

- L'analisi degli specifici bisogni di questi soggetti
- L'analisi dei loro livelli di conoscenze e competenze all'ingresso

Acquisiti questi elementi, il docente può definire dei percorsi didattici differenziati.

Il patto formativo viene condiviso con gli allievi interessati e formalizzato.

In nessun caso deve essere motivo di deroga rispetto agli obiettivi finali del progetto formativo entro cui si sviluppa.

## **6.4 PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO**

Risorse professionali

Dopo il primo incontro del Team **PM e C\_IePF**, ciascuno per la parte di propria competenza devono essere in grado di calendarizzare il servizio.

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
PROCESSO DI EROGAZIONE CON DOCENZA TRADIZIONALE - <b>PR EDT</b>	Revisione: 1 Pagina: 7 di 9

Gli strumenti operativi per la definizione del calendario devono permettere la programmazione di dettaglio delle attività.

PM assicura l'aggiornamento e la diffusione del programma generale e settimanale.

PM cura la diffusione di eventuali variazioni.

Risorse logistiche e mezzi

**PM e C\_IePF** provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza, a valutare le caratteristiche di qualità dei mezzi e delle strutture richieste dal progetto e, nel caso si evidenzino esigenze diverse dagli standard previsti, le sottopone a PI per l'approvazione.

**PM e C\_IePF** provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza, a valutare la quantità, date e orari delle strutture (aule, laboratori) o di specifici mezzi da impegnare, assicurando il rispetto del rapporto mezzi/utenti.

Produzione materiali didattici.

**PM e C\_IePF** provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza, a valuta le caratteristiche dei materiali didattici e verifica il livello di aggiornamento di tutto il materiale impiegabile.

Gli originali dei materiali sono depositati presso SI.

E' compito di **PM e C\_IePF**, ciascuno per la parte di propria competenza rendere tempestivamente disponibile il materiale didattico previsto dal calendario delle attività settimanali.

Il materiale viene riprodotto nella quantità strettamente necessaria per il corso in causa.

Non esiste scorta di materiale didattico destinato agli allievi.

In caso di attività fuori sede, PM assicura la disponibilità tempestiva del materiale, individuando il responsabile della spedizione e fornendogli specifiche indicazioni sulle modalità di imballo e trasporto.

Materiali di consumo

**UT** valuta le caratteristiche di qualità dei materiali di consumo e, in coerenza con le scadenze di calendario, verifica l'esistenza dei materiali di consumo richiesti.

## 6.5 SELEZIONE

Ove richiesto dal Committente o ritenuto necessario, in sede di progettazione sono state specificate le modalità con cui deve essere effettuata la selezione, i tempi e le responsabilità.

Nel definire le caratteristiche della selezione si ricercheranno metodologie differenziate in coerenza con le tipologie di corso e di utenza.

E' compito di PM attivare la fase di selezione.

I risultati della selezione sono messi a disposizione delle parti interessate e archiviati a cura DS insieme a tutta la documentazione relativa alla selezione.

## 6.6 EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO

Sotto il coordinamento e il controllo di **PM e C\_IePF**, ciascuno per la parte di propria competenza, si sviluppa il servizio formativo in coerenza con il progetto per quanto riguarda:

- Contenuti



<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
PROCESSO DI EROGAZIONE CON DOCENZA TRADIZIONALE - <b>PR EDT</b>	Revisione: 1 Pagina: 8 di 9

- Metodologie e dotazione di materiali didattici
- Metodologie e strumenti di verifica
- Tempi

Nella fase di erogazione si realizzano tutti gli adempimenti formali previsti dal contratto: gestione dei registri, delle presenze, i controlli iniziali, intermedi e finali.

Le attività di controllo vengono effettuate con i criteri e le modalità indicati nell'apposita procedura PR CIF "Controlli iniziali, intermedi e finali".

## 6.7 VALUTAZIONE DELLO STATO D'AVANZAMENTO

PM e C\_IePF provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza, a programmare incontri individuali o collettivi del team quando lo ritenga necessario.

SI consuntiva le ore dei registri

PM e C\_IePF provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza, a raccogliere i dati sulle ore effettuate dal personale interno ed esterno e verifica la corrispondenza con quanto programmato e consuntivato da SI.

PM e C\_IePF provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza, a verificare il regolare svolgimento del programma, rileva eventuali Non Conformità, definisce le azioni correttive e le sottopone a PI.

PM e C\_IePF provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza, ad assicurare la disponibilità dei dati di input per la rendicontazione nei tempi prescritti.

## 6.8 MODIFICHE E RITARATURE

A fronte di Non Conformità rilevate si interviene con azioni correttive quali:

- Modifiche di calendario
- Modifiche degli incarichi ai docenti interni
- Modifiche degli incarichi ai docenti esterni

Per la gestione delle Non Conformità si rimanda alla Procedura PR NC

## 6.9 STAGE

In coerenza con gli obiettivi del progetto e con opportuno anticipo PM e C\_IePF provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza a:

- Individuare le aziende da coinvolgere
- Proporre e concordare con il rappresentante dell'impresa
  - I termini ed i contenuti del processo di formazione
  - L'identificazione del tutor e dei suoi compiti, concorda le modalità di valutazione e di comunicazione
- Fornire a SI gli elementi per la stipula della convenzione
- Avviare lo stage, assicurando che l'allievo sia correttamente preparato ed indirizzato
- Mantenere rapporti periodici con il tutor
- Valutare i risultati secondo i requisiti del contratto

Le modalità di organizzazione e gestione degli stage e la documentazione utilizzata sono specificate nell'apposita procedura PR STA



<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
PROCESSO DI EROGAZIONE CON DOCENZA TRADIZIONALE - <b>PR EDT</b>	Revisione: 1 Pagina: 9 di 9

## 6.10 VALUTAZIONE FINALE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE

**PM e C\_IePF** provvedono, ciascuno per la parte di propria competenza, ad analizzare i risultati dei monitoraggi effettuati ed elabora un documento finale per il Team di erogazione.

Dalle valutazioni conclusive vengono tratti gli elementi sia per la validazione del corso che per gli interventi di miglioramento.

## 6.11 SEGNALAZIONE E RISOLUZIONE EMERGENZE

Per emergenza si intende il verificarsi di situazioni che costituiscono ostacolo al normale svolgimento delle attività, con impatto diretto sugli utenti.

Devono essere tempestivamente segnalate da tutti coloro che fanno parte dell'organizzazione, sia interni che esterni, al fine di assicurare assistenza e minimizzare i disagi.

Nella tabella seguente sono indicati alcuni esempi di emergenze con le azioni da intraprendere e il riferimento per la comunicazione.

Le azioni indicate devono consentire di dare immediata assistenza agli utenti e l'individuazione di una soluzione alternativa entro un termine che rimanga possibilmente entro un'ora.

Causa	Segnalare a	Azioni da intraprendere
Interruzione dei trasporti pubblici	Segreteria Istituto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informare PM</li> <li>• Verificare dimensione del problema</li> </ul>
Interruzione erogazioni energia e rete	PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare cause</li> <li>• Valutare alternative didattiche</li> </ul>
Mancate consegne di materiali di consumo	PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare alternative al programma</li> <li>• Richiedere intervento SA</li> </ul>
Mancanza docente	PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantire assistenza agli utenti</li> <li>• Valutare alternative didattiche</li> </ul>
Guasti ai mezzi ed alle infrastrutture didattiche	PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare alternative didattiche</li> <li>• Verificare cause</li> </ul>

## INTERPRETAZIONE

L'interpretazione e l'eventuale integrazione di questa procedura è affidata a Q.I.