

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 08/04/14
CONTROLLI INIZIALI – INTERMEDI – FINALI – PR CIF	Revisione: 0 Pagina: 1 di 7

Sommario

1. OBIETTIVI.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. DEFINIZIONI.....	2
4. RIFERIMENTI.....	2
5. RESPONSABILITÀ	2
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	3
6.1. CONTROLLI INIZIALI	3
6.3. RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI ESITI FINALI	4
6.4. CRITERI PER LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO FORMATIVO	6
7. INTERPRETAZIONE	7

ALLEGATI

Mod. CIF-01	Controlli all'avvio erogazione
Mod. CIF-02	Controlli intermedi erogazione
Mod. CIF-03	Controlli finali erogazione
Mod. CIF-04	Questionario gradimento fine modulo
Mod. CIF-05	Questionario finale per docenti
Mod. CIF-06	Questionario valutazione finale intervento formativo

CONTROLLO DEL DOCUMENTO

Revisione	Data	Natura della Modifica
0	08.04.14	Prima Emissione
Redatta da CA	Verificata da QI	Approvata da PI

<i>Firma</i> Roberto Poletti	<i>Firma</i> Salvatore Albino Valenti	<i>Firma</i> Alessandra Bongianino
-------------------------------------	--	---

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 08/04/14
CONTROLLI INIZIALI – INTERMEDI – FINALI – PR CIF	Revisione: 0 Pagina: 2 di 7

OBIETTIVI

Questa procedura descrive le attività che vengono messe in atto per controllare l'erogazione dei servizi formativi e quindi assicurare che il progetto formativo che è stato offerto ed accettato per contratto sia realizzato in conformità alle sue specifiche.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura indica le azioni da svolgere al fine di assicurare la disponibilità:

- Delle condizioni necessarie all'avvio delle attività
- Della registrazione e valutazione degli esiti delle verifiche in itinere
- Della registrazione e valutazione degli esiti degli esami finali del corso
- Della valutazione del raggiungimento degli obiettivi complessivi del servizio formativo erogato
- Delle valutazioni espresse da allievi e docenti

DEFINIZIONI

PI	Presidenza Istituto
PM	Project Manager
SI	Segreteria d'Istituto
QI	Qualità Istituto
UT	Ufficio tecnico

RIFERIMENTI

- Documentazione di contratto e requisiti specifici di valutazione e attestati richiesti dal committente
- Documentazione del progetto formativo
- Procedure operative del Sistema qualità

RESPONSABILITÀ

PI

- Fornisce benessere al limite di valutazione dei test di apprendimento.
- Fornisce benessere ai questionari di gradimento
- Richiede a SI l'elaborazione dei questionari

PM

- Propone eventuali nuovi limiti di valutazione dei test di apprendimento
- Propone i questionari di gradimento delle verifiche intermedie e finali

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 08/04/14
CONTROLLI INIZIALI – INTERMEDI – FINALI – PR CIF	Revisione: 0 Pagina: 3 di 7

QI

- Svolge le verifiche di avvio delle attività di erogazione
- Controlla gli esiti delle verifiche intermedie e finali
- Elabora le sintesi intermedie e finali

SI

- Gestisce il “Sistema di elaborazione dei questionari”

UT

- Garantisce disponibilità materiale tecnico e di consumo per il corso

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

6.1. CONTROLLI INIZIALI

Prima dell’incontro del team di erogazione PM e QI devono assicurare gli adempimenti descritti nella seguente tabella:

Assicurazione Qualità Progetto Formativo

Controlli

Docenti e ruoli correlati: PM deve dimostrare che tutte le persone coinvolte dispongono dei necessari requisiti deducibili o dai curricula interni o dall’Albo fornitori per gli esterni.

Se i candidati ai ruoli non sono dotati dei requisiti richiesti, non sono autorizzati a svolgere attività di erogazione.

Servizi di supporto: PM e QI definiscono i criteri di valutazione e le verifiche delle prestazioni ritenute importanti ai fini del risultato

PI svolge controlli mirati a verificare che le persone interessate conoscano quanto è richiesto e siano in condizione di poterlo svolgere.

Strutture e mezzi: PM fa riportare requisiti specifici richiesti dal committente o dal progetto

UT controlla la rispondenza ai requisiti con anticipo sufficiente a consentire di attivare scelte alternative

Materiale didattico: PM richiede a QI di riportare eventuali requisiti particolari espressi dalle verifiche e dai riesami del progetto

UT verifica che il materiale didattico è disponibile e risponde ai requisiti indicati in progettazione

Selezioni allievi: nel caso sia prevista la selezione dei partecipanti, PM fa predisporre i criteri di selezione.

SI controlla che la selezione sia avvenuta nei tempi e modi prescritti e la lista degli ammessi sia archiviata con la documentazione del progetto

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 08/04/14
CONTROLLI INIZIALI – INTERMEDI – FINALI – PR CIF	Revisione: 0 Pagina: 4 di 7

NB: Tutti i controlli indicati devono essere registrati sul modulo "Controlli all'avvio del processo di erogazione" (Mod. CIF-01).

Il modulo dei controlli sarà archiviato nella documentazione del progetto.

6.2. CONTROLLI IN ITINERE

Si definiscono controlli in itinere le verifiche riferite a singole materie o moduli, prima del termine del servizio formativo.

Il compito di assumere tutte le iniziative necessarie ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi è del PM che in particolare deve concordare con QI le seguenti attività:

Assicurazione Qualità Progetto

Valutazione dei risultati dei test di apprendimento:
secondo i criteri standard definiti per queste valutazioni.

(I criteri possono essere diversi se il contratto lo prevede esplicitamente)

Test di gradimento dei partecipanti: PM definisce il questionario di gradimento da sottoporre agli allievi. (Mod. CIF-04)

Controlli

PM effettua la valutazione utilizzando il prospetto riassuntivo usato dai docenti per comunicare i voti degli allievi; riporta eventuali indicazioni sul modulo apposito.

QI verifica i risultati e le motivazioni e firma per controllo. In caso di esito negativo valuta l'opportunità di aprire una Non Conformità.

PM eroga il questionario e ne fa elaborare la sintesi, che allega al modulo dei controlli.

QI firma per controllo il modulo.

In caso di giudizio negativo valuta l'opportunità di aprire una Non Conformità.

NB: I controlli utilizzano come supporto di registrazione il (Mod. CIF-02) "Controlli in itinere del processo di erogazione".

Le Non Conformità dovranno essere gestite secondo le indicazioni della Procedura "PR NC".

I moduli e copia delle eventuali NC vanno archiviati con la documentazione del progetto.

6.3. RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI ESITI FINALI

Al termine del percorso formativo i controlli messi in atto da PM e QI riguardano i seguenti aspetti:

- Rilevazione e valutazione degli esiti al termine del servizio formativo
- Rilevazione e valutazione degli esiti successivi all'erogazione del servizio formativo

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 08/04/14
CONTROLLI INIZIALI – INTERMEDI – FINALI – PR CIF	Revisione: 0 Pagina: 5 di 7

RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI ESITI AL TERMINE DEL SERVIZIO FORMATIVO

Assicurazione Qualità Progetto

Test finale di gradimento dei partecipanti: PM concorda con PI il questionario di gradimento idoneo e lo segnala a QI. (Mod. CIF-04)

Rilevazione dell'apprendimento di conoscenze, abilità operative, comportamenti: PM deve concordare con PI l'eventuale limite di accettabilità, diverso dallo standard previsto.
 Nel caso di corsi abilitanti/qualificanti, il controllo finale deve considerare anche la verifica della soddisfazione delle modalità di svolgimento dell'esame/prova e di completezza formale della documentazione

Valutazione stage: PM, in assenza di requisiti particolari posti dal committente, utilizza la scheda standard prevista (Mod. STA-08 *valutazione complessiva dello stage*)

Rilevazione della valutazione dei docenti interni ed esterni sull'attività svolta: PM concorda con PI le modalità applicabili di raccolta dei giudizi. (Mod. CIF-05)

Relazione finale del processo di erogazione: deve essere predisposta dal PM.

Controlli

PM eroga i questionari. PI fa elaborare la sintesi da SI. PM Redige il modulo dei controlli, al quale allega i questionari e la valutazione di sintesi.
 In caso di esito inferiore agli standard previsti, apre una NC che trasmette a QI.

PM elabora i risultati complessivi utilizzando i prospetti riassuntivi impiegati dai docenti per comunicare i voti conseguiti dagli allievi; allega il risultato all'apposito modulo per i controlli finali.
 In caso di esito inferiore all'accettabile apre una NC che trasmette a QI.

PM raccoglie i giudizi ed elabora la sintesi.
 In caso di esito inferiore all'accettabile apre una NC che trasmette a QI.

PM raccoglie le valutazioni.
 In caso di considerazioni negative che non abbiano ancora generato una NC, PM con QI decidono se attivare un'azione preventiva.

PM sintetizza sull'apposito modulo il giudizio sull'esito del corso e sulle eventuali criticità emerse.
 Indica nel riquadro successivo del modulo le azioni necessarie in caso di ripetizione del corso.

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 08/04/14
CONTROLLI INIZIALI – INTERMEDI – FINALI – PR CIF	Revisione: 0 Pagina: 6 di 7

RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI ESITI SUCCESSIVI ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO

Assicurazione Qualità Progetto

Rilevazione del numero di occupati: ove previsto dai requisiti del committente, si riporta il nome dell'incaricato della rilevazione

Rilevazione del trasferimento degli apprendimenti nella situazione di lavoro: PM, se richiesto da contratto, predispone un questionario.

Confronto con i dati di selezione: quando è prevista una selezione iniziale, PM programma una verifica dei risultati finali.

Controlli

PM verifica che l'indagine sia svolta, ne valuta il risultato e lo fa registrare o secondo i requisiti del committente o entro sei mesi dalla fine del corso.

PM elabora i risultati complessivi, che allega al modulo dei controlli finali.

PM effettua il confronto fra dati d'inizio e di fine e la registrazione della valutazione e di eventuali suggerimento sul modulo dei controlli finali.

NB: I controlli indicati nelle due tabelle utilizzano come supporto di registrazione il (Mod. CIF-03) "Controllo finale del processo di erogazione".

Le Non Conformità dovranno essere gestite secondo le indicazioni della Procedura PO 08. I moduli e copia delle eventuali NC vanno archiviati con la documentazione del progetto.

6.4. CRITERI PER LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO FORMATIVO

A. Rilevazione dell'apprendimento

Lo standard dell'Istituto considera **accettabile** il risultato di una verifica o di un esame quando "almeno l'80% degli allievi esaminati abbia fornito risposte nei limiti di accettabilità definiti dal progetto."

Limiti diversi sono validi se richiesti dal committente o proposti da PM in funzione della specificità del servizio.

Se diverso dallo standard, il limite proposto viene riportato nella progettazione, dopo verifica di coerenza con casi precedenti.

B. Gradimento dei partecipanti

I questionari impiegati per i controlli intermedi e finali graduano il giudizio su una scala a cinque livelli, considerando 1 come valore pessimo e 5 come valore ottimo.

Lo standard impiegato considera i seguenti elementi e relativi criteri di accettabilità.

Singola materia/modulo: livello conseguito $70\% \geq$ livello 3 e non più del 30% di giudizi uguali a 1.

Corso: livello conseguito $70\% \geq$ livello 3 e non più del 30% di giudizi uguali a 1.

PROCEDURA OPERATIVA	Data Emissione: 08/04/14
CONTROLLI INIZIALI – INTERMEDI – FINALI – PR CIF	Revisione: 0 Pagina: 7 di 7

Il “Sistema di elaborazione dei questionari” è archiviato nella sua versione aggiornata presso l’archivio informatico di QI.

C. Valutazione complessiva

PM, disponendo delle valutazioni sopra indicate, effettua la valutazione complessiva di sintesi. Sono esclusi i parametri relativi al numero di occupati ed alla selezione, in quanto sono requisiti non sempre richiesti.

Elemento

Criteri di valutazione

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Apprendimento | Il giudizio complessivo è positivo se 1 e 2 sono entrambi positivi e se per un eventuale risultato negativo su 3 si può dimostrare che sia dovuto ad attività o responsabilità dell’Azienda o a superficiale valutazione dell’allievo |
| 2. Gradimento | |
| 3. Risultato stage | |

Il risultato della valutazione complessiva, oltre ad attivare specifiche azioni correttive, viene analizzato e discusso in occasione dell’incontro finale del team di erogazione, allo scopo di ricavare indicazioni per azioni preventive e di miglioramento.

INTERPRETAZIONE

L’interpretazione e l’eventuale integrazione di questa procedura è affidata a QI.