

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER LA FORMAZIONE

A.L.E.S.S. DON MILANI ETS

Ente per la formazione Superiore, Continua e l'Orientamento

INDICE

1. Livello strategico: la Politica della qualità
2. Livello organizzativo
3. Livello operativo
4. Condizioni di trasparenza
5. Dichiarazione di impegno

Alessdonmilani ETS

PREMESSA

La presente Carta della Qualità ha lo scopo di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari ed agli operatori coinvolti, gli impegni che l'Ente assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

1. Livello strategico: la Politica della qualità

L'Associazione A.L.E.SS.DON MILANI opera dall'anno 2000 nell'ambito della formazione continua, superiore, l'orientamento e la certificazione delle competenze per adulti, così come nel settore delle risorse umane e dei servizi formativi per l'impresa; più in particolare sviluppa le sue attività nella progettazione, gestione e rendicontazione di corsi di aggiornamento, informazione, orientamento, riqualificazione e formazione professionale. In questo quadro si rivolge alle popolazioni migranti con corsi di lingua italiana per stranieri e immigrati Certificazione CELL. L'Associazione si trasforma in Fondazione ETS con iscrizione al Runtis il 13/09/2022.

Come tale è accreditata alla Regione Lazio con Det. D1345 del 14/05/2009 e successiva Det. G15786 18/11/2019 con dieci aule accreditate in via definitiva per la Formazione Superiore, Continua, per l'Orientamento e per le Utenze speciali (entro il 2023 sono state attivate due nuove sedi nei comuni di Viterbo e Civitavecchia)

L'Ente inoltre è certificato ISO 9001 edizione 2015 per la "progettazione, la formazione di qualità"; collabora con ACS Italia per la realizzazione, in certificazione di qualità, dei diversi percorsi formativi di qualifica nelle più ampie tipologie di specializzazione

Organizza e gestisce, peraltro, corsi di formazione continua per i lavoratori dipendenti da imprese che aderiscono a Fondi Interprofessionali

In virtù dell'accREDITAMENTO presso la Regione Lazio, è inserita quale soggetto autorizzato ad attuare anche progetti formativi, a valere sul catalogo regionale.

Ha stipulato nel settore delle Tecnologie avanzate apposita convenzione di reciproca collaborazione ed informazione con l'Associazione AITA (Associazione Internazionale Tecnologie Avanzate) finalizzata a promuovere nell'impresa i principi e le buone prassi nella innovazione tecnologica e nella bioeconomia. Ha stipulato, inoltre, specifico accordo di rete con l'Organismo di Ricerca CRF (Cooperativa di Ricerca Finalizzata) presso l'Università "Tor Vergata" di Roma, insieme al quale è in condizione di monitorare, affiancare e promuovere nel sistema produttivo italiano, l'innovazione ed il trasferimento tecnologico, il risparmio energetico, l'uso e la promozione di energia rinnovabile, il recupero ambientale, l'innovazione nel biotech e quant'altro reso complementare per lo sviluppo dei settori

dell'agroindustria, della robotica, della ingegneria dei tessuti, dell'informatica e della "social Innovation". Tutto questo mediante coordinati progetti di formazione, informazione e ricerca applicata sulle base delle esigenze espresse da ogni specifica realtà aziendale

A.L.E.S.S è stata capofila del Polo IFTS ambiente ed energia della Regione Lazio (tra i partner: le università La Sapienza di Roma, la Tuscia di Viterbo, l'ateneo di Cassino, l'Enea di Frascati e la Casaccia, oltre a una importante rete di imprese e di istituti tecnici superiori radicati nel territorio laziale). Anche grazie a questa esperienza acquisita e maturata è risultata vincitrice, come socio fondatore, del bando per la costituzione dell'ITS ECO-STEM GENERATION - Biotecnologie Ambientali e industriali (Capofila ITIS Giovanni XXIII), Arken spa (socio fondatore), CRF Cooperativa Ricerca Finalizzata Società Cooperativa (socio fondatore), CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE (socio fondatore), ALFA SMILE ONLUS COOPERATIVA SOCIALE (socio fondatore)

Ha sviluppato percorsi formativi per la qualificazione tecnica di operatori in una ampia gamma di professioni e mestieri

Ha acquisito, nell'anno 2017, l'ente di formazione FORMALBA, anch'esso accreditato presso la regione Lazio per l'obbligo formativo, la formazione continua, superiore e l'orientamento. Formalba opera nei principali comuni dei Castelli Romani in 7 sedi territoriali, nelle quali, oltre ai corsi professionali per i giovani in obbligo formativo (declinati in 48 corsi annuali, più 7 corsi per il IV anno (Sistema duale) e 8 corsi per i disabili (PFI) nei settori: estetica, acconciatura, ristorazione, meccanico, elettrico, informatico, con accreditamento al MIUR), rilascia qualifiche e attestazioni per adulti, con riconoscimento delle competenze, nei settori: estetica, acconciatura, ristorazione e meccatronica. L'ente ha rapporti di collaborazione convenzionale con i principali Istituti scolastici della provincia di Roma.

Mediante Formalba ha attivato una Agenzia di servizio al lavoro per l'accoglienza, l'informazione, l'orientamento e l'incontro tra domanda e offerta

Opera anche nella regione Umbria mediante Formalba socio dell'ente di formazione SETECO, a sua volta accreditato nella suddetta regione.

La mission dell'ALESS DON MILANI ETS è di contribuire a rendere l'Unione europea una società dinamica, competitiva e basata sulla conoscenza, dove l'innovazione e il progresso sostenibile rappresentano i pilastri su cui costruire e indirizzare le azioni di sviluppo nei prossimi anni.

ALESS DON MILANI ETS si caratterizza per la qualità dell'offerta, la diversificazione dei servizi, la capacità di interpretare i segnali dello sviluppo e di adeguarne le risposte.

Favorisce l'integrazione della persona nel tessuto sociale, attraverso lo sviluppo professionale e civile.

L'obiettivo è di coprire sempre più l'intera filiera della formazione: dall'orientamento alla qualificazione dei giovani che vogliono inserirsi nel mondo del lavoro, dalla formazione continua dei lavoratori ai progetti di consulenza alle aziende, fino alla gestione di modalità innovative di incontro tra domanda e offerta di lavoro. La consapevolezza che il futuro del

lavoro sarà sempre più contrassegnato dalla componente della qualità del sapere e dalla specializzazione delle competenze ci ha indotto, inoltre, a riorientare l'attenzione dall'addestramento all'apprendimento.

ALESS DON MILANI ETS intende avere uno sguardo globale ed intervenire operativamente nel locale, orientando efficacemente la propria presenza per:

- Rispondere ai bisogni professionali delle persone ed alle domande di formazione espresse dal mercato del lavoro
- Supportare la crescita delle economie territoriali e degli operatori economici locali
- Sviluppare i principi della responsabilità e della solidarietà, nella dimensione delle pari opportunità, soprattutto verso chi è maggiormente esposto ai rischi di svantaggio e di emarginazione
- Favorire e partecipare allo sviluppo del terzo settore, sostenendo iniziative di imprenditorialità sociale

Inoltre, ha gli obiettivi di favorire:

- L'integrazione dei servizi, collocandosi con responsabilità e legittimità all'interno di un sistema di sviluppo
- La crescita di un sistema capace di scegliere come destinatario non solo la persona e l'azienda, ma anche la comunità locale operando per la crescita e lo sviluppo del suo "Capitale sociale"
- L'integrazione della persona nel tessuto sociale, attraverso lo sviluppo professionale e civile

La nostra mission valoriale è la crescita professionale, morale, civile delle persone e, per loro tramite, delle imprese e del territorio in cui operano.

Obiettivi annuali

- La ricerca e l'aggiornamento metodologico per favorire il successo formativo
- Il riconoscimento delle richieste di competenze e abilità dal mondo del lavoro
- Il conseguimento dei risultati attesi, definiti dall'accreditamento degli enti di formazione della Regione Lazio: gli indicatori del tasso di abbandono e degli esiti occupazionali sono in sintonia con la nostra politica per la qualità e intendiamo mantenerli oltre il livello minimo

Il mantenimento di un grado elevato di soddisfazione da parte dei nostri utenti e interlocutori:

- Inserimento in un contesto lavorativo di almeno il 70% degli allievi non occupati
- Miglioramento lavorativo di almeno i 3/4 degli allievi già occupati in termini di maggiore produttività e/o passaggio a occupazione con mansioni più qualificate
- Tasso di abbandono dei corsi inferiore al 10%
- Giudizio di gradimento positivo rilevato attraverso questionario da parte di almeno il 90% dei partecipanti in merito alla qualità complessiva del corso

- Continuo miglioramento del processo di erogazione didattica e del servizio formativo offerto attraverso un'attenta selezione e monitoraggio dei docenti e l'utilizzo di metodologie didattiche innovative.

ALESS DON MILANI ETS pone come obiettivo primario la piena soddisfazione degli utenti mirando ad assicurare la rispondenza dei prodotti alle specifiche richieste.

Obiettivi strategici

- Identificare le esigenze e le aspettative dell'utente, convertirle in requisiti ed ottemperare gli stessi
- Attivare strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno per organizzare un efficace flusso informativo tra il personale e gli utenti per garantire che le esigenze di questi ultimi siano note e comprese tra tutti coloro che contribuiscono alla realizzazione dei prodotti
- Migliorare l'efficienza dei processi
- Attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità che permetta di misurare le attività, risolvere i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami
- Prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori
- Mantenere la sicurezza ed il comfort degli ambienti di lavoro e la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni
- Perseguire il miglioramento continuo.

2. Livello organizzativo

Le attività realizzate da A.L.E.S.S. DON MILANI riguardano le seguenti aree di attività:

- A. Formazione professionale, continua e certificazione delle competenze finalizzata alla qualificazione, riqualificazione. I destinatari dei servizi di formazione sono:
- Formazione professionale: discenti tra di 30 e i 50 anni che necessitano per entrare nel mercato del lavoro o in percorsi di carriera di competenze certificate (Qualifica professionale).
 - Formazione continua: Apprendisti che assolvono all'obbligo formativo. In questo caso i discenti hanno in prevalenza dai 18 ai 30 non compiuti (abbiamo avuto apprendisti anche di età superiore – perché possono essere assunti con il contratto di apprendistato di II livello anche lavoratori in Naspi).
 - Certificazione: Cittadini che ritengono di aver sviluppato apprendimenti sufficienti a ottenere crediti di frequenza o di ammissione in riferimento a un corso erogato dall'A.L.E.S.S. DON MILANI o altro ente accreditato nel Lazio; cittadini che richiedono la certificazione di una qualifica o di una parte di essa, perché ritengono di aver maturato esperienze professionali adeguate alla qualificazione da certificare; discenti che hanno frequentato un corso "non formale" e richiedono la validazione degli apprendimenti acquisiti in riferimento a un profilo professionale del Repertorio regionale; tirocinanti che richiedono la validazione degli apprendimenti acquisiti nei luoghi di lavoro.
- B. Orientamento e accompagnamento al lavoro anche attraverso la formazione non formale degli adulti. Destinatari dei servizi di formazione sono tutti coloro individuati da normativa regionale e comunitaria come svantaggiati:
- Giovani disoccupati che aspirano a un inserimento lavorativo (meno di 30 anni);
 - Adulti (over 30) disoccupati o inoccupati che aspirano a entrare nel mercato del lavoro;
 - Stranieri extra UE che aspirano a un tirocinio presso le imprese del Lazio.

La struttura organizzativa risponde alle esigenze di sviluppo e di gestione delle attività formative e viene articolata nella logica del sistema aziendale dei processi e del sistema professionale.

- I processi direttivi riguardano il riesame della Direzione e le riunioni periodiche che comprendono la definizione delle politiche aziendali e degli obiettivi e la gestione delle comunicazioni Interne per la diffusione a tutta l'organizzazione delle informazioni; tali processi forniscono gli elementi di cornice in termini di obiettivi e fabbisogni.
- I processi primari sono gestiti dalle funzioni organizzative con l'obiettivo di realizzare i servizi per il cliente mediante l'acquisizione, la progettazione, la realizzazione, l'erogazione e il controllo dei servizi stessi.

Nello specifico:

1. Gestione della progettazione, ha come obiettivo l'ideazione e pianificazione delle attività formative e consulenziali. Gli input alla progettazione possono venire sia dal cliente direttamente sia dall'analisi dei fabbisogni attraverso l'individuazione di nuove esigenze e bisogni (anche impliciti e cogenti). Per gli interventi finanziati, il processo di progettazione coincide con l'Iter di offerta e riesame ed è presidiato dalla funzione DG. Inoltre, esso è supportato dal processo di Gestione delle risorse per un'adeguata allocazione delle risorse all'interno di ogni progetto.

2. Acquisti e consulenze è presidiato dalla funzione DG. In relazione agli obiettivi di crescita definiti a livello strategico e ai fabbisogni tecnici (individuati nei processi descritti), il processo Acquisti e consulenze, è finalizzato ad assicurare un'efficiente ed efficace acquisizione dei beni e dei servizi necessari per la realizzazione delle attività formative e di consulenza. Garantisce, inoltre, la disponibilità di un portafoglio di fornitori/esperti affidabile e ottimale rispetto alle necessità dell'Ente.

3. Processo di erogazione e assistenza presidiato da DG prevede l'esecuzione di tutte quelle operazioni necessarie ad attivare i servizi offerti dall'Ente, alla successiva erogazione e controllo nonché assistenza quando previsto.

Per le prestazioni professionali si prevede:

- La selezione, la valutazione e la qualificazione degli esperti (docenti e/o consulenti)
- L'accettazione della prestazione sulla base delle modalità di controllo definite nella procedura di riferimento
- Il monitoraggio della prestazione e la gestione di eventuali non conformità/reclami;
- La valutazione degli esperti da parte di chi usufruisce del servizio.
- I processi di supporto sono gestiti dalla Direzione (Responsabile del processo di direzione) e dal Responsabile Sistema Qualità (Responsabile del processo di erogazione dei servizi), i quali assicurano la corretta gestione, controllo e miglioramento dei processi primari.

I processi di supporto definiti dall'Ente riguardano:

1. Gestione delle risorse, è presidiato dalla Direzione per garantire un'efficace e tempestiva acquisizione delle risorse. Definisce e realizza le politiche retributive, tenendo conto degli input derivanti dalle strategie aziendali e dal mercato retributivo, con l'obiettivo di rendere equilibrato il rapporto tra valutazione delle risorse e incentivi economici

2. Formazione, lo sviluppo professionale è gestito dal processo di Formazione presidiato dalla funzione RSQ, con l'obiettivo di sviluppare, in coerenza con il sistema professionale, competenze e know-how sulla base delle esigenze di flessibilità e professionalizzazione che l'Ente richiede

3. Soddisfazione del Cliente, è presidiato dalla Direzione al fine di monitorare costantemente le informazioni di ritorno dal Cliente che vanno a costituire gli input dei processi primari per il miglioramento continuo dei servizi offerti

4. Qualità, ivi inclusa la Gestione della Documentazione, presidiato dalla funzione qualità, la quale, sulla base delle linee strategiche aziendali, garantisce l'impostazione del sistema di gestione per la qualità, la sua diffusione nelle strutture operative, la verifica dell'applicazione e dell'efficacia del sistema attraverso l'analisi dei dati derivanti dal monitoraggio dei processi e delle attività, la proposizione e attivazione di Audit, NC, Azioni correttive e preventive per dare luogo al miglioramento continuo del sistema (fig.1)

Inoltre, nella tabella che segue (fig.2) vengono identificate le figure che hanno il presidio del processo e del suo miglioramento e le figure che sono chiamate a rispondere del processo e/o mettere a disposizione le loro risorse in termini di persone, tecnologie e sistemi, al fine del raggiungimento degli obiettivi aziendali per ogni tipologia di processo dell'Ente (F.P).

Alessdonmilani.ETS

Fig.1

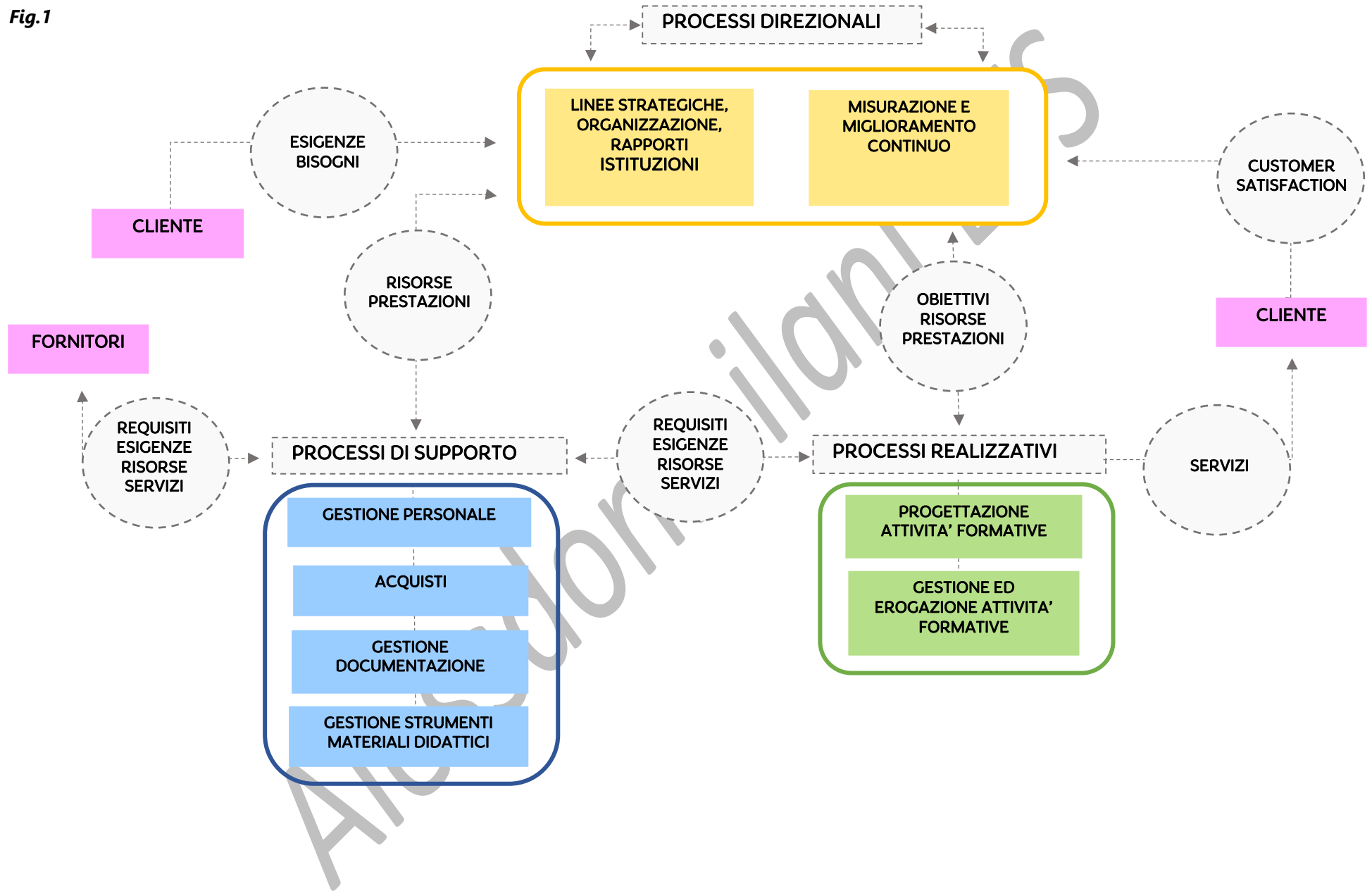


Fig.2

				Direzione	Qualità'	Progettazione		Gestione - Erogazione			Gestione Amministrativa -Didattica		
		Fig. Processo	Fig. Funzione	DG	RSQ	RPS	RSA	RGF	RSS	RSA	RSA	RAC	RSS
Processi Direzionali	Linee strategiche Organizzazione Rapporti istituzioni	DG	DG	X	X	X		X			X		
	Misurazione Miglioramento Continuo	RSQ	RSQ	X	X	X		X			X	X	X
Processi Realizzativi	Progettazione attività formative	DG	RPS	X		X	X	X			X		
	Gestione ed erogazione attività formative	DG	RGF	X		X		X	X	X			
Processi di Supporto	Gestione personale	DG	RSA	X			X			X	X		
	Acquisti	DG	RAC	X	X					X		X	
	Gestione documentazione	RSQ	RSS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gestione strumenti materiali didattici	RSQ	RSS	X	X			X	X				X

Legenda

Direzione: DG

Responsabile Qualità: RSQ

Responsabile Progettazione e Sviluppo: RPS

Responsabile Gestione Erogazione Attività Formazione: RGF

Responsabile Amministrazione: RSA

Responsabile Acquisti: RAC

Responsabile Segreteria: RSS

Il sistema di gestione per la qualità è conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 ed è evidenziato nelle linee strategiche individuate dalla direzione e nei documenti della qualità (manuale, procedure e processi).



ORGANIGRAMMA



PRESIDENTE
Claudio Bosi



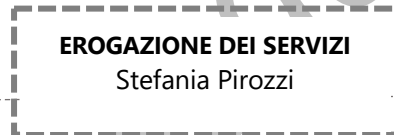
DIRETTORE
Maria Cristina Lerico

Consulente esperto in coordinamento: definizione delle strategie organizzative e commerciali; pianificazione e coordinamento delle risorse umane; pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese e le istituzioni; promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura



GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA
Martina Monachini

Coordinamento e gestione strutture amministrative, supporto amministrativo per la gestione di percorsi formativi



EROGAZIONE DEI SERVIZI
Stefania Pirozzi

Gestione di percorsi formativi: analisi della committenza e dei destinatari; applicazione dei processi di avvio e di gestione in itinere dei corsi erogati; monitoraggio delle azioni e dei programmi; gestione della qualità inerenti il processo



ANALISI DEI FABBISOGNI
Stefania Pirozzi

Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale; definizione della strategia formativa; gestione della qualità inerenti il processo



PROGETTAZIONE E SVILUPPO
Maria Cristina Lerico

Consulente esperto in monitoraggio e Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione corsuale; progettazione di un intervento Individualizzato; gestione della qualità inerente il processo



Obiettivi

La Direzione definisce la propria Politica per la Qualità stabilendo, in coerenza con la stessa, gli obiettivi prefissi.

Tale politica è riportata nella mission e nei documenti strategici. Viene periodicamente riesaminata (riunioni periodiche, riesami e verifiche. Tale politica deve essere sempre coerente con le strategie aziendali, con le esigenze e le aspettative dei Clienti.

La Direzione si preoccupa di perseguire i suddetti obiettivi mettendo a disposizione tutte le risorse materiali e umane necessarie.

Tutti gli obiettivi vengono espressi in forma misurabile in sede di Riesame della Direzione, attraverso appositi indicatori dove vengono analizzati i dati derivanti dall'applicazione del Sistema Qualità, al fine di verificarne l'attuazione e l'efficacia e per promuoverne il miglioramento continuo.

Il raggiungimento degli obiettivi affidato formalmente ai responsabili incaricati del loro raggiungimento tramite una scheda di incarico personale.

Lo scopo del sistema qualità è quello di supportare e verificare il perseguimento dei seguenti obiettivi:

1. Assicurare la conduzione di tutte le attività realizzate in accreditamento rispettando obiettivi, tempi, procedure e costi stabiliti dalle misure e avvisi pubblici
2. Attuare un costante monitoraggio delle attività realizzate in accreditamento e applicare le necessarie misure correttive qualora necessario
3. Assicurare la condivisione e la corretta attuazione del piano di controllo della qualità e delle attività di valutazione interna per le attività svolte in accreditamento
4. Garantire la qualità di strumentazioni e materiali didattici funzionali alla realizzazione delle attività svolte.
5. Validare l'approccio metodologico di ogni attività svolta
6. Mettere in atto i contatti e le azioni di rete necessarie alla valorizzazione e potenziamento delle attività svolte in accreditamento
7. Garantire la continuità e l'efficacia dei risultati delle azioni svolte.

Infrastrutture

L'Ente assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene ambientale. Le infrastrutture costituiscono elementi determinanti nella riuscita dei processi sviluppati.

Vengono considerate infrastrutture: gli edifici e gli spazi nei quali si svolgono attività connesse con i servizi resi, le attrezzature ed i supporti didattici, i servizi logistici.

Le infrastrutture saranno valutate secondo parametri e indicatori, stabiliti dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale con decreto n. 166 del 25 maggio 2001.

Gli indicatori per la valutazione delle risorse infrastrutturali per la realizzazione di servizi di formazione sono:

1. L'adeguatezza dei locali
2. L'adeguatezza didattica
3. L'adeguatezza tecnologica
4. La congruità dell'insieme di risorse disponibili

Monitoraggio

Il monitoraggio e la valutazione dell'efficacia formativa, di orientamento e accompagnamento al lavoro è basata sui dati rilevati ed elaborati durante le verifiche intermedie e nella verifica finale. Sono infatti previste due tipologie di verifica:

1. Verifiche in itinere o intermedie finalizzate a monitorare l'andamento delle attività svolte durante l'erogazione del servizio, effettuando, se necessario, la possibilità di azioni correttive sulla strategia
2. Verifica finale, finalizzata alla acquisizione dei dati necessaria per la valutazione globale dell'efficacia dell'attività svolta.

Le verifiche sono condotte mediante specifici questionari strutturati ad hoc per le varie fasi. La valutazione finale è basata sugli esiti delle verifiche intermedie e della verifica finale. Alla fine del processo di valutazione viene redatta una relazione di impatto sulle attività svolte.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile del Processo di gestione della qualità ed è validata dalla Direzione.

Diffusione

L'ente assicura ampia diffusione della Carta di Qualità tramite:

- Pubblicazione sul proprio sito internet www.alessdonmilani.it
- Affissione sulla bacheca dell'ente con aggiornamento mensile dei dati variati

Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità dell'ente allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

Indicatori e standard di qualità

Fattori qualità	Indicatori qualità	Standard qualità	Strumenti di verifica
Risorse investite per Comunicazione e Innovazione Tecnologica	Rapporto tra risorse impiegate e il fatturato relativo alle attività di formazione	= > 0,05	Verifica del Bilancio
Monitoraggio Customer satisfaction	Intervistati sul totale degli utenti al termine delle attività formative e/o di orientamento	90%	Monitoraggio e valutazione del servizio
Efficienza	Rapporto tra numero di ore utenti rendicontati e numero ore utenti approvati da progetto	= > 0,7	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	= > 0,7	Rendiconti
Efficienza	Rapporto tra numero utenti al termine dell'intervento e numero utenti autorizzati	= > 0,7	Rendiconti
Efficienza	Percentuale di utenti qualificati intervistati sul totale dei qualificati	80%	Monitoraggio e valutazione del servizio
Efficienza	Rapporto tra costo rendicontato su utenti rendicontati e costo approvato su utenti previsti dal progetto	= < 1	Rendiconti
Efficacia aggiornamento del personale interno	Dipendenti che hanno partecipato alla aggiornamento sul totale dipendenti	80%	Piano di formazione e addestramento
Attenzione al contesto di riferimento	Attivare convenzioni e protocolli di intesa con stakeholder territoriali	+1/anno	Verifica convenzioni e protocolli d'intesa
Customer satisfaction	Qualità del progetto	80%	Monitoraggio e valutazione del servizio
Customer satisfaction	Qualità del servizio	85%	Monitoraggio e valutazione del servizio
Customer satisfaction	Valutazione formatori	85%	Monitoraggio e valutazione del servizio
Customer satisfaction	Valutazione apprendimento	80%	Monitoraggio e valutazione del servizio
Efficienza nella risposta alle richieste di Committenti e beneficiari	Numero giorni tra data di ricevimento della richiesta e data di formulazione della risposta	7 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero giorni tra la segnalazione di non conformità e la proposizione di azioni correttive	7 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva