



**VADEMECUM PER
L'ACCREDITAMENTO
IN PROVINCIA DI TRENTO**

AD USO DEI SOGGETTI FORMATIVI

edizione 2008

INDICE

PARTE I - PROGETTARE IL PROPRIO ACCREDITAMENTO: ISTRUZIONI PER L'USO	4
1. INDICAZIONI GENERALI	5
2. CASI DI ACCREDITAMENTO	7
2.1 Accreditalento 'FSE'	7
2.2 Accreditalento specifico per la 'Sicurezza'	7
PARTE II – RISPONDERE AI REQUISITI MINIMI: IL DISPOSITIVO DI ACCREDITAMENTO	9
3. INTRODUZIONE	10
3.1 Requisiti del dispositivo di accreditalento	10
3.2 Requisiti applicabili in caso di accreditalento specifico per i soggetti formatori che intendono offrire formazione per la sicurezza.....	10
3.3 'Semplificazione ISO'	11
4. REQUISITI RELATIVI ALL'ORGANISMO	13
4.1 Adeguatezza del soggetto giuridico (Req.1)	13
4.1.1 Consistenza e finalit� del soggetto giuridico (Ind.1.1).....	13
4.2 Affidabilit� economica e finanziaria (Req.2).....	16
4.2.1 Affidabilit� economico finanziaria del soggetto giuridico richiedente accreditalento (Ind.2.1)	16
4.2.2 Affidabilit� economico finanziaria del legale rappresentante del soggetto giuridico richiedente accreditalento (Ind.2.2).....	25
4.3 Indicatori di efficacia ed efficienza (Req.3).....	27
4.3.1 Esperienza pregressa (Ind.3.1)	28
4.3.2 Indicatori quantitativi: Performance progettuale (Ind.3.2) e Performance di successo formativo (ind.3.3)	30
4.4 Attivazione di strumenti di relazione con il territorio provinciale (Req.6).....	34
4.4.1 Esistenza di relazioni con gli attori dei sistemi che operano nella rete territoriale dei servizi per la formazione (Ind.6.1).....	34
4.4.2 Esistenza di relazioni con soggetti del contesto socio-economico-produttivo locale (Ind.6.2).....	38
5. REQUISITI RELATIVI ALLA SEDE	49
5.1 Disponibilit� di una o pi� sedi formative sul territorio della provincia (Req.4) ..	49
5.1.1 Disponibilit� della sede formativa e dell'aula didattica (Ind.4.1)	49
5.1.2 Idoneit� della sede formativa e dell'aula didattica rispetto alle norme in materia di igiene, sanit� e sicurezza (Ind.4.2)	56
5.2 Adeguata dotazione in termini di risorse gestionali e professionali (Req.5).....	64
5.2.1 Introduzione al requisito cinque.....	64
5.2.2 Gestione organizzativa trasparente (Ind.5.1)	66
5.2.3 Presidio procedurale dei processi (Ind.5.2)	75
5.2.4 Presidio funzionale dei processi (Ind.5.3)	95
6. IMPEGNI RICHIESTI	119
7. DOCUMENTAZIONE DA INVIARE IN SEDE DI ACCREDITAMENTO	120
PARTE III - GESTIRE IL PROCESSO AMMINISTRATIVO DI ACCREDITAMENTO: ADEMPIMENTI.....	123
8. RICHIESTA DI ACCREDITAMENTO	124
9. MANTENIMENTO DELL' ACCREDITAMENTO.....	128
10. VERIFICHE PERIODICHE	131
11. SERVIZI E STRUMENTI A SUPPORTO DELL' ACCREDITAMENTO	132
11.1 Assistenza tecnica ai soggetti formativi.....	132
11.2 Documenti a supporto dei soggetti formativi.....	133
11.3 Applicativo on line per gestire l'accreditalento.....	133
ALLEGATI – STANDARD DI RIFERIMENTO	138

A.1 - DOSSIER INDIVIDUALE DELLE CREDENZIALI (IND.5.3).....	138
APPENDICE – DOCUMENTI NORMATIVI	143
A.3 - REGOLAMENTO	143
A.4 - DELIBERA.....	143

PARTE I - PROGETTARE IL PROPRIO ACCREDITAMENTO: ISTRUZIONI PER L'USO

La parte I del Vademecum contiene informazioni introduttive sul sistema di accreditamento in vigore in Provincia di Trento da luglio 2008.

Tale parte esplicita i soggetti che devono accreditarsi, la durata ed i possibili casi di accreditamento.

La successiva Parte II, descrive nel dettaglio i requisiti del dispositivo di accreditamento che il soggetto formativo deve dimostrare di possedere per essere accreditato.

La Parte III esplicita le modalità di gestione dell'intero processo di accreditamento, compresi i servizi e gli strumenti a supporto dei soggetti formativi.

Nell'ultima parte del Vademecum sono riportati gli standard da utilizzare ed i documenti normativi che definiscono il dispositivo di accreditamento in Provincia di Trento.

1. Indicazioni generali

Nella Provincia Autonoma di Trento l'accreditamento è l'atto con cui l'amministrazione pubblica competente riconosce ad un organismo la possibilità di realizzare interventi di formazione cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo¹. In particolare l'accreditamento del soggetto proponente è condizione per l'affidamento in gestione degli interventi aventi contenuto formativo, compresi i buoni formativi (capo I e II del Regolamento).

Ogni Avviso/bando di gara indica il termine entro cui il soggetto proponente, non ancora accreditato, deve richiedere l'attivazione del procedimento stesso di accreditamento, pena la decadenza dell'affidamento effettuato o dell'aggiudicazione.

Di contro, un soggetto accreditato, affidatario di un'azione formativa, non può rinunciare all'accreditamento fino alla conclusione di tale attività, pena la decadenza dell'aggiudicazione stessa.

A partire dall'esperienza consolidata negli ultimi anni, con il presente Vademecum la Provincia intende fornire a tutte le strutture formative interessate a gestire tali interventi, uno strumento agile e, per quanto possibile, completo di comprensione del sistema di accreditamento in vigore.

Considerare il processo di accreditamento come una possibilità, per i soggetti formativi, di miglioramento complessivo e a lungo termine, è l'approccio più adeguato da utilizzare per riuscire a progettare al meglio il proprio sistema. Se l'accreditamento costituisce sicuramente un vincolo normativo che si impone al soggetto formativo, si auspica dunque che sia visto dallo stesso anche come una occasione di cambiamento strutturale e organizzativo.

L'accreditamento delle strutture formative in vigore in Provincia di Trento, ad applicazione dell'Intesa del 20 marzo 2008 da parte della Conferenza permanente per i rapporti tra Stato, Regioni e Province Autonome², ha due **riferimenti normativi**, allegati al presente Vademecum:

¹ Il Fondo Sociale Europeo (FSE) è uno dei Fondi strutturali dell'Unione europea, strumenti finanziari volti a rafforzare la coesione economica e sociale. Creato nel 1957, il Fse rappresenta oggi il principale strumento a sostegno della strategia europea per occupazione (SEO 1997), strategia che prevede una cooperazione tra gli Stati in materia di occupazione (nata a seguito del fondamentale contributo del *Libro Bianco* su *Crescita, sviluppo e occupazione*, pubblicato dalla Commissione nel 1993, meglio noto come Libro Bianco Delors¹, dal nome dell'allora presidente della Commissione). Il fse mira a conseguire la piena occupazione, la qualità e la produttività sul lavoro, promuovendo l'inclusione sociale, compreso l'accesso all'occupazione delle persone svantaggiate. Inoltre intende promuovere le pari opportunità per tutti nel mercato del lavoro, riducendo le disparità occupazionali a livello nazionale, regionale e locale.

² Intesa tra il Ministero del lavoro e previdenza Sociale, il Ministero della pubblica istruzione, il Ministero dell'università e ricerca, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, per la

- il Regolamento della Provincia Autonoma di Trento concernente la “Disciplina del coordinamento e dell’attuazione degli interventi della Provincia cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo” di cui al decreto del Presidente della Provincia n. 18-125/Leg del 9 maggio 2008 pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione del 3 giugno 2008 n.23/I-II
- la Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1820 del 18 luglio 2008, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione del 5 agosto 2008 n.32/I-II. Il soggetto formativo deve rispondere a tutti i requisiti minimi richiesti dalla suddetta deliberazione, di seguito denominata “Dispositivo di accreditamento”. Tali requisiti sono analiticamente illustrati nella Parte II del presente Vademecum.

La gestione del procedimento amministrativo di accreditamento è di competenza dell'AdG (Autorità di Gestione) Fondo Sociale Europeo (FSE) provinciale di seguito denominato “Struttura competente”. I principi del procedimento stesso sono presentati nella Parte III, nel quale vengono inoltre illustrati i servizi di supporto all’accreditamento forniti dalla Struttura competente ai soggetti formativi.

Possono essere accreditati tutti i soggetti pubblici e privati, comprese le strutture provinciali non coinvolte direttamente o indirettamente nell’attuazione delle azioni FSE, purchè in possesso dei requisiti stabiliti (Parte II del presente Vademecum).

L’accreditamento ha durata triennale, previa conferma annuale del mantenimento dei requisiti.

I soggetti con sede formativa in possesso di certificazione UNI EN ISO 9001:2000³ relativa all’area “servizi formativi” **possono richiedere l’accreditamento in ‘semplificazione ISO’**. Tale condizione richiede comunque, da parte della Struttura competente, la verifica della presenza dei requisiti richiesti sulla base della documentazione del Sistema Qualità consegnata. Si rimanda per il dettaglio alla parte II del presente Vademecum (cfr. cap.3.3) ed in cui, per ogni requisito, sono indicate anche le relazioni con i punti della norma ISO. Per gli elementi riconosciuti dalla Struttura competente in ‘semplificazione ISO’ non verranno svolte le verifiche periodiche per il mantenimento dell’accreditamento (cfr. Parte III).

Per la predisposizione della domanda di accreditamento si deve utilizzare esclusivamente la modulistica generata e stampata tramite lo specifico applicativo sviluppato su piattaforma on line, come meglio chiarito nella Parte III. La richiesta così formulata e la relativa

definizione degli standard minimi del nuovo sistema di accreditamento delle strutture formative per la qualità dei servizi.

³ ISO - *International Organisation for Standardisation*.

documentazione da allegare (cfr. capitolo 7) deve essere inoltrata alla Struttura competente in formato cartaceo.

2. Casi di accreditamento

2.1 Accreditamento 'FSE'

Come già introdotto, il possesso dell'accreditamento 'FSE' è obbligatorio per i soggetti formativi che intendono attuare gli interventi formativi in affidamento o aggiudicazione, co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo in Provincia Autonoma di Trento.

2.2 Accreditamento specifico per la 'Sicurezza'

Il possesso dell'accreditamento per la 'Sicurezza' consente ai soggetti formativi di offrire interventi formativi per gli Addetti e Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione (ASPP e RSPP), ai sensi di quanto definito nell'Accordo tra Stato Regioni e Province Autonome sottoscritto in Conferenza permanente in data 26 gennaio 2006 atto rep. 2407 (G. U. n.37 del 14 febbraio 2006).

Tale accordo, relativo alla formazione di Addetti e Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione (ASPP e RSPP) ed attuativo dell'art. 2 commi 2, 3, 4 e 5 del decreto legislativo 23 giugno 2003, n. 195, prevede che accanto ai soggetti formatori individuati dal medesimo D.lgs. 195/03 possano svolgere tale attività di formazione anche altri soggetti formatori purché in possesso dei seguenti requisiti:

- a) **essere accreditato dalla Regione o Provincia Autonoma nel cui ambito intende operare, in conformità al modello di accreditamento definito in ogni Regione e provincia, ai sensi del Decreto del ministero del lavoro e della previdenza sociale del 25 maggio 2001 n.166;**
- b) dimostrare di possedere esperienza almeno biennale, maturata in ambito di prevenzione e sicurezza sul lavoro;
- c) dimostrare di disporre di docenti con esperienza almeno biennale in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro

Successivamente la deliberazione della Giunta Provinciale n.1902 di data 7 settembre 2007 ad oggetto "Sicurezza e salute dei lavoratori. Approvazione del documento recante le Linee guida per la formazione dei

responsabili e degli addetti del servizio di prevenzione e protezione” ha disposto:

“che l’assolvimento del requisito indicato dal punto a) può essere soddisfatto attraverso l’accreditamento dei soggetti formatori privati sulla base dei criteri di accreditamento previsti dal regolamento di cui all’art. 15 della legge provinciale n. 21 del 1987 ed ha affidato all’Agenzia del Lavoro il compito di verificare i requisiti, riportati indicati nelle lettere b) e c), per i soggetti formatori privati che intendono offrire la formazione per la sicurezza rivolta ad ASPP e RSPP.”

Pertanto i soggetti che richiedono l’accreditamento ESCLUSIVAMENTE come condizione per poter organizzare corsi di formazione per ASPP e RSPP, possono accedere ad un accreditamento semplificato (disciplinato dalla parte C dell’allegato alla deliberazione n.1820 del 18/07/08) per il quale, alcuni dei requisiti o elementi degli stessi non vengono richiesti. In particolare questo tipo di accreditamento richiede il possesso dei soli requisiti di seguito riportati:

1. Adeguatezza del soggetto giuridico.
2. Affidabilità economica e finanziaria (ad esclusione del punto 2.1.3).
4. Disponibilità di una o più sedi formative idonee ubicate sul territorio della Provincia.
5. Adeguata dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro limitatamente ai punti:
Indicatore 5.1 - Gestione organizzativa trasparente
Indicatore 5.2 - Presidio procedurale dei processi.
6. Attivazione di strumenti di relazione stabile con il territorio provinciale.

Si sottolinea che l’accreditamento specifico così rilasciato avrà valore esclusivamente per l’assolvimento del requisito previsto dalla lettera a) punto 4.2.2 dell’accordo di data 26 gennaio 2006, per i soggetti formatori privati che intendono offrire formazione per la sicurezza.

Ciò significa che l’accreditamento per la ‘Sicurezza’ consente al soggetto formativo di offrire le attività formative per ASPP e RSPP, ma non permette di attuare interventi in affidamento o aggiudicazione co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo in Provincia di Trento, di cui al cap.2.1.

Allorquando tali soggetti, già accreditati presso la Provincia, richiedano l’accreditamento ‘FSE’ il possesso dei requisiti già verificati dall’Ufficio competente vengono riconosciuti in automatico.

PARTE II – RISPONDERE AI REQUISITI MINIMI: IL DISPOSITIVO DI ACCREDITAMENTO

La Parte II del Vademecum contiene la presentazione in chiave operativa dei diversi requisiti di accreditamento richiesti, in modo da renderne più agevole la comprensione da parte dei soggetti formativi, favorendo l'adozione dei più efficaci comportamenti di risposta.

Al fine di una migliore comprensione applicativa del dispositivo di accreditamento, i requisiti sono proposti suddivisi in:

- requisiti che si riferiscono all'organismo (soggetto giuridico);
- requisiti che fanno riferimento alla sede formativa.

I requisiti sono articolati in indicatori ed elementi. Per ogni elemento sono definiti:

- la tipologia di evidenza e prova;
- la documentazione da presentare;
- le modalità di verifica;
- i riferimenti al sistema nazionale di accreditamento di cui all'intesa del 20/03/08.

Oltre ai criteri di interpretazione di tali elementi, si raccomanda di porre particolare attenzione alle tabelle denominate "*check list*", che illustrano gli elementi minimi necessari per essere conformi ai requisiti richiesti e le modalità di auto valutazione da parte del soggetto "accreditando" di tale conformità. Per ogni elemento, viene inoltre illustrata nel dettaglio la documentazione da inviare in sede di accreditamento o da presentare nel corso del suo mantenimento.

Al capitolo 7 è proposta una tavola di sintesi della documentazione richiesta in fase di accreditamento, così da facilitare la preparazione dei documenti per tutti i requisiti.

3. Introduzione

3.1 Requisiti del dispositivo di accreditamento

Il dispositivo di accreditamento trentino è strutturato su 6 requisiti, riportati nella tabella che segue, con l'indicazione di quelli che si riferiscono all'organismo (soggetto giuridico) e quelli che fanno riferimento alla sede formativa :

		<i>Riferimento a:</i>
Req.1.	Adeguatezza del soggetto giuridico	ORGANISMO
Req.2.	Affidabilità economica e finanziaria	ORGANISMO
Req.3.	Indicatori di efficacia ed efficienza	ORGANISMO
Req.4.	Disponibilità di una o più sedi formative idonee ubicate sul territorio della Provincia	SEDE
Req.5.	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	SEDE
Req.6.	Attivazione di strumenti di relazione stabile con il territorio provinciale	ORGANISMO

3.2 Requisiti applicabili in caso di accreditamento specifico per i soggetti formatori che intendono offrire formazione per la sicurezza

Come già introdotto al cap. 2.2, nel caso specifico dell'accREDITAMENTO per la formazione di Addetti e Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione (ASPP e RSPP), sono applicabili solo alcuni requisiti del dispositivo complessivo, come di seguito indicato:

Req.1.	Adeguatezza del soggetto giuridico	APPLICATO
Req.2.	Affidabilità economica e finanziaria	APPLICATO (AD ESCLUSIONE DI E.2.1.3)
Req.3.	Indicatori di efficacia ed efficienza	NON APPLICATO
Req.4.	Disponibilità di una o più sedi formative idonee ubicate sul territorio della Provincia	APPLICATO
Req.5.	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	APPLICATO (AD ESCLUSIONE DI IND.5.3)
Req.6.	Attivazione di strumenti di relazione stabile con il territorio provinciale	APPLICATO

3.3 'Semplificazione ISO'

Il soggetto in possesso di certificazione UNI EN ISO⁴ 9001:2000 nell'area 'Servizi formativi' (settore EA 37⁵) per la sede formativa in accreditamento, può richiedere la 'semplificazione ISO' per gli elementi contenuti in due requisiti del dispositivo trentino. Essi sono (cfr. cap.7):

- Req. 5 Adeguata dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro. Solo per gli elementi di cui agli indicatori 5.1 e 5.2;
- Req. 6 Attivazione di strumenti di relazione stabile con il territorio provinciale. Per gli elementi di cui ai due indicatori che lo compongono 6.1 e 6.2.

Tale condizione richiede comunque, da parte dell'Ufficio competente, la verifica della presenza dei requisiti richiesti sulla base della documentazione del Sistema Qualità consegnata (Manuale, Procedure, Istruzione operative interessate, etc.). Nel Vademecum (capitoli 4. e 5.) per ogni elemento sono indicate le relazioni con i punti della norma ISO in modo da agevolare l'integrazione con il Sistema Qualità aziendale di cui il soggetto si è dotato.

Oltre alla documentazione del Sistema Qualità a copertura dei singoli requisiti richiesti in semplificazione (Manuale, Procedure, etc.) il soggetto deve inviare all'Ufficio competente:

- al momento della richiesta, **copia del Certificato di qualità;**
- a seguito di ogni verifica periodica di mantenimento/sorveglianza/rinnovo della Certificazione, **copia del verbale/rapporto rilasciato dall'Ente Certificatore.**

La richiesta di 'semplificazione ISO' può essere inoltrata contestualmente alla domanda di accreditamento o successivamente in fase di mantenimento dei requisiti, attraverso la modulistica fornita dall'applicativo on line a seguito dell'inserimento dei dati richiesti.

Nello specifico **per ogni elemento richiesto in 'semplificazione ISO', il soggetto deve indicare dettagliatamente nell'applicativo on line la documentazione (documento, sezione, pagina) del proprio Sistema qualità certificato che soddisfa quanto richiesto** dal dispositivo, inviandone contestualmente copia a fini di valutazione da parte dell'Ufficio.

⁴ ISO - *International Organisation for Standardisation.*

⁵ In caso di settore diverso, l'Amministrazione valuta la sua congruità con l'area dei servizi formativi.

Per gli elementi riconosciuti dall'Ufficio competente in 'semplificazione ISO', non verranno svolte le verifiche periodiche per la permanenza dei requisiti di accreditamento (cfr. Parte III).

4. Requisiti relativi all'organismo

4.1 Adeguatezza del soggetto giuridico (Req.1)

Il requisito 1. è relativo alla dimostrazione dell'esistenza del soggetto in accreditamento quale struttura finalizzata, anche, alle attività formative.

Il presente requisito fa riferimento al soggetto giuridico in accreditamento.

Esso è composto da un indicatore:

1.1 Consistenza e finalità del soggetto giuridico

4.1.1 Consistenza e finalità del soggetto giuridico (Ind. 1.1)

L'indicatore 1.1 si articola in due elementi:

1.1.1 Presenza della fattispecie "attività di formazione" fra le finalità statutarie del soggetto giuridico richiedente l'accreditamento, anche a titolo non esclusivo.

1.1.2 Iscrizione al registro delle imprese presso la Camera di Commercio competente per territorio, se richiesto da vigente normativa.

CRITERI INTERPRETATIVI

- **La richiesta di accreditamento può essere presentata da qualsiasi soggetto giuridico**, indipendentemente dalla propria natura (società di persone, società di capitali, associazioni con o senza personalità giuridica, consorzi, istituzioni scolastiche, istituzioni pubbliche, Enti morali - religiosi, aziende speciali etc.).
- In ogni caso **si richiede che tra le finalità del soggetto, esplicitate nello statuto, sia compreso l'esercizio di "attività di formazione"** o definizione equivalente, anche a titolo non esclusivo. Il soggetto giuridico può quindi esercitare anche altre attività oltre quella formativa.
- Qualora il soggetto modifichi il proprio statuto, si richiede il mantenimento della finalità formativa, e la presentazione all'Ufficio competente dello statuto modificato.
- **Il requisito si considera in principio assolto** per la richiesta di accreditamento - in applicazione del principio di semplificazione amministrativa - **da parte delle istituzioni pubbliche delle quali la Struttura competente può rilevare d'ufficio la conformità**, laddove possibile. Ne sono esempio le istituzioni scolastiche operanti nel territorio della Provincia di Trento, dotate di decreto di riconoscimento di autonomia e personalità, nonché le Università pubbliche o riconosciute e le articolazioni della struttura provinciale accreditabili.

- **In tutti gli altri casi, l'Ufficio competente richiede lo statuto vigente allegato all'atto di costituzione**, valutando, attraverso l'esame della suddetta documentazione, la presenza del requisito in oggetto.
- L'assenza del requisito è condizione di diniego dell'accREDITAMENTO. Potrà essere presentata nuova richiesta dopo la specificazione nello statuto della finalità formativa.
- Per le imprese che, per normativa vigente, sono tenute all'iscrizione al registro delle imprese presso la Camera di Commercio competente per territorio, è richiesto al soggetto formativo di fornire i riferimenti della stessa iscrizione (CC e numero di iscrizione). Significa quindi che l'elemento 1.1.2 è applicabile solo in caso di imprese con obbligo di iscrizione alla Camera di Commercio secondo la normativa vigente.

Elemento 1.1.1 Presenza della fattispecie "attività di formazione" fra le finalità statutarie del soggetto giuridico richiedente l'accREDITAMENTO, anche a titolo non esclusivo

EVIDENZE E PROVE

- **Atto di costituzione**
- **Statuto vigente**

Check list e.1.1.1 - Presenza della fattispecie "attività di formazione" fra le finalità statutarie

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
FORMULAZIONE NELLO STATUTO DELLA FATTISPECIE "ATTIVITÀ DI FORMAZIONE"	Accertarsi che si desuma con chiarezza, anche in via non esclusiva, una finalità di natura formativa.	<p><i>La conformità non richiede necessariamente che nello statuto vi sia l'espressione testuale "attività di formazione". Ad esempio, un'espressione quale "attività educative rivolte allo sviluppo professionale...", assolve comunque il requisito.</i></p> <p><i>Al contrario, una fattispecie quale "attività per lo sviluppo culturale della persona..." appare troppo generica e come tale non è sufficientemente indicativa della natura formativa.</i></p>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accREDITAMENTO:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → Atto di costituzione → Statuto vigente 	<ul style="list-style-type: none"> ○ conformità della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → eventuale aggiornamento di Atto di costituzione → eventuale aggiornamento di Statuto vigente 	<ul style="list-style-type: none"> ○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio A

Elemento 1.1.2 Iscrizione al registro delle imprese presso la Camera di Commercio competente per territorio, se richiesto da vigente normativa

EVIDENZE E PROVE

→ *(applicabile solo se soggetto tenuto ad iscrizione da normativa)*
Iscrizione al registro delle imprese presso la Camera di Commercio competente per territorio

Check list e.1.1.2 - Iscrizione al registro delle imprese

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ESISTENZA DELL'ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE IMPRESE	Accertarsi di possedere: <ul style="list-style-type: none"> - il numero di iscrizione al Registro delle imprese; - i riferimenti della Camera di Commercio, competente per territorio, a cui si è iscritti 	<i>Verificare se l'impresa è tenuta, per la normativa vigente, all'iscrizione al registro delle imprese.</i> <i>In caso contrario il soggetto formativo deve solo indicare nell'applicativo on line di non essere tenuto a tale iscrizione presso la Camera di commercio.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → Dichiarazione sostitutiva di certificazione ex art. 46 DPR 28 dicembre 2000, n. 445, conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento 	<ul style="list-style-type: none"> ○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → eventuale aggiornamento in caso di variazione della condizione dichiarata 	<ul style="list-style-type: none"> ○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: //

4.2 Affidabilità economica e finanziaria (Req.2)

Il requisito 2. è volto a garantire un livello base di affidabilità economica e finanziaria dei soggetti accreditati che attuano gli interventi formativi.

Il presente requisito fa riferimento al soggetto giuridico in accreditamento.

Esso è composto da due indicatori:

2.1 Affidabilità economico finanziaria del soggetto giuridico richiedente accreditamento

2.2 Affidabilità economico finanziaria del legale rappresentante del soggetto giuridico richiedente accreditamento

4.2.1 Affidabilità economico finanziaria del soggetto giuridico richiedente accreditamento (Ind.2.1)

L'indicatore 2.1 si articola in sei elementi:

2.1.1 Situazione patrimoniale e finanziaria affidabile

2.1.2 Affidabilità del soggetto giuridico

2.1.3 Sistema contabile

2.1.4 Rispetto degli obblighi di pagamento di imposte e tasse

2.1.5 Rispetto degli obblighi di pagamento di contributi previdenziali ed obblighi derivanti

2.1.6 Rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili

CRITERI INTERPRETATIVI

- All'atto della richiesta di accreditamento è necessario dimostrare:
- una situazione patrimoniale e finanziaria affidabile (e.2.1.1), attraverso l'esistenza di un bilancio di esercizio secondo la normativa applicabile;
 - l'affidabilità del soggetto giuridico (e.2.1.2), in termini di assenza di fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, concordato preventivo o equivalenti;
 - l'adozione di un sistema contabile (e.2.1.3), articolato per singola attività progettuale e voci di costo, compresa l'esistenza di un sistema informatizzato di registrazione e conservazione dei dati contabili;
 - il rispetto degli obblighi di pagamento di imposte e tasse (e.2.1.4) da parte del soggetto in accreditamento;
 - il rispetto degli obblighi di pagamento di contributi previdenziali ed obblighi derivanti (e.2.1.5) da parte del soggetto in accreditamento;

- il rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (e.2.1.6) da parte del soggetto in accreditamento.
- **Il bilancio d'esercizio deve essere redatto in forma obbligatoria**, conforme alle normative europee⁶, solo quando richiesto dalle norme civilistiche. Al soggetto verrà infatti richiesto attraverso l'applicativo on line l'esistenza di obbligo di redazione del bilancio ai sensi degli art. 2423 e seguenti del codice civile. Negli altri casi non si richiede la riclassificazione delle voci di bilancio, ma è sufficiente presentare il bilancio nella forma normalmente utilizzata dal soggetto giuridico. In sede di richiesta di accreditamento, il soggetto non deve inviare all'Ufficio copia del bilancio, ma soltanto una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, attraverso sottoscrizione di testo standard predisposto dall'applicativo informatico attraverso cui è richiesto l'accREDITamento. Il bilancio può in ogni caso essere richiesto dall'Ufficio a fini di controllo della dichiarazione sostitutiva.
- **Nel caso in cui il soggetto richiedente non disponga di bilancio, in quanto di recente costituzione**, si prevede che esso si impegni a presentare, successivamente all'approvazione del primo bilancio d'esercizio, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà riferita all'affidabilità economico finanziaria di cui all'indicatore in oggetto, conforme al testo standard disponibile presso la struttura competente. Tale impegno sarà sottoscritto dal legale rappresentante nella domanda di accreditamento, selezionando nell'applicativo on line l'opzione: *'caso in cui il soggetto non disponga di bilancio perché di recente costituzione'*.
- Al soggetto formativo è richiesta l'esistenza di (e.2.1.3):
 - **un sistema contabile articolato per singola attività** progettuale, con classificazione dei costi ammissibili al cofinanziamento del FSE, con una ripartizione secondo le seguenti macrovoci di costo:
 - *Preparazione*
 - *Realizzazione*
 - *Diffusione dei risultati*
 - *Direzione e controllo interno*
 - *Costi indiretti.*
 - **un sistema informatizzato di registrazione e conservazione dei dati** contabili relativi a ciascuna operazione svolta, nonché raccolta dei dati relativi all'attuazione necessari per la gestione finanziaria, la sorveglianza, le verifiche, gli audit e la valutazione, ed in coerenza con quanto indicato al req.5.1.2⁷.

Il Codice Civile (art. 2423 e seguenti), che fa proprie le norme della IV Direttiva CEE recepita in Italia con decreto legislativo 127/1991, stabilisce la forma obbligatoria del bilancio, costituita da tre parti inscindibili:

- lo Stato Patrimoniale, che mette in evidenza la situazione patrimoniale e finanziaria (attività: es. beni materiali e immateriali, crediti; passività: es. debiti);
- il Conto Economico, che mette in evidenza il processo di formazione del risultato economico d'esercizio (costi- ricavi);
- la Nota Integrativa, che illustra in modo discorsivo i criteri di valutazione applicati e aggiunge informazioni che non possono essere comprese nelle altre due parti.

Tale forma obbligatoria è stabilita in ragione della natura giuridica dei soggetti.

⁷ In coerenza con quanto richiesto dall'art. 60 lettera c) e lettera d) del Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio, che indica tra le funzioni dell'autorità di gestione :

Elemento 2.1.1 Situazione patrimoniale e finanziaria affidabile
--

EVIDENZE E PROVE

(applicabile solo per i soggetti tenuti dal codice civile)

- ➔ **Esistenza di bilancio riclassificato in base alle normative europee recepite nell'ordinamento italiano (articoli 2423 e seguenti del codice civile).**
- ➔ **Esistenza di nota integrativa di cui all'art. 2427 del codice civile, redatta in conformità a quanto disposto dall'art. 28 del Regolamento concernente l'accesso al FSE della P.A.T.**
- ➔ **Esistenza di ricevuta di presentazione di bilancio e nota integrativa.**

(applicabile per gli altri soggetti)

- ➔ **Esistenza di bilancio secondo la normativa di riferimento**

Check list e.2.1.1 – Esistenza di bilancio

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ESISTENZA DI BILANCIO	Accertarsi che il testo sia coerente con gli obblighi di bilancio previsti dalle norme civilistiche in ragione della propria natura giuridica.	<i>Eventuali imprecisioni in fase di compilazione telematica della dichiarazione da parte del richiedente possono provocare conseguenze giuridiche. Verificare quindi con attenzione la rispondenza del testo agli obblighi di bilancio del soggetto.</i>
OBBLIGHI DI BILANCIO	Accertarsi che il soggetto giuridico debba o meno redigere il bilancio secondo le norme civilistiche.	<i>Il procedimento di accreditamento non chiede che siano attivate nuove modalità di redazione del bilancio, diverse da quelle imposte dagli obblighi normativi in materia contabile.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
➔ Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445,	○ correttezza, completezza e veridicità

lettera c) art. 60 “ garantire l'esistenza di un sistema informatizzato di registrazione e conservazione dei dati contabili relativi a ciascuna operazione svolta nell'ambito del programma operativo, nonché la raccolta dei dati relativi all'attuazione necessari per la gestione finanziaria, la sorveglianza, le verifiche, gli audit e la valutazione; “

lettera d) art. 60 “garantire che i beneficiari e gli altri organismi coinvolti nell'attuazione delle operazioni mantengano un sistema di contabilità separata o una codificazione contabile adeguata per tutte le transizioni relativi all'operazione, ferme restando le norme contabili nazionale.”

conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento.	della dichiarazione presentata
--	--------------------------------

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE:		ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a) Per i soggetti tenuti dal codice civile	<ul style="list-style-type: none"> → Bilancio riclassificato in base alle normative europee recepite nell'ordinamento italiano (articoli 2423 e seguenti del codice civile). → Nota integrativa di cui all'art. 2427 del codice civile, redatta in conformità a quanto disposto dall'art. 28 del Regolamento concernente l'accesso al FSE della P.A.T. → Ricevuta di presentazione di bilancio e nota integrativa. 	o persistenza del requisito
(b) Per gli altri soggetti	→ Bilancio secondo la normativa di riferimento	

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio B – requisito B.1.

Elemento 2.1.2 Affidabilità del soggetto giuridico

EVIDENZE E PROVE

→ Assenza di stato di fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente secondo la legislazione dello stato in cui il soggetto richiedente accreditamento risiede, o di procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni

Check list e.2.1.2 – Affidabilità del soggetto giuridico

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
CONDIZIONE DEL SOGGETTO GIURIDICO	Accertare l'assenza di stato di fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente secondo la legislazione dello stato in cui il soggetto richiedente accreditamento risiede, o di procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni.	<i>Viste le conseguenze giuridiche di una dichiarazione mendace, verificare con attenzione il testo della dichiarazione prima della sottoscrizione.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 47, DPR 28 dicembre 2000, n. 445, conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento.	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ eventuale aggiornamento in caso di variazione della condizione dichiarata	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio B – requisito B.2.

Elemento 2.1.3 Sistema contabile

EVIDENZE E PROVE

- (a) **adozione di un sistema contabile articolato per singola attività progettuale, con classificazione delle fattispecie di costo ammissibili al cofinanziamento del FSE, con una ripartizione secondo le seguenti macrovoci di costo:**
 - Preparazione
 - Realizzazione
 - Diffusione dei risultati
 - Direzione e controllo interno
 - Costi indiretti.

- (b) **esistenza di un sistema informatizzato di registrazione e conservazione dei dati contabili relativi a ciascuna operazione svolta, nonché raccolta dei dati relativi all'attuazione necessari per la gestione finanziaria, la sorveglianza, le verifiche, gli audit e la valutazione**
in coerenza con quanto indicato al req.5.1.2.

Check list e.2.1.3 – Sistema contabile articolato ed informatizzato

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ADOZIONE DI SISTEMA CONTABILE ADEGUATO	<p>Accertarsi che il proprio sistema contabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sia articolato per singola attività progettuale; - contenga una classificazione delle fattispecie di costo ammissibili al cofinanziamento del FSE, con una ripartizione secondo le seguenti macrovoci di costo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparazione ▪ Realizzazione ▪ Diffusione dei risultati ▪ Direzione e controllo interno ▪ Costi indiretti. 	La gestione dei dati deve essere in coerenza con quanto indicato al req.5.1.2.
ADOZIONE DI SISTEMA INFORMATIZZATO DI REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DATI	<p>Accertarsi che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i dati contabili relativi a ciascuna operazione svolta; - i dati relativi all'attuazione necessari per la gestione finanziaria, la sorveglianza, le verifiche, gli audit e la valutazione, <p>siano registrati e conservati in un sistema informatizzato.</p>	La gestione dei dati deve essere in coerenza con quanto indicato al req.5.1.2.

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Dichiarazione conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Sistema contabile (in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito
→ Sistema informatizzato di registrazione e conservazione dei dati contabili (in caso di verifica a campione)	

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio B – requisito B.6.

Elemento 2.1.4	Rispetto degli obblighi di pagamento di imposte e tasse
----------------	---

EVIDENZE E PROVE

- ➔ **Attestazione di regolarità fiscale rilasciata dall’Agenzia delle Entrate (o altri Uffici localmente competenti), a dimostrazione dell’assolvimento dei previsti obblighi concernenti le dichiarazioni in materia di imposte e tasse**

Check list e.2.1.4 – Pagamento imposte e tasse

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ESISTENZA DI REGOLARITÀ FISCALE	Accertarsi che il soggetto in accreditamento rispetti gli obblighi concernenti le dichiarazioni in materia di imposte e tasse.	<i>Viste le conseguenze giuridiche di una dichiarazione mendace, verificare con attenzione il testo della dichiarazione prima della sottoscrizione</i> <i>Il documento a dimostrazione della regolarità fiscale è rilasciato dall’Agenzia delle Entrate (o da altri Uffici localmente competenti).</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
➔ Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445, conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento.	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
➔ Attestazione di regolarità fiscale rilasciata dall’Agenzia delle Entrate - o altri Uffici localmente competenti (in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio B – requisito B.3.

Elemento 2.1.5	Rispetto degli obblighi di pagamento di contributi previdenziali ed obblighi derivanti
----------------	--

EVIDENZE E PROVE

- **Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) a dimostrazione del rispetto degli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e di tutti gli obblighi derivanti**

Check list e.2.1.5 – Pagamento di contributi previdenziali ed obblighi derivanti

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ESISTENZA DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA	Accertarsi che il soggetto in accreditamento rispetti gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e di tutti gli obblighi derivanti.	<i>Viste le conseguenze giuridiche di una dichiarazione mendace, verificare con attenzione il testo della dichiarazione prima della sottoscrizione</i> <i>Il documento a dimostrazione della regolarità contributiva è il DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445, conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento.	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) - (in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio B – requisito B.4.

Elemento 2.1.6	Rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili
----------------	---

EVIDENZE E PROVE

- **Certificazione rilasciata dagli Uffici Disabili aventi sede presso i Centri per l'impiego della Provincia, a dimostrazione del rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (Legge n. 68 del 12 Marzo 1999, articolo 17).**

Check list e.2.1.6 – Diritto al lavoro dei disabili

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ESISTENZA DI REGOLARITÀ SUL DIRITTO AL LAVORO DEI DISABILI	Accertarsi che il soggetto in accreditamento rispetti le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (Legge n. 68 del 12 Marzo 1999, articolo 17).	<p><i>Viste le conseguenze giuridiche di una dichiarazione mendace, verificare con attenzione il testo della dichiarazione prima della sottoscrizione</i></p> <p><i>Il documento a dimostrazione della regolarità contributiva è la Certificazione rilasciata dagli Uffici Disabili aventi sede presso i Centri per l'impiego della Provincia.</i></p>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445, conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento.	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Certificazione rilasciata dagli Uffici Disabili (in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio B – requisito B.5.

4.2.2 Affidabilità economico finanziaria del legale rappresentante del soggetto giuridico richiedente accreditamento (Ind.2.2)

L'indicatore 2.2 si articola in un elemento:

2.2.1 Integrità e correttezza personali del legale rappresentante

CRITERI INTERPRETATIVI

- **Si richiede che il legale rappresentante possieda doti di integrità e correttezza personali**, come di seguito dettagliate. L'esistenza di tali doti viene verificata direttamente dall'Ufficio presso le Amministrazioni competenti.
- L'eventuale cambio di legale rappresentante deve essere comunicato formalmente immediatamente alla Struttura competente e la dichiarazione nuovamente inviata.

Elemento 2.2.1 Integrità e correttezza personali del legale rappresentante

EVIDENZE E PROVE

- (a) **assenza di sentenza di condanna passata in giudicato per reati gravi ovvero della pena in danno dello Stato o della Comunità ai sensi dell'art. 444 del cpp che incidono sulla moralità professionale, nonché per reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, associazione di tipo mafioso L. 575/65 (e successive modificazioni e integrazioni), di corruzione, di frode, di riciclaggio;**
- (b) **assenza di stato di fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente secondo la legislazione della stato in cui il soggetto richiedente accreditamento risiede, o di procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni.**

Check list e.2.2.1 - Integrità e correttezza personali del legale rappresentante

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ESISTENZA DI INTEGRITA' E CORRETTEZZA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE	<p>Accertarsi che il firmatario risponda alle condizioni di assenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condanna passata in giudicato per reati gravi; - pena in danno dello Stato o della Comunità ai sensi dell'art. 444 del cpp <p>che incidono sulla moralità professionale, nonché per reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, associazione di tipo mafioso L. 575/65 (e successive modificazioni e integrazioni), di corruzione, di frode, di riciclaggio;</p> <ul style="list-style-type: none"> - stato di fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, concordato preventivo; - qualsiasi altra situazione equivalente secondo la legislazione dello stato in cui il soggetto richiedente accreditamento risiede, o di procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni. 	<p><i>Accertarsi che il firmatario sia il legale rappresentante e non il delegato alla firma.</i></p> <p><i>Viste le conseguenze giuridiche di una dichiarazione mendace, verificare con attenzione il testo della dichiarazione prima della sottoscrizione.</i></p>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445, conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento.	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ eventuale aggiornamento in caso di variazione della condizione dichiarata	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio B – requisito B.7.

4.3 Indicatori di efficacia ed efficienza (Req.3)

Il requisito 3. riguarda la capacità effettiva del soggetto di raggiungere costantemente performance adeguate nella gestione degli interventi formativi finanziati. Tali performance sono verificate attraverso un set di indicatori di efficacia ed efficienza che fanno riferimento all'attività pregressa ed ai livelli raggiunti nel corso dell'accREDITAMENTO.

Il presente requisito fa riferimento al soggetto giuridico in accREDITAMENTO e non alla singola sede formativa.

Il requisito 3. non viene verificato per i soggetti costituiti da meno di tre anni. (Tale requisito deve comunque risultare in possesso del soggetto accREDITATO al compimento del triennio, pena la revoca dell'accREDITAMENTO (art.14 comma 2 del Regolamento).

Per i soggetti che non sono mai stati accREDITATI in provincia di Trento si prescinde dalla verifica dell'indicatore 3.1 (esperienza pregressa).

Il requisito 3. è composto da tre indicatori:

- 3.1 Esperienza pregressa
- 3.2 Performance progettuale
- 3.3 Performance di successo formativo

Il primo indicatore è di tipo qualitativo, afferente alla natura ed alla durata dell'esperienza maturata in ambito formativo, gli altri due sono di tipo quantitativo, con riferimento al rispetto di determinati livelli di efficacia ed efficienza nell'attuazione degli interventi formativi.

Il requisito 3. è strettamente correlato all'elemento 5.2.5 – Processo di erogazione. Il calcolo degli indicatori avviene da parte dell'Ufficio competente a fini di verifica esterna della sede formativa, quale valutazione indipendente in termini di efficacia dei servizi erogati (livello raggiunto di: soddisfazione dei beneficiari - partecipanti, attuatori, imprese; valutazione degli apprendimenti; analisi degli impatti occupazionali e di rientro scolastico dei partecipanti). **In ragione di ciò, la verifica del raggiungimento degli indicatori di efficacia ed efficienza è a carico della Provincia Autonoma di Trento a fini di verifica di rispondenza alle soglie minime di seguito riportate.** Gli indici valutati a campione vengono calcolati a partire dalla programmazione 2008, come media annuale dei corsi effettivamente conclusi nelle loro attività di erogazione.

Per un quadro generale sul processo di erogazione si rimanda all'elemento 5.2.5 del dispositivo di accREDITAMENTO (cfr. cap.5.2.3 del Vademecum).

4.3.1 Esperienza pregressa (Ind.3.1)

L'indicatore 3.1 si articola in un solo elemento:

3.1.1 Esperienza pregressa almeno biennale nella progettazione e realizzazione di interventi formativi

Elemento 3.1.1 Esperienza pregressa almeno biennale nella progettazione e realizzazione di interventi formativi

CRITERI INTERPRETATIVI

- **Il soggetto deve dare prova di aver maturato un'esperienza almeno biennale** nell'attività di progettazione e realizzazione degli interventi formativi a propria titolarità, attestata da idonea documentazione.
- È necessario sottolineare che tale esperienza non può riguardare qualsiasi intervento formativo, ma solo quelli che sono stati **oggetto di atti di controllo da parte di soggetti pubblici**.
- Per intervento formativo oggetto di atti di controllo pubblico si intende **qualsiasi azione a titolarità del soggetto richiedente, realizzata a valersi su risorse economiche pubbliche**, indipendentemente dalla natura del fondo utilizzato (FSE, legge 236/93, legge 388/2000, etc.) e dal tipo di soggetto erogatore (autonomie locali di primo e secondo grado, anche non ubicate nella Provincia Autonoma di Trento, Ministeri, Fondi interprofessionali, etc.).
- Un soggetto assolve l'indicatore di esperienza pregressa se dimostra di aver progettato e realizzato interventi formativi per almeno un biennio (anche in anni non consecutivi). L'elemento è assolto anche in caso di un intervento formativo di durata almeno biennale.
- Per documentazione che attesta la progettazione e la realizzazione di interventi a propria titolarità si intende qualsiasi documento che dia prova di aver ottenuto un finanziamento pubblico volto alla realizzazione di interventi formativi. La documentazione deve:
 - dare evidenza dell'Ente pubblico erogatore, dell'oggetto del finanziamento;
 - indicare che il soggetto in accreditamento è il beneficiario del finanziamento e che il percorso formativo si è concluso.
- L'esperienza pregressa deve riguardare interventi formativi affidati in gestione a partire dal 1 gennaio 2002.
- **Nel caso in cui il soggetto richiedente accreditamento non sia mai stato accreditato in provincia di Trento, l'indicatore 3.1 (esperienza pregressa) non viene verificato**. E esso deve comunque risultare in possesso del soggetto accreditato al compimento del triennio. Ciò significa che in caso di mancata esperienza non potrà presentare nuova domanda.

EVIDENZE E PROVE

➔ Documentazione attestante la progettazione e la realizzazione a propria titolarità degli interventi formativi soggetti ad atti di controllo da parte di soggetti pubblici

Check list e.3.1.1 – Esperienza pregressa

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI	Accertarsi che gli interventi formativi indicati siano soggetti ad atti di controllo da parte di soggetti pubblici.	<i>Per ogni intervento formativo, l'applicativo on line richiede le seguenti informazioni minime:</i> <ul style="list-style-type: none">- <i>soggetto titolare</i>- <i>soggetto erogatore</i>- <i>codice e titolo dell'intervento</i>- <i>atto amministrativo di affidamento</i>- <i>anno/i di riferimento</i> <i>Nel caso di interventi FSE finanziati dalla PAT è richiesta solo l'indicazione del codice del corso</i>
TITOLARITÀ	Accertarsi che gli interventi indicati siano tutti a titolarità del soggetto formativo in accreditamento.	<i>Possono essere indicati solo gli interventi a titolarità del soggetto formativo in accreditamento. Gli altri non sono ritenuti validi.</i>
ESPERIENZA BIENNALE	Accertarsi che il soggetto in accreditamento dimostri di aver progettato e realizzato interventi formativi per almeno un biennio.	<i>Il biennio (2 anni) può fare riferimento anche ad anni non consecutivi.</i> <i>Può andare bene anche il caso di un intervento formativo di durata almeno biennale.</i> <i>Il biennio non può essere precedente al 2002.</i>
DIMOSTRABILITÀ	Accertarsi che le attività realizzate siano attestate da idonea documentazione.	<i>A titolo esemplificativo, la documentazione può essere composta da:</i> <ul style="list-style-type: none">- <i>comunicazione di affidamento in gestione</i>- <i>presentazione del rendiconto</i>- <i>richiesta di saldo</i>- <i>pagamento del saldo finale</i>- <i>qualsiasi altro documento che da evidenza dell'Ente pubblico erogatore, dell'oggetto del finanziamento, che il soggetto in accreditamento è il beneficiario del finanziamento che il percorso formativo si è concluso</i> <i>Tale documentazione dovrà essere allegata alla domanda di accreditamento solo per interventi finanziati da Enti pubblici diversi dalla PAT</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
a. (nel caso di interventi formativi finanziati dalla PAT) Dichiarazione conforme al testo standard predisposto dalla PAT contenente l'elenco degli interventi; b. (nel caso di interventi formativi finanziati da soggetti pubblici diversi dalla PAT) → Dichiarazione conforme al testo standard predisposto dalla PAT contenente l'elenco degli interventi → Documentazione attestante la progettazione e la realizzazione a propria titolarità degli interventi formativi In tutti i casi: inserimento dei dati nell'applicativo on line.	a. correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata b. correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
//	//

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio D; Linea d'indirizzo D.1

4.3.2 Indicatori quantitativi: Performance progettuale (Ind.3.2) e Performance di successo formativo (ind.3.3)

Gli indicatori quantitativi vengono trattati insieme di seguito, avendo caratteristiche simili. Essi sono riportati, a livello di elementi, nella successiva tavola (cfr. Tavola 4.3.1).

L'indicatore 3.2 - Performance progettuale, si articola in due elementi:

3.2.1 Livello di spesa

3.2.2 Livello di partecipazione

L'indicatore 3.3 - Performance di successo formativo, si articola in quattro elementi:

3.3.1 Livello di abbandono

3.3.2 Livello di conseguimento di attestazione

3.3.3 Livello di occupabilità/ occupazione

3.3.4 Livello di soddisfazione dell'utente

CRITERI INTERPRETATIVI

- **L'Ufficio competente calcola di ciascun indicatore quantitativo (3.2 e 3.3) il valore medio annuale**, dalla prima serie storica annuale maturata dall'entrata in vigore dell'accreditamento. Pertanto nulla è richiesto antecedentemente a tale periodo.
- La media annuale viene calcolata con riferimento all'annualità indicata nel codice del corso.
- **L'indicatore di Performance progettuale** fa riferimento alla capacità di proporre interventi adeguati alle esigenze dei beneficiari cui sono mirati e pertanto sostenibili nella successiva gestione, in termini:
 - finanziari (livello di spesa);
 - di frequenza (livello di partecipazione).
- **L'indicatore di Performance di successo formativo** fa riferimento alla capacità di gestire in modo adeguato gli interventi a propria titolarità, in termini:
 - di abbandono (livello di abbandono);
 - di apprendimenti riconosciuti e/o certificati (livello di conseguimento di attestazione);
 - di impatti dell'intervento (livello di occupabilità/ occupazione);
 - di soddisfazione dei beneficiari (livello di soddisfazione).
- **Per ogni elemento sono definiti gli indici di calcolo ed il valore soglia minimo di accettabilità** (cfr. Tavola 4.3.1).
- Ai fini di calcolo degli indicatori, valgono i seguenti principi generali:
 - gli indicatori quantitativi vengono calcolati dalla PAT. Per il calcolo dell'elemento 3.3.1 (livello di abbandono), il soggetto formativo ha la facoltà di presentare alla Struttura competente una dichiarazione che attesti il numero di abbandoni non imputabili al soggetto stesso⁸;
 - gli indicatori vengono calcolati e valutati secondo i principi stabiliti dalla Struttura competente relativamente alle attività svolte e concluse;
 - l'effettiva disponibilità di dati dipende dalla durata temporale delle attività e dalla tipologia di indice che si vuole verificare (cfr. Tavola 4.3.1). Vi sono infatti dati disponibili a fine attività (es. livello di partecipazione), altri disponibili solo dopo la rendicontazione delle attività (es. livello di spesa), e altri disponibili trascorso un certo periodo dal termine dell'attività (es. livello di occupazione).
- **Gli interventi formativi presi in considerazione sono riferiti ad attività concluse** e riguardano tutta l'attività formativa soggetta ad atti di controllo da parte di soggetti pubblici.
- Per **attività concluse si intendono quelle terminate come previsto dal rapporto convenzionale** di affidamento in gestione. Nel calcolo sono

⁸ Si veda anche il § 5.2.3 relativo all'elemento 5.2.5 – Processo di erogazione.

inclusi coloro che non hanno concluso il percorso perché sono entrati in un altro percorso formativo - di istruzione o fp - o hanno trovato un'occupazione. Per l'obbligo formativo sono da includere solo gli utenti che non hanno terminato perché entrati in un altro percorso formativo o perché assunti in apprendistato. In tali casi lo stato deve essere comprovato da idonea documentazione formale.

- Per **intervento formativo oggetto di atti di controllo pubblico** si intende qualsiasi azione a titolarità del soggetto richiedente, realizzata a valersi su risorse economiche pubbliche, indipendentemente dalla natura del fondo utilizzato (FSE, legge 236/93, legge 388/2000, etc.) e dal tipo di soggetto erogatore (autonomie locali di primo e secondo grado, anche non ubicate nella Provincia Autonoma di Trento, Ministeri, Fondi interprofessionali, etc.).
- Per **“formato”** si intende un partecipante (allievo) ad un intervento formativo valutato positivamente al termine dello stesso, conformemente alle modalità previste a progetto.
- Per l'elemento 3.2.1 – Livello di spesa, si fa riferimento alle attività giunte allo stato di **rendicontazione verificata**. Per 'Risorse finanziarie approvate' si intendono gli importi di spesa approvati e comunicati dal soggetto erogatore all'ente di formazione sulla base delle ipotesi progettuali presentate da quest'ultimo. Per 'Risorse finanziarie rendicontate' si intendono gli importi di spesa dei percorsi formativi realizzati dall'ente di formazione per singola tipologia formativa, presentati al soggetto erogatore, nei termini da esso stabiliti, a conclusione delle azioni e da esso verificati e pertanto giunti alla fase di saldo finale.
- Per il 'livello di occupabilità/occupazione', il **concetto di occupabilità si declina in modo diverso a seconda del momento del ciclo di vita** della persona e a seconda della tipologia di filiera formativa. L'occupazione costituisce espressione dell'efficacia dell'azione formativa solo per gli interventi specificatamente finalizzati all'*inserimento-reinserimento nel lavoro*. **Al fine del calcolo dell'indice la rilevazione dell'inserimento reinserimento lavorativo va fatta a 12 mesi dal termine dell'intervento formativo.**
- Il **'livello di soddisfazione dell'utente'** deve risultare in coerenza con quanto indicato nella procedura di cui all'elemento 5.2.5 - Processo di erogazione (cfr. cap.5.2.3 del Vademecum).

EVIDENZE E PROVE

- **Livelli di performance adeguati nella gestione degli interventi formativi a propria titolarità, verificata attraverso il calcolo degli indici quantitativi (cfr. Tavola 4.3.1)**

Tavola 4.3.1 – Indicatori quantitativi di performance (ind.3.2; ind.3.3)

Indicatore	Elemento	Indici di calcolo	Valore soglia minimo	Disponibilità dati
3.2 - Performance progettuale	3.2.1 Livello di spesa	Risorse finanziarie rendicontate/ Risorse finanziarie approvate	0,5	a rendicontazione verificata
		Costo pro-capite per allievo formato/ Costo pro-capite per allievo previsto (approvato)	0,7	a rendicontazione verificata
	3.2.2 Livello di partecipazione	Numero di allievi formati/ Numero di allievi previsto (approvati)	0,7	ad attività terminata
3.3 - Performance di successo formativo	3.3.1 Livello di abbandono	Partecipanti risultanti alla conclusione dell'attività/ Partecipanti che risultano in avvio di attività	0,7	ad attività terminata
	3.3.2 Livello di conseguimento di attestazione	Partecipanti che risultano alla conclusione dell'attività con attestato /Partecipanti che risultano in avvio dell'attività	0,5	ad attività terminata
	3.3.3 Livello di occupabilità / occupazione	Partecipanti che risultano alla conclusione dell'attività occupati/ Partecipanti che risultano in avvio dell'attività <i>n.b. Il concetto di occupabilità si declina in modo diverso a seconda del momento del ciclo di vita della persona e a seconda della tipologia di filiera formativa. Per l'obbligo formativo, può comprendere anche i rientri scolastici, compreso l'apprendistato.</i>	0,3	a) (se inserimento lavorativo) a 12 mesi dal termine dell'intervento formativo; b) (negli altri casi a 6 mesi)
	3.3.4 Livello di soddisfazione dell'utente	Valutazione positiva espressa dai beneficiari alla conclusione dell'attività	60% dei giudizi espressi	ad attività terminata

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
//	//

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → Dichiarazione su livelli di performance progettuale conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento → (per gli interventi di cui è referente la PAT) Calcolo degli indici per tutti i soggetti accreditati; → (per gli interventi esterni alla PAT) Verifica degli indicatori (in sede di verifica a campione) 	<ul style="list-style-type: none"> o correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio D - Linea d'indirizzo D.1 (3.2.1, 3.2.2); Linea d'indirizzo D.2 (3.3.1); Linea d'indirizzo D.3 (3.3.2, 3.3.3, 3.3.4).

4.4 Attivazione di strumenti di relazione con il territorio provinciale (Req.6)

Il requisito 6. è relativo alla capacità del soggetto in accreditamento di instaurare relazioni formali efficaci con i diversi attori dei sistemi educativo, del mondo produttivo e del lavoro, del sociale operanti sul territorio della Provincia di Trento, al fine di migliorare i propri servizi formativi.

Il presente requisito fa riferimento al soggetto giuridico in accreditamento e non alla singola sede formativa, pur coinvolgendo soggetti che operano nel territorio trentino.

Esso è composto da due indicatori:

- 6.1 Esistenza di relazioni con gli attori dei sistemi che operano nella rete territoriale dei servizi per la formazione
- 6.2 Esistenza di relazioni con soggetti del contesto socio-economico-produttivo locale

Di seguito vengono esposti alcuni ‘criteri generali’ per tutti e due gli indicatori, mentre in merito alle diverse specificità si rimanda ai ‘criteri interpretativi’ dei singoli elementi.

4.4.1 Esistenza di relazioni con gli attori dei sistemi che operano nella rete territoriale dei servizi per la formazione (Ind.6.1)

L’indicatore 6.1 si articola in un elemento:

- 6.1.1 Relazioni con gli attori che operano nel sistema educativo del territorio della Provincia Autonoma di Trento*

Elemento 6.1.1	Relazioni con gli attori che operano nel sistema educativo del territorio della Provincia Autonoma di Trento
----------------	--

CRITERI INTERPRETATIVI

- L’elemento è assolto con la presenza e l’esercizio di uno strumento formale, strutturato e continuato di confronto e dialogo con almeno un soggetto dell’istruzione scolastica superiore o universitaria operante nel territorio della Provincia Autonoma di Trento. Significa che il soggetto attuatore deve dare dimostrazione di cooperare in modo formale con almeno un attore del sistema educativo (istruzione e formazione).

- Nella logica dell'integrazione, **nel caso di accreditamento di istituzioni scolastiche ed Università, va assunto come relazioni con il "Sistema formativo"** (agenzie formative).
- Nel caso di **istituzioni scolastiche del I ciclo** (già "scuole elementari e medie inferiori") il requisito è assolto da un dispositivo formale e strutturato di relazione con almeno un soggetto appartenente all'istruzione scolastica superiore o alla formazione professionale iniziale trentina (c.d. "Centri di formazione professionale di base", di cui alla Legge Provinciale n. 21/87 che vige nelle more dell'attuazione della Legge Provinciale n. 5/06 "Sistema educativo di istruzione e formazione di trentino).
- I dispositivi formali di relazione sono rivolti alla 'costruzione/erogazione dell'offerta di servizi formativi ed alla valutazione dei relativi impatti'; e finalizzati ad '**analisi dei fabbisogni, sviluppo e progettazione, promozione e valutazione di impatto degli interventi formativi**'.
- La dimostrazione della relazione avviene, dapprima tramite stipula di un **documento di relazione formale** (p.e. protocolli, accordi, atti costitutivi, documenti,...), sottoscritti dalla struttura formativa e dai soggetti interessati e, successivamente attraverso la **produzione della documentazione in esito agli incontri ed alle attività svolte** insieme (p.e. verbali d'incontro, attività comuni, etc.).
- A supporto della stesura corretta del documento formale di accordo, si rimanda alle successive *Check list* ed alla Tavola 4.4.1.

EVIDENZE E PROVE

➔ **Documento di relazione con gli attori del sistema educativo operanti nella PAT**

Check list e.6.1.1 – Documento di relazione (protocollo, accordo, etc.) con gli attori del sistema educativo nella PAT

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	<i>Note</i>
TIPO DI SOGGETTO	Accertarsi della natura del soggetto, in coerenza con l'elemento 6.1.1, come sopra esplicitato.	<i>In caso di agenzie formative, il soggetto della relazione deve appartenere all'istruzione scolastica superiore o universitaria. In caso di istituzioni scolastiche ed Università, il soggetto della relazione deve essere un'agenzia formativa.</i>
AMBITO TERRITORIALE IN CUI OPERA IL SOGGETTO	Accertarsi che il soggetto operi, anche in modo non esclusivo, nel territorio della Provincia Autonoma di Trento.	<i>Nessun vincolo è posto relativamente all'ampiezza dell'ambito territoriale interno alla Provincia Autonoma di Trento in cui il soggetto opera.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DI FINALITÀ E OBIETTIVI DELLA RELAZIONE	<p>Accertarsi che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il documento presenti in modo chiaro finalità ed obiettivi della relazione; - la relazione sia quantomeno “<i>rivolta alla costruzione/erogazione dell’offerta di servizi formativi ed alla valutazione dei relativi impatti</i>” a fini di ‘<i>analisi dei fabbisogni, sviluppo e progettazione, promozione e valutazione di impatto degli interventi formativi</i>’. 	<p><i>L’indicazione di finalità ed obiettivi del protocollo/documento di relazione deve essere esplicita, potendo comprendere anche ogni altro scopo non a carattere formativo.</i></p>
INDICAZIONE DI CONTENUTI ED ATTIVITA’	<p>Accertarsi che i contenuti della relazione siano chiaramente esplicitati e coerenti con gli obiettivi precedentemente descritti.</p>	<p><i>Fra le attività funzionali all’assolvimento del requisito vi possono essere, p.e.: analisi dei fabbisogni, sviluppo e progettazione di interventi; prodotti, osservazioni sistematiche, scambi informativi; promozione e valutazione di impatto degli interventi formativi; mutuo riconoscimento di crediti; programmazione congiunta di offerte integrate; etc.</i></p> <p><i>Per lo specifico delle attività di istruzione/formazione professionale, vedere i ‘criteri interpretativi’.</i></p>
DESCRIZIONE DEI RUOLI DEI SOGGETTI	<p>Accertarsi che i ruoli dei soggetti costituenti il protocollo siano chiaramente esplicitati, almeno con riferimento agli obiettivi ed ai contenuti sopra introdotti.</p>	<p><i>È importante che vi sia chiarezza nella definizione dei ruoli (distinti) del soggetto in accreditamento e del soggetto che sottoscrive il protocollo.</i></p>
DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI RELAZIONE	<p>Accertarsi che la relazione normata dal documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - abbia carattere attivo; - preveda incontri fra i soggetti con cadenza almeno semestrale. 	<p><i>È sufficiente descrivere frequenza e modalità con cui avverranno gli incontri, prevedendo già nel protocollo il tipo di documento che ne costituirà evidenza documentale (p.e. fogli firma, verbali, report).</i></p>
DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI DIMOSTRAZIONE DELLA RELAZIONE	<p>Accertarsi che il protocollo riporti chiaramente la tipologia di possibili documenti a dimostrazione degli incontri e dell’attività svolta in comune.</p>	<p><i>Possano essere evidenze documentali comprovanti la cooperazione in attività, prodotti e risorse umane: verbali d’incontro; attività di ricerca ed analisi; progettazione formativa (p.e. 16-18 anni: percorsi curricolari), promozione formazione d’aula, formazione formatori, tutoraggio negli interventi formativi (per 16-18 anni: tutoraggio socio-pedagogico), stage, orientamento (per 16-18 anni: orientamento scolastico, ...); etc.</i></p> <p><i>Tali documento verranno analizzati in sede di verifica a campione.</i></p>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	<i>Note</i>
INDICAZIONE DELLA DURATA	Accertarsi che la relazione sia di durata non inferiore ad un anno dalla data di accreditamento.	<i>Nel documento formalizzato della relazione tra i due soggetti può essere utile, ad esempio, inserire una clausola di tacito rinnovo.</i>
PRESENZA DI TIMBRI E FIRME	Accertarsi che il documento che formalizza la relazione sia sottoscritto dal soggetto che si accredita e dal /dai soggetto/i interessato/i. Esso deve inoltre riportare i timbri delle due organizzazioni firmatarie.	<i>Per quanto riguarda il soggetto richiedente accreditamento, la sottoscrizione va resa dal legale rappresentante o da una figura da esso delegata, in ragione del ruolo ricoperto.</i>
DATA	Accertarsi che sia presente la data di sottoscrizione del protocollo.	<i>La data di sottoscrizione è un elemento importante del documento.</i>
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	Accertarsi che tutta la documentazione (documento di relazione, evidenze documentali comprovanti l'esercizio di tale relazione) sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato alla procedura riferita all'elemento 5.1.2. Si ricorda che le evidenze documentali in esito all'esercizio della relazione sono analizzati in sede di verifica a campione.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → Documento di relazione formalizzato → <i>inserimento dei dati nell'applicativo on line</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → Eventuale aggiornamento del documento → Documentazione prodotta a seguito dell'effettiva attivazione della relazione (in caso di verifica di mantenimento) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ effettiva applicazione ed uso conforme di quanto indicato nel documento di relazione

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 6.1.1 in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni del requisito con i punti della norma ISO 9001: 2000	
4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)	7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	7.4 Approvvigionamento
5.3 Politica per la qualità	8.5 Miglioramento (.5.1, 8.5.2, 8.5.3)
7.2 Processi relativi al cliente (7.2.1, 7.2.2, 7.2.3)	

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio E.

4.4.2 Esistenza di relazioni con soggetti del contesto socio-economico-produttivo locale (Ind.6.2)

L'indicatore 6.2 si articola in due elementi:

- 6.2.1 *Relazioni con gli attori che operano nel mondo produttivo e del lavoro, del Terzo Settore del territorio della Provincia Autonoma di Trento*
- 6.2.2 *Attivazione di relazioni con soggetti di rappresentanza del territorio della Provincia Autonoma di Trento per i diversi target di utenza*

Elemento 6.2.1	Relazioni con gli attori che operano nel mondo produttivo e del lavoro, del Terzo Settore del territorio della Provincia Autonoma di Trento
----------------	---

CRITERI INTERPRETATIVI

- L'indicatore è assolto con la presenza e l'esercizio di uno strumento formale, strutturato e continuato di confronto e dialogo con almeno **un soggetto di rappresentanza del mondo produttivo e del lavoro, del Terzo Settore**, operante nel territorio della Provincia Autonoma di Trento.
- I dispositivi formali di relazione devono essere rivolti alla 'costruzione/erogazione dell'offerta di servizi formativi ed alla valutazione dei relativi impatti'; e finalizzati alla '**conoscenza, lettura ed interpretazione dei fabbisogni formativi e di professionalità espressi dal territorio**'. I contenuti del documento di relazione sono dettagliati nella successiva *check list*.
- La dimostrazione della relazione avviene, dapprima tramite stipula di un **documento di relazione formale** (p.e. protocolli, accordi, atti costitutivi, documenti,...), sottoscritti dalla struttura formativa e dai soggetti interessati e, successivamente attraverso la **produzione della documentazione in**

esito agli incontri ed alle attività svolte insieme (p.e. verbali d'incontro, attività comuni, etc.).

- A supporto della stesura corretta del documento formale di accordo, si rimanda alle successive *Check list* ed alla Tavola 4.4.1.
- **Per attore del mondo produttivo e del lavoro** si intende un organismo pubblico o privato che associ imprese, lavoratori o loro organizzazioni, rappresentativo sul territorio di un settore o di un comparto rilevante nell'economia locale. *A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono ricomprensibili sotto tale definizione soggetti quali: organizzazioni sindacali delle imprese e dei lavoratori; enti bilaterali; camere di commercio ed ordini professionali; consorzi fra imprese, purché dimostrabilmente rappresentativi di settori o comparti.* La definizione esclude invece, a titolo esemplificativo e non esaustivo, soggetti associativi il cui carattere prevalente non sia la rappresentanza, quanto la realizzazione di attività rivolte, in via esclusiva o meno, ai propri associati.
- **Per soggetto di rappresentanza sociale (o del 'terzo settore')** si intende un organismo pubblico o privato espressione di bisogni formativi legati alla garanzia delle condizioni di cittadinanza ed alla promozione delle pari opportunità, rappresentativi sul territorio. *A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono ricomprensibili sotto tale definizione soggetti quali ASL; associazioni di rappresentanza del privato sociale e del c.d. "terzo settore"; consulte per le pari opportunità, la tutela e la promozione dei disabili e delle fasce deboli della popolazione.* La definizione esclude invece, a titolo esemplificativo e non esaustivo, soggetti associativi il cui carattere prevalente non sia la rappresentanza, quanto la realizzazione di attività rivolte, in via esclusiva o meno, ai propri associati.
- La dimostrazione della condizione di rappresentanza è in ogni caso a carico del soggetto richiedente accreditamento.

EVIDENZE E PROVE

➔ Documento di relazione con gli attori del mondo produttivo e del lavoro, del Terzo Settore operanti nella PAT

Check list e. 6.2.1 – Documento di relazione (protocollo, accordo, etc.) con gli attori del mondo produttivo e del lavoro, del Terzo Settore nella PAT

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
TIPO DI SOGGETTO	Accertarsi della natura del soggetto, in coerenza con l'elemento 6.2.1, come sopra esplicitato. In ogni caso il soggetto deve avere carattere di rappresentanza.	<i>Per il mondo produttivo e del lavoro: p.e. associazioni datoriali e sindacali, enti bilaterali; camere di commercio ed ordini professionali; consorzi fra imprese, purché dimostrabilmente rappresentativi di settori o comparti.</i> <i>Per il terzo settore è da intendersi in senso più generale quale soggetto di 'rappresentanza sociale': p.e. ASL; associazioni/enti di rappresentanza del privato sociale e del c.d. "terzo settore"; consulte per le pari opportunità, la tutela e la promozione dei disabili e delle fasce deboli della popolazione.</i>
AMBITO TERRITORIALE IN CUI OPERA IL SOGGETTO	Accertarsi che il soggetto operi, anche in modo non esclusivo, nel territorio della Provincia Autonoma di Trento.	<i>Nessun vincolo è posto relativamente all'ampiezza dell'ambito territoriale interno alla Provincia Autonoma di Trento in cui il soggetto opera.</i>
DESCRIZIONE DI FINALITÀ E OBIETTIVI DELLA RELAZIONE	Accertarsi che: - il documento presenti in modo chiaro finalità ed obiettivi della relazione; - la relazione sia quantomeno "rivolta alla costruzione/erogazione dell'offerta di servizi formativi ed alla valutazione dei relativi impatti" e finalizzata a "conoscenza, lettura ed interpretazione dei fabbisogni formativi e di professionalità espressi dal territorio".	<i>L'indicazione di finalità ed obiettivi del protocollo/documento di relazione deve essere esplicita, potendo comprendere anche ogni altro scopo non a carattere formativo.</i>
INDICAZIONE DI CONTENUTI ED ATTIVITÀ	Accertarsi che i contenuti della relazione siano chiaramente esplicitati e coerenti con gli obiettivi precedentemente descritti.	<i>Fra le attività funzionali all'assolvimento del requisito vi possono essere, p.e. attività di ricerca e sviluppo di analisi; osservazioni sistematiche, scambi informativi; elaborazione ed analisi di dati con particolare riferimento a dati territoriali/settoriali; verifica dei fabbisogni formativi e/o professionali del territorio; individuazione/definizione di interventi formativi da erogare; etc.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DEI RUOLI DEI SOGGETTI	Accertarsi che i ruoli dei soggetti costituenti il protocollo siano chiaramente esplicitati, almeno con riferimento agli obiettivi ed ai contenuti sopra introdotti.	<i>È importante che vi sia chiarezza nella definizione dei ruoli (distinti) del soggetto in accreditamento e del soggetto che sottoscrive il protocollo.</i>
DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI RELAZIONE	Accertarsi che la relazione normata dal documento: - abbia carattere attivo; - preveda incontri fra i soggetti con cadenza almeno semestrale.	<i>È sufficiente descrivere frequenza e modalità con cui avverranno gli incontri, prevedendo già nel protocollo il tipo di documento che ne costituirà evidenza documentale (p.e. fogli firma, verbali, report).</i>
DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI DIMOSTRAZIONE DELLA RELAZIONE	Accertarsi che il documento di relazione riporti chiaramente la tipologia di evidenze a dimostrazione degli incontri e dell'attività svolta in comune.	<i>Possono essere evidenze documentali comprovanti la cooperazione in attività, prodotti e risorse umane: verbali d'incontro; attività di ricerca ed analisi; progettazione formativa (p.e. 16-18 anni: percorsi curricolari), promozione formazione d'aula, formazione formatori, tutoraggio negli interventi formativi (per 16-18 anni: tutoraggio socio-pedagogico), stage, orientamento (per 16-18 anni: orientamento scolastico, ...); etc. Tali documenti verranno analizzati in sede di verifica a campione.</i>
INDICAZIONE DELLA DURATA	Accertarsi che la relazione sia di durata non inferiore ad un anno dalla data di accreditamento.	<i>Nel documento formalizzato della relazione tra i due soggetti può essere utile, ad esempio, inserire una clausola di tacito rinnovo.</i>
PRESENZA DI TIMBRI E FIRME	Accertarsi che il documento che formalizza la relazione sia sottoscritto dal soggetto che si accredita e dal /dai soggetto/i interessato/i. Esso deve inoltre riportare i timbri delle due organizzazioni firmatarie.	<i>Per quanto riguarda il soggetto richiedente accreditamento, la sottoscrizione va resa dal legale rappresentante o da una figura da esso delegata, in ragione del ruolo ricoperto.</i>
DATA	Accertarsi che sia presente la data di sottoscrizione del protocollo.	<i>La data di sottoscrizione è un elemento importante del documento.</i>
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	Accertarsi che tutta la documentazione (documento di relazione, evidenze documentali comprovanti l'esercizio di tale relazione) sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato alla procedura riferita all'elemento 5.1.2. Si ricorda che le evidenze documentali in esito all'esercizio della relazione sono analizzati in sede di verifica a campione.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → Documento di relazione formalizzato → <i>inserimento dei dati nell'applicativo on line</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Eventuale aggiornamento del documento	○ effettiva applicazione ed uso conforme di quanto indicato nel documento di relazione
→ Documentazione prodotta a seguito dell'effettiva attivazione della relazione (in caso di verifica di mantenimento)	

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 6.2.1 in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni del requisito con i punti della norma ISO 9001: 2000

4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)	7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	7.4 Approvvigionamento
5.3 Politica per la qualità	8.5 Miglioramento (.5.1, 8.5.2, 8.5.3)
7.2 Processi relativi al cliente (7.2.1, 7.2.2, 7.2.3)	

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio E.

Elemento 6.2.2	Attivazione di relazioni con soggetti di rappresentanza del territorio della Provincia Autonoma di Trento per i diversi target di utenza
----------------	--

CRITERI INTERPRETATIVI

- L'elemento è assolto con:
- la presenza e l'esercizio di uno strumento formale, strutturato e continuato di confronto e dialogo con almeno **un soggetto di rappresentanza per i diversi target di utenza a cui sono rivolti di norma gli interventi formativi** erogati dal soggetto in accreditamento, operante nel territorio della Provincia Autonoma di Trento;
 - e solo in caso di giovani tra i 16 e i 18 anni*, presentazione ed applicazione di una **procedura formalizzata di gestione delle relazioni con le famiglie degli allievi** con esplicitazione di almeno 2 incontri annui.
- Il soggetto in accreditamento deve esplicitare, se esistente, il/i target di utenza prevalente a cui si rivolge, in modo che il documento di relazione venga avviato con un attore rappresentativo dello stesso target.

- I dispositivi formali di relazione devono essere rivolti alla ‘costruzione/erogazione dell’offerta di servizi formativi ed alla valutazione dei relativi impatti’; e finalizzati alla **‘conoscenza, lettura ed interpretazione dei fabbisogni di formazione esplicito (o tacito) espressi dai diversi target di utenza a cui il soggetto rivolge la propria attività’**. I contenuti del documento di relazione sono dettagliati nella successiva *check list*.
- La dimostrazione della relazione avviene, dapprima tramite stipula di un **documento di relazione formale** (p.e. protocolli, accordi, atti costitutivi, documenti,...), sottoscritti dalla struttura formativa e dai soggetti interessati e, successivamente attraverso la **produzione della documentazione in esito agli incontri ed alle attività svolte** insieme (p.e. verbali d’incontro, attività comuni, etc.).
- A supporto della stesura corretta del documento formale di accordo, si rimanda alle successive *Check list* ed alla Tavola 4.4.1.
- Nel caso del punto (a), la relazione formale può essere dimostrata attraverso la stipula di un protocollo di relazione ad hoc, oppure attraverso l’inserimento di una esplicita indicazione sulla cooperazione tra i soggetti anche per il/i target d’interesse coinvolto/i, all’interno degli altri protocolli di cui agli elementi 6.1.1 e 6.2.1. In caso di mancata presenza di target specifici nelle attività a titolarità del soggetto formativo in accreditamento, nell’applicativo on line vanno inseriti i riferimenti inseriti di uno dei protocolli attivati di cui agli elementi 6.1.1, 6.2.1.
- Nel caso del punto (b), la dimostrazione della relazione con le famiglie degli allievi avviene, dapprima tramite esistenza della procedura e successivamente mediante verifica della sua applicazione.
- La relazione con le famiglie degli allievi comprende il coinvolgimento, a diversi livelli, delle stesse famiglie rispetto all’offerta formativa ed all’erogazione degli interventi.
- **Tra i soggetti di rappresentanza delle diverse tipologie di utenti**, a titolo esemplificativo e non esaustivo sono ricomprensibili: famiglie per i ragazzi dai 16 ai 18 anni, le associazioni per i diversamente abili, etc. La dimostrazione della condizione di rappresentanza è in ogni caso a carico del soggetto richiedente accreditamento. Sono comprese anche le aziende che svolgono una funzione formativa ospitando stage, tirocini, collaborando alla realizzazione di percorsi di alternanza scuola-lavoro, cooperando alla realizzazione di percorsi di istruzione-formazione nell’ambito di poli e distretti integrati, purchè dimostrabile da parte del soggetto richiedente accreditamento.

EVIDENZE E PROVE

→ **Documento di relazione con soggetti di rappresentanza per i diversi target di utenza operanti nella PAT**

→ **(in caso di giovani tra i 16 e i 18 anni) Procedura di relazione con le famiglie degli allievi**

Check list e. 6.2.2/a - Documento di relazione con soggetti di rappresentanza per i diversi target di utenza nella PAT

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
TIPO DI SOGGETTO	Accertarsi della natura del soggetto, in coerenza con l'elemento 6.2.2, come sopra esplicitato. In ogni caso il soggetto deve avere carattere di rappresentanza.	<i>Il Soggetto in accreditamento deve identificare i target di utenza con cui opera in maniera prevalente, in modo da identificare almeno un soggetto di rappresentanza del target stesso.</i> <i>A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, vi sono compresi:</i> <ul style="list-style-type: none">- le famiglie per i ragazzi dai 16 ai 18 anni (per questo target va anche predisposta ed applicata la 'Procedura di relazione con le famiglie degli allievi' di cui alla successiva check list) ;- le associazioni per i diversamente abili, etc.;- le aziende che svolgono una funzione formativa ospitando stage, tirocini, collaborando alla realizzazione di percorsi di alternanza scuola-lavoro, cooperando alla realizzazione di percorsi di istruzione-formazione nell'ambito di poli e distretti integrati. <i>La condizione di rappresentanza deve essere dimostrabile da parte del soggetto richiedente.</i>
AMBITO TERRITORIALE IN CUI OPERA IL SOGGETTO	Accertarsi che il soggetto operi, anche in modo non esclusivo, nel territorio della Provincia Autonoma di Trento.	<i>Nessun vincolo è posto relativamente all'ampiezza dell'ambito territoriale interno alla Provincia Autonoma di Trento in cui il soggetto opera.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DI FINALITÀ E OBIETTIVI DELLA RELAZIONE	<p>Accertarsi che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il documento presenti in modo chiaro finalità ed obiettivi della relazione; - la relazione sia quantomeno “rivolta alla costruzione/erogazione dell’offerta di servizi formativi ed alla valutazione dei relativi impatti” e finalizzata alla ‘conoscenza, lettura ed interpretazione dei fabbisogni di formazione esplicito (o tacito) espressi dai diversi target di utenza a cui il soggetto rivolge la propria attività’; - nel documento sia esplicitato il target di utenza. 	<p><i>L’indicazione di finalità ed obiettivi del protocollo/documento di relazione deve essere esplicita, potendo comprendere anche ogni altro scopo non a carattere formativo.</i></p> <p><i>Si ricorda di esplicitare la/le tipologie di target di utenza a cui fa riferimento il documento di relazione.</i></p>
INDICAZIONE DI CONTENUTI ED ATTIVITA’	<p>Accertarsi che i contenuti della relazione siano chiaramente esplicitati e coerenti con gli obiettivi precedentemente descritti.</p>	<p><i>Fra le attività funzionali all’assolvimento del requisito vi possono essere, p.e. attività di ricerca e sviluppo di analisi; osservazioni sistematiche, scambi informativi; elaborazione ed analisi di dati con particolare riferimento a dati territoriali/settoriali; verifica dei fabbisogni formativi e/o professionali del territorio; individuazione/definizione di interventi formativi da erogare; etc.</i></p>
DESCRIZIONE DEI RUOLI DEI SOGGETTI	<p>Accertarsi che i ruoli dei soggetti costituenti il protocollo siano chiaramente esplicitati, almeno con riferimento agli obiettivi ed ai contenuti sopra introdotti.</p>	<p><i>È importante che vi sia chiarezza nella definizione dei ruoli (distinti) del soggetto in accreditamento e del soggetto che sottoscrive il protocollo.</i></p>
DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI RELAZIONE	<p>Accertarsi che la relazione normata dal documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - abbia carattere attivo; - preveda incontri fra i soggetti con cadenza almeno semestrale. 	<p><i>È sufficiente descrivere frequenza e modalità con cui avverranno gli incontri, prevedendo già nel protocollo il tipo di documento che ne costituirà evidenza documentale (p.e. fogli firma, verbali, report).</i></p>
DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI DIMOSTRAZIONE DELLA RELAZIONE	<p>Accertarsi che il documento di relazione riporti chiaramente la tipologia di evidenze a dimostrazione degli incontri e dell’attività svolta in comune.</p>	<p><i>Possano essere evidenze documentali comprovanti la cooperazione in attività, prodotti e risorse umane: verbali d’incontro; attività di ricerca ed analisi; progettazione formativa (p.e. 16-18 anni: percorsi curriculari), promozione formazione d’aula, formazione formatori, tutoraggio negli interventi formativi (per 16-18 anni: tutoraggio socio-pedagogico), stage, orientamento (per 16-18 anni: orientamento scolastico, ...); etc.</i></p> <p><i>Tali documenti verranno analizzati in sede di verifica a campione.</i></p>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
INDICAZIONE DELLA DURATA	Accertarsi che la relazione sia di durata non inferiore ad un anno dalla data di accreditamento.	<i>Nel documento formalizzato della relazione tra i due soggetti può essere utile, ad esempio, inserire una clausola di tacito rinnovo.</i>
PRESENZA DI TIMBRI E FIRME	Accertarsi che il documento che formalizza la relazione sia sottoscritto dal soggetto che si accredita e dal /dai soggetto/i interessato/i. Esso deve inoltre riportare i timbri delle due organizzazioni firmatarie.	<i>Per quanto riguarda il soggetto richiedente accreditamento, la sottoscrizione va resa dal legale rappresentante o da una figura da esso delegata, in ragione del ruolo ricoperto.</i>
DATA	Accertarsi che sia presente la data di sottoscrizione del protocollo.	<i>La data di sottoscrizione è un elemento importante del documento.</i>
ARCHIVIAZIONE/ TRACCIABILITÀ	Accertarsi che tutta la documentazione (documento di relazione, evidenze documentali comprovanti l'esercizio di tale relazione) sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato alla procedura riferita all'elemento 5.1.2. Si ricorda che le evidenze documentali in esito all'esercizio della relazione sono analizzati in sede di verifica a campione.</i>

Check list e.6.2.2/b - Procedura di relazione con le famiglie degli allievi

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
TITOLO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia presente il titolo in coerenza con l'elemento di riferimento 6.2.2/b.	
DESCRIZIONE DI SCOPO/OBIETTIVO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che l'obiettivo della procedura sia coerente con la gestione in qualità delle relazioni con le famiglie e con gli impegni assunti dalla sede formativa nell'ambito della propria "Carta della Qualità".	<i>A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono possibili obiettivi della procedura:</i> <ul style="list-style-type: none"> - sensibilizzazione delle famiglie degli allievi; - coinvolgimento della famiglia dell'allievo nella/per la promozione dell'intervento formativo; - coinvolgimento della famiglia dell'allievo nello/per lo sviluppo dell'intervento formativo; - coinvolgimento della famiglia dell'allievo nella/per la valutazione dell'impatto dell'intervento formativo; - valutazione della customer satisfaction
DESCRIZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia indicato il responsabile dell'applicazione della procedura.	<i>E' colui che è coinvolto, in qualità di responsabile, nell'effettivo uso della procedura, in coerenza con quanto indicato all'elemento 5.1.1.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
GESTIONE DELLE RELAZIONI	Accertarsi che siano descritte le modalità/prassi con cui si opera nella gestione delle relazioni con le famiglie.	Costituiscono elementi minimi di definizione della procedura indicazioni relative a: - azioni svolte nei confronti delle famiglie; - modalità di realizzazione delle stesse; - strumenti utilizzati; - tempi con cui le relazioni sono gestite; - modalità di valutazione dell'andamento delle relazioni.
FREQUENZA E PROGRAMMAZIONE DEGLI INCONTRI CON LE FAMIGLIE	Accertarsi che siano programmati e vengano realizzati incontri almeno semestrali con le famiglie.	Gli incontri devono essere dimostrabili nella loro effettiva realizzazione in fase di verifica a campione successiva all'accreditamento.
AGGIORNAMENTO	Accertarsi che nel documento siano indicate: - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione.	Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.
ARCHIVIAZIONE /TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	Tutta la documentazione prodotta viene conservata e i dati riportati sinteticamente in un documento rintracciabile. Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita al requisito 5.1.2 'Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative'.

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → Documento di relazione formalizzato → <i>(in caso di giovani tra i 16 e i 18 anni)</i> Procedura di gestione delle relazioni con le famiglie degli allievi → <i>inserimento dei dati nell'applicativo on line</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
<ul style="list-style-type: none"> → Eventuale aggiornamento del documento → Documentazione prodotta a seguito dell'effettiva attivazione della relazione (in caso di verifica di mantenimento) → <i>(in caso di giovani tra i 16 e i 18 anni)</i> Documentazione prodotta in applicazione della procedura di relazione con le famiglie inviata (in caso di verifica di mantenimento) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ effettiva applicazione ed uso conforme di quanto indicato nel documento di relazione ○ effettiva applicazione ed uso conforme di quanto indicato nella procedura di relazione con le famiglie

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 6.2.2 in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni del requisito con i punti della norma ISO 9001: 2000	
4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)	7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	7.4 Approvvigionamento
5.3 Politica per la qualità	8.5 Miglioramento (.5.1, 8.5.2, 8.5.3)
7.2 Processi relativi al cliente (7.2.1, 7.2.2, 7.2.3)	

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio E.

Tavola 4.4.1 – Documento formale di relazione: traccia dei contenuti dell'accordo

1. Il (indicare la data) è stipulato il presente accordo
2. tra (indicare i dati soggetto formativo in accreditamento)
e (indicare i dati soggetto di rappresentanza con cui si stipula l'accordo).
3. Indicare le finalità della relazione.
4. Esplicitare gli obiettivi della relazione.
5. Indicare nel dettaglio i contenuti e le attività della relazione.
6. Descrivere il ruolo di ogni soggetto coinvolto.
7. Indicare che la relazione preveda incontri fra i soggetti coinvolti, riportando che la cadenza degli stessi incontri (al minimo semestrale).
8. Indicare le possibili modalità di evidenza a dimostrazione degli incontri e dell'attività svolta in comune.
9. Indicare la durata della relazione (al minimo di un anno dalla data di accreditamento). Eventualmente aggiungere la clausola di tacito rinnovo.
10. Apporre le firme di entrambi i soggetti del protocollo ed i relativi timbri.
11. Indicare luogo e data della sottoscrizione dell'accordo.

5. Requisiti relativi alla Sede

5.1 Disponibilità di una o più sedi formative sul territorio della provincia (Req.4)

Il requisito 4. è relativo alla disponibilità, per il soggetto giuridico richiedente, di almeno una idonea sede formativa – e della relativa aula didattica – nel territorio della Provincia di Trento.

Il presente requisito fa riferimento alla singola sede formativa accreditata.

Esso è composto da due indicatori:

- 4.1 Disponibilità della sede formativa e dell'aula didattica
- 4.2 Idoneità della sede formativa e dell'aula didattica rispetto alle norme in materia di igiene, sanità e sicurezza

5.1.1 *Disponibilità della sede formativa e dell'aula didattica (Ind.4.1)*

L'indicatore 4.1 si articola in due elementi:

- 4.1.1 *Disponibilità di almeno una sede formativa nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento per l'intero periodo di durata dell'accreditamento*
- 4.1.2 *Disponibilità di almeno un'aula didattica nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento per l'intero periodo di durata dell'accreditamento*

CRITERI INTERPRETATIVI

- **Il soggetto giuridico deve disporre almeno di:**
 - **una sede formativa ubicata nel territorio della Provincia Autonoma di Trento.** In ogni caso, deve trattarsi di uno spazio dove vengano svolte le attività di direzione, coordinamento, progettazione ed amministrazione degli interventi formativi, di cui al req.5, realizzati sul territorio provinciale. La sede formativa non corrisponde necessariamente con la sede legale e non coincide con l'aula didattica, potendo però ricomprenderla.
 - **un'aula** (anche disconnessa dalla stessa sede formativa) nel territorio della Provincia di Trento. L'aula didattica è il locale destinato all'erogazione dei servizi formativi.
- **La disponibilità di sede formativa deve essere comprovata da un titolo di proprietà, da un contratto di locazione o da un altro titolo di godimento riferito all'intero periodo di durata dell'accreditamento.**

Qualora il contratto sia di durata inferiore ma preveda una clausola di proroga automatica dello stesso a scadenza, il requisito si considera in principio assolto.

- **La sede formativa è quindi il luogo fisico in cui è rilevabile con continuità l'agire organizzativo del soggetto formativo**, inteso come l'esercizio dei processi descritti dalle procedure di cui al requisito 5. (cap.5.2 del presente Vademecum). L'effettivo esercizio dei processi implica la presenza stabile delle relative risorse professionali, strumentali ed informative.
- **Nella sede deve essere chiaramente identificabile la dislocazione dei locali e la destinazione dei vani utilizzati** (planimetria).
- **Il concetto di uso prevalente e specifico della sede è dunque inteso come presenza stabile - e come tale verificabile - dei processi sopra richiamati**, anche a fronte del suo uso per altre attività, purché sia definibile con chiarezza un ambito fisico in cui essi siano confinati. Ciò vale ad esempio nel caso di soggetti che, oltre alla formazione, svolgano nella stessa sede attività di servizio alle imprese o alle persone, laddove sia però chiaramente identificabile al loro interno uno spazio (un'area, uno o più uffici, etc.) rispondente dal punto di vista fisico ed organizzativo alla definizione data al punto precedente.
- La sede formativa è in tal senso ambito organizzativo differente dall'aula o dalle sedi fisiche in cui avviene l'erogazione del servizio formativo ai beneficiari diretti.
- **L'aula didattica**, finalizzata allo svolgimento delle attività formative, **deve poter ospitare un numero minimo di 12 partecipanti**.
- **Il titolo di proprietà o di godimento dell'aula didattica deve garantire una disponibilità in ogni momento del locale**, senza che altri ne rivendichino diritti concorrenti. Il termine disponibilità è dunque da interpretare nel senso dell'accesso in luogo di quello di possesso. Ad esempio, non è necessario possedere un contratto di locazione pluriennale dell'aula, ma basta il possesso di un titolo che ne garantisca la disponibilità continuativa. È fatta salva la possibilità di utilizzare l'aula per altre attività, anche da altri soggetti, nei periodi in cui non si esercitano le attività formative.
- Nel caso in cui un soggetto giuridico si accrediti **per più sedi formative, ognuna di esse dovrà rispettare i parametri dell'indicatore** (ubicazione provinciale e durata del possesso per l'intero periodo di accreditamento).
- **L'idoneità** della sede formativa e dell'aula didattica sono verificate attraverso il successivo indicatore 4.2.
- **Nel caso di Istituzioni scolastiche pubbliche** il documento attestante la natura e consistenza temporale della disponibilità della sede può essere sostituito da una dichiarazione a firma del Dirigente scolastico, contenente l'indicazione dell'Ente Pubblico proprietario dell'edificio scolastico corrispondente alla sede formativa. La struttura competente provvederà ad effettuare il controllo d'Ufficio.

Elemento 4.1.1	Disponibilità di almeno una sede formativa nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento per l'intero periodo di durata dell'accREDITAMENTO
----------------	---

EVIDENZE E PROVE

- ➔ **Documentazione attestante natura e consistenza temporale della disponibilità del titolo di possesso o di godimento della/e sede/i.**
- ➔ **Planimetria.**
- ➔ **Presenza nella sede in via prevalente dell'insieme delle funzioni di direzione, coordinamento e gestione operativa degli interventi formativi, coordinamento e gestione delle connesse procedure amministrative.**

Check list e.4.1.1/(a) – Documentazione attestante natura e consistenza temporale della disponibilità del titolo di possesso o di godimento della/e sede/i

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
OGGETTO DEL DOCUMENTO	Accertarsi che il documento attesti il possesso di un titolo di proprietà o di godimento, da parte del soggetto giuridico, per la sede formativa in accREDITAMENTO.	<p><i>Il documento deve comprovare il titolo di possesso o godimento di una sede formativa da parte del soggetto in accREDITAMENTO. Assolve altresì il requisito la proprietà della sede formativa, un contratto di locazione o un altro contratto che comporti l'acquisizione di un diritto di godimento.</i></p> <p><i>La sede formativa è intesa quale spazio destinato ad attività di direzione, coordinamento, progettazione ed amministrazione degli interventi formativi realizzati sul territorio provinciale.</i></p> <p><i>La sede formativa non corrisponde necessariamente con la sede legale e non coincide con l'aula didattica, potendo però ricomprenderla.</i></p> <p><i>In termini di idoneità, la sede formativa deve essere conforme a quanto richiesto all'indicatore 4.2.</i></p>
AMBITO TERRITORIALE	Accertarsi che: - la sede formativa sia localizzata in Provincia di Trento.	<i>La sede formativa deve trovarsi obbligatoriamente all'interno della Provincia Autonoma di Trento, in caso contrario il requisito non risulta assolto precludendo ciò l'accREDITAMENTO.</i>
CONSISTENZA TEMPORALE	Accertarsi che: - il titolo sia di durata non inferiore all'intero periodo dell'accREDITAMENTO.	<i>In caso di contratto di durata inferiore deve essere presente una clausola di proroga automatica al suo scadere.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
PRESENZA DELLE FIRME	Accertarsi che il documento attestante il titolo sia sottoscritto da entrambi i soggetti.	<i>Per quanto riguarda il soggetto richiedente accreditamento, la sottoscrizione va resa dal legale rappresentante o da una figura da esso delegata, in ragione del ruolo ricoperto.</i>
DATA	Accertarsi che sia presente la data di sottoscrizione del documento attestante il titolo di proprietà o di godimento per la sede formativa in accreditamento.	
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita al requisito 5.1.2 'Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative'.</i>

Check list e.4.1.1/(b) – Planimetria

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
PRESENZA DELLA PLANIMETRIA	Accertarsi che: <ul style="list-style-type: none"> - sia presente una planimetria della sede accreditata, in coerenza con il requisito 4. 	<i>La sede, da un punto logistico, deve essere strutturata in modo da garantire:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>la presenza nella sede in via prevalente dell'insieme delle funzioni di direzione, coordinamento e gestione operativa degli interventi formativi, coordinamento;</i> - <i>lo svolgimento delle attività per cui è accreditata.</i>
INDICAZIONE DELLA DISLOCAZIONE DEI LOCALI	Accertarsi che sia presente: <ul style="list-style-type: none"> - la dislocazione dei locali; - l'indicazione della destinazione dei vani utilizzati. 	
SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che: <ul style="list-style-type: none"> - sia firmata da un tecnico abilitato ed iscritto all'albo professionale. 	Il tecnico che firma deve essere abilitato ed iscritto all'albo professionale.
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita al requisito 5.1.2 'Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative'.</i>

Check list e.4.1.1(c) – Presenza nella sede in via prevalente dell'insieme delle funzioni di direzione, coordinamento e gestione operativa degli interventi formativi e delle connesse procedure amministrative

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
PRESENZA NELLA SEDE IN VIA PREVALENTE DELL'INSIEME DELLE FUNZIONI DI DIREZIONE, COORDINAMENTO E GESTIONE OPERATIVA DEGLI INTERVENTI FORMATIVI, COORDINAMENTO	Accertarsi che nella sede formativa indicata vengano effettivamente svolti i processi descritti dalle procedure di cui al capitolo 5.2 del presente Vademecum (requisito 5.), in coerenza con quanto indicato all'elemento 5.3 per i Responsabili dei 5 processi di lavoro.	È facoltà del soggetto richiedente accreditamento di avvalersi di soggetti organizzativi terzi nella realizzazione di parti di attività, nei limiti delle norme sul subappalto ed in ogni caso in conformità con le procedure fornite in sede di accreditamento, ad assolvimento dei relativi requisiti. Il presidio funzionale dei processi è definito all'elemento 5.3 (Responsabili dei 5 processi di lavoro), rispetto a: nominativi, credenziali, aggiornamento, rapporto di lavoro.

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Documentazione attestante natura e consistenza temporale della disponibilità del titolo di possesso o di godimento della/e sede/i	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita
(b)	→ Planimetria	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita
(c)	→ Dichiarazione conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento.	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

	DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Eventuale aggiornamento della documentazione inviata → Locali con riferimento alla disponibilità della sede (solo in caso di verifica a campione)	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita ○ persistenza del requisito
(b)	→ Eventuale aggiornamento della documentazione inviata → Locali con riferimento a dislocazione e destinazione dei vani (solo in caso di verifica a campione)	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita ○ persistenza del requisito
(c)	→ Locali con riferimento alla presenza nella sede in via prevalente dell'insieme delle funzioni richieste (solo in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio A.

Elemento 4.1.2	Disponibilità di almeno un'aula didattica nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento per l'intero periodo di durata dell'accreditamento
----------------	--

EVIDENZE E PROVE

➔ **Titolo di possesso o godimento a dimostrazione della disponibilità continuativa di un'aula per lo svolgimento delle attività formative, atta ad ospitare un numero minimo di 12 partecipanti. Impegno a garantire il mantenimento degli indici di congruità**

Check list e.4.1.2 - Titolo di possesso o godimento a dimostrazione della disponibilità continuativa di un'aula didattica

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
OGGETTO DEL DOCUMENTO	Accertarsi che il documento attesti il possesso di un titolo di proprietà o di godimento, da parte del soggetto giuridico, per l'aula didattica collegata alla sede formativa in accreditamento.	<p><i>Il documento deve comprovare il titolo di possesso o godimento di un'aula da parte del soggetto in accreditamento. Assolve altresì il requisito la proprietà dell'aula, un contratto di locazione o un altro contratto che comporti l'acquisizione di un diritto di godimento.</i></p> <p><i>Il titolo deve garantire una disponibilità in ogni momento del locale, senza che altri ne rivendichino diritti concorrenti.</i></p> <p><i>L'aula didattica è intesa come spazio fisico di svolgimento delle attività formative.</i></p>
CAPACITÀ DELL'AULA	Accertarsi che l'aula didattica possa ospitare un numero minimo di 12 partecipanti.	<i>In termini di idoneità, l'aula didattica deve essere conforme a quanto richiesto all'indicatore 4.2.</i>
INDICI DI CONGRUITÀ	Accertarsi che gli indici di congruità siano rispettati continuamente.	<i>Il soggetto in accreditamento deve impegnarsi a garantire il mantenimento degli indici di congruità, in coerenza con l'indicatore 4.2.</i>
AMBITO TERRITORIALE	Accertarsi che: - l'aula didattica sia localizzata in Provincia di Trento.	<i>L'aula didattica deve trovarsi obbligatoriamente all'interno della Provincia Autonoma di Trento, in caso contrario il requisito non risulta assolto precludendo ciò l'accreditamento.</i>
CONSISTENZA TEMPORALE	Accertarsi che: - il titolo sia di durata non inferiore all'intero periodo dell'accreditamento.	<i>In caso di contratto di durata inferiore deve essere presente una clausola di proroga automatica al suo scadere.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
PRESENZA DELLE FIRME	Accertarsi che il documento attestante il titolo sia sottoscritto da entrambi i soggetti.	<i>Per quanto riguarda il soggetto richiedente accreditamento, la sottoscrizione va resa dal legale rappresentante o da una figura da esso delegata, in ragione del ruolo ricoperto.</i>
DATA	Accertarsi che sia presente la data di sottoscrizione del documento attestante il titolo di proprietà o di godimento per l'aula didattica.	
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita al requisito 5.1.2 'Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative'.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Documentazione attestante natura e consistenza temporale della disponibilità del titolo di possesso o di godimento dell'aula	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Eventuale aggiornamento della documentazione inviata	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita
→ Locali con riferimento alla disponibilità di un'aula (solo in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Criterio A.

5.1.2 *Idoneità della sede formativa e dell'aula didattica rispetto alle norme in materia di igiene, sanità e sicurezza (Ind.4.2)*

L'indicatore 4.2 si articola in quattro elementi:

- 4.2.1 *Adeguatezza destinazione d'uso dei locali*
- 4.2.2 *Rispetto della normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro*
- 4.2.3 *Superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche*
- 4.2.4 *Rintracciabilità e visibilità dei locali*

CRITERI INTERPRETATIVI

- Il presente indicatore 4.2 prevede che ogni sede formativa oggetto di accreditamento, e la relativa aula didattica, rispetti le norme in materia di igiene, sanità e sicurezza. Tale indicatore va strutturato in coerenza con quanto detto all'indicatore precedente 4.1 in merito alla disponibilità di sede ed aula.
- L'assolvimento dell'indicatore, prevede che **ogni sede formativa, e la relativa aula didattica collegata, rispetti la normativa vigente in merito a 4 elementi:**
 - adeguatezza nella destinazione d'uso dei locali (e.4.2.1.);
 - sicurezza sul luogo di lavoro (e.4.2.2);
 - superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche (e.4.2.3);
 - rintracciabilità e visibilità dei locali (e.4.2.4).
- La necessità di comprendere in questo requisito situazioni concrete anche molto eterogenee (dimensioni della struttura, tipologia di attività svolta, etc.), **richiede un rimando alla normativa di settore**. In generale, gli spazi didattico/operativi, i relativi impianti tecnologici nonché le attrezzature didattiche, messi a disposizione ed utilizzati per lo svolgimento delle attività formative, devono quindi essere rigorosamente rispondenti alle vigenti normative di settore.
- Per gli **adempimenti in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro**, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e successive modificazioni, si rimanda alla successiva Tavola 5.1.1.
- Nel caso in cui un soggetto giuridico si accrediti per più sedi formative, ognuna di esse dovrà rispettare i parametri dell'indicatore.

Elemento 4.2.1 Adeguata destinazione d'uso dei locali

EVIDENZE E PROVE

→ Documentazione atta a dimostrare la coerenza della destinazione d'uso dei locali con le funzioni didattiche amministrative e segretariali svolte dal soggetto attuatore

Check list e.4.2.1 – Adeguata destinazione d'uso dei locali della sede formativa e dell'aula didattica

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
COERENZA DELLA DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI CON LE ATTIVITA' SVOLTE	<p>Accertarsi che la documentazione contenga l'indicazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - destinazione d'uso dei locali con le funzioni amministrative e segretariali svolte dal soggetto attuatore; - in coerenza con le attività svolte presso la sede formativa. 	<p><i>A titolo esemplificativo, può costituire documentazione: la visura catastale, la documentazione di richiesta di accatastamento, eventuale altra documentazione quale il certificato di agibilità, etc.).</i></p> <p><i>La documentazione presentata deve far riferimento alla sede formativa in accreditamento, in coerenza con quanto indicato all'elemento 4.1.1, ai successivi elementi 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4.</i></p>
COERENZA DELLA DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI CON LE FUNZIONI DIDATTICHE	<p>Accertarsi che la documentazione contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'indicazione della destinazione d'uso dei locali utilizzati per l'erogazione delle attività formative svolte dal soggetto attuatore; - in coerenza con le attività svolte nelle aule didattiche. 	<p><i>A titolo esemplificativo, può costituire documentazione: la visura catastale, la documentazione di richiesta di accatastamento, eventuale altra documentazione quale il certificato di agibilità, etc.).</i></p> <p><i>La documentazione presentata deve far riferimento all'aula didattica collegata alla sede formativa in accreditamento, in coerenza con quanto indicato all'elemento 4.1.2, ai successivi elementi 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, nonché alla struttura organizzativa ed al presidio dei processi</i></p>
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	<p>Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.</p>	<p><i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile.</i></p> <p><i>Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita al requisito 5.1.2 'Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative'.</i></p>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Documentazione atta a dimostrare la coerenza della destinazione d'uso dei locali con le funzioni didattiche amministrative e segretariali svolte dal soggetto attuatore (p.e. visura catastale, richiesta di accatastamento, certificato di agibilità, etc.)	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Eventuale aggiornamento della documentazione inviata	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita
→ Locali con riferimento alla coerenza della destinazione d'uso dei locali (in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Linea d'indirizzo A.3.

Elemento 4.2.2 Rispetto della normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro

EVIDENZE E PROVE

➔ Assolvimento della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro con riferimento alla destinazione dei locali

Check list e.4.2.2 – Assolvimento della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro con riferimento alla destinazione dei locali

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE SULLA SICUREZZA	Accertarsi che la sede formativa indicata e l'aula didattica collegata: - rispettino le normative vigenti in materia di , salute e sicurezza sul lavoro, igiene del lavoro e prevenzione incendi, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81.	La documentazione deve fare riferimento alla sede formativa in accreditamento ed alla relativa aula didattica, in coerenza con quanto indicato agli elementi 4.1.1, 4.1.2; e 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4. <i>Per gli adempimenti si rimanda alla Tavola 5.1.1.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ARCHIVIAZIONE/ TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita al requisito 5.1.2'Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative'.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ex art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445, conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Documentazione relativa all' idoneità della struttura rispetto alle norme vigenti in materia di sicurezza (in caso di verifica a campione)	○ veridicità della dichiarazione presentata, attraverso esame della documentazione e verifica de visu dei locali
→ Locali con riferimento alla sicurezza (in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Requisito A.2.

Tavola 5.1.1 - Adempimenti per la sicurezza sul lavoro

	Documento di valutazione dei rischi così come previsto all'articolo 28 del D.Lgs. 81/08 o in alternativa autocertificazione a cura del datore di lavoro dell'effettuazione della valutazione dei rischi così come previsto all'art. 29, comma 5 del D.Lgs. 81/08
	Copia della documentazione relativa a: <ul style="list-style-type: none"> • la designazione del responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi - art. 17, comma 1, lettera b) del D.Lgs. 81/08; • la nomina del medico competente per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria se previsto - art. 18, comma 1, lettera a) del D.Lgs. 81/08; • la designazione dei lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza - art. 18, comma 1, lettera b) del D.Lgs. 81/08.
Attestati di frequenza corsi	Copia dell'Attestato di frequenza al Corso rilasciato al RSPP conformemente a quanto previsto dall'art. 32 commi 2 e 4 del D.Lgs. 81/ nel caso di svolgimento della carica da parte dello stesso datore di lavoro, copia dell'attestato di frequenza al corso di formazione previsto all' art. 32, comma 2 del D.Lgs. 81/08.
	In attesa della definizione dei contenuti del corso di formazione per i datori di lavoro previsto all' art. 32, comma 2 del D.Lgs. 81/08 va prodotta copia dell'attestato di frequenza al corso di formazione realizzato ai sensi dell'articolo 3 del decreto ministeriale 16 gennaio 1997.
	Copia dell'Attestato di frequenza al Corso rilasciato agli addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione conformemente a quanto previsto dall'art. 32 commi 2 e 4 del D.Lgs. 81/08
	Copia dell'Attestato di frequenza al Corso per Addetti alla gestione delle emergenze antincendio ai sensi art. 7 del D.M. 10 marzo 1998 e successive modifiche.
	Copia dell'Attestato di frequenza al Corso per Addetti al pronto soccorso ai sensi del D.M. 388/03.
	Copia dell'Attestato di frequenza al Corso per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza realizzato conformemente a quanto previsto all' art. 37, commi 10 e 11 del D.Lgs. 81/08, se eletto.
Nulla osta tecnico-sanitario	Copia dell'Autorizzazione del Sindaco, sentito il parere della ASL Competente per territorio, oppure Nulla osta tecnico-sanitario della ASL competente per la rispondenza dei locali della sede all'utilizzo per attività formative.
Certificato Prevenzione Incendi (CPI)	Copia del CPI valido oppure per attività non soggette al CPI, copia della perizia firmata da un tecnico abilitato che attesti il possesso dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente Per gli enti locali di cui al D. Lgs. 18/08/2000 n. 267, copia della perizia firmata dal dirigente capo dell'Ufficio Tecnico, che attesti il possesso dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente oppure nelle more del rilascio del certificato, dichiarazione del legale rappresentante, redatta ai sensi del D.P.R. 37/98.
	Copia del Contratto di manutenzione per gli estintori, stipulato con ditta autorizzata.
Dichiarazione di conformità degli impianti	Copia della dichiarazione di conformità degli impianti tecnologici ai sensi della L. 46/90 e del D.P.R. 380/2001 rilasciata dalla ditta installatrice.
	Copia della denuncia dell'Impianto di terra e/o dei dispositivi contro le scariche atmosferiche all'ISPESL o agli enti competenti secondo le procedure previste dalle norme vigenti all'atto della messa in esercizio degli impianti stessi oppure Copia del Modulo di trasmissione con indicazione degli estremi della dichiarazione di conformità inviata, ai sensi della normativa vigente (D.P.R. 462/2001) dal datore di lavoro all'ISPESL ed all'ASL o all'ARPA territorialmente competenti con allegata ricevuta A/R o data e numero protocollo in entrata agli enti di cui sopra e Copia del verbale di verifica periodica dell'impianto di terra e/o dei dispositivi contro le scariche atmosferiche rilasciato dall'ASL, dall'ARPA o da Ente accreditato, qualora siano stati superati i termini di cui all'art. 4 del DPR 462/01 oppure Per strutture autoprotette, scansione della perizia di valutazione del rischio (Norme CEI EN 62305-1/4) della struttura di fulminazione diretta ed indiretta, rilasciata da

	tecnico iscritto all'Albo Professionale o, per gli enti locali di cui al D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, dal dirigente capo dell'Ufficio Tecnico.
	Copia del verbale di verifica periodica, da parte dell'ASL o di un Ente notificato, degli impianti ascensori oppure Dichiarazione che i locali sono al piano terra o non sono serviti dall'impianto ascensori
Certificato di staticità ed agibilità	Copia del Certificato di staticità ed agibilità incondizionata ad uso scolastico o formativo dei locali rilasciato dal Sindaco del Comune di pertinenza oppure Copia della perizia tecnico-giurata attestante l'idoneità statica dei locali con l'indicazione dei criteri e delle modalità seguite, sottoscritta da un tecnico abilitato o per gli enti locali di cui al D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, dal dirigente capo dell'Ufficio Tecnico

Elemento 4.2.3 Superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche

EVIDENZE E PROVE

→ **Rispetto della normativa per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche, finalizzata a:**

- **visitabilità dei locali destinati ad attività di direzione ed amministrazione;**
- **accessibilità dei locali destinati ad erogazione dei servizi (aula didattica).**

Check list e.4.2.3 - Superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLE BARRIERE ARCHITETTONICHE NELLA SEDE	Accertarsi che la sede formativa indicata: - rispetti le normative vigenti in materia di visitabilità dei locali destinati ad attività di direzione ed amministrazione.	<i>Si ricorda che sono norme di riferimento</i> - Legge 09.01.1989, n. 13; - DM MLP 14.06.1989, n. 236; - L.P. 07/01/1991, n. 1. <i>La documentazione deve fare riferimento alla sede formativa in accreditamento, in coerenza con quanto indicato agli elementi 4.1.1 e 4.1.2, 4.2.1, 4.2.4.</i>

RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLE BARRIERE ARCHITETTONICHE PER L'AULA	Accertarsi che l'aula didattica collegata alla sede, rispetti le normative vigenti in materia di: - accessibilità dei locali destinati ad erogazione dei servizi.	<i>Si ricorda che sono norme di riferimento :</i> - Legge 09.01.1989, n. 13; - DM MLP 14.06.1989, n. 236; - L.P. 07/01/1991, n. 1. <i>La documentazione deve fare riferimento all'aula didattica, in coerenza con quanto indicato agli elementi 4.1.2 e 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4.</i>
ARCHIVIAZIONE/ TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile.</i> <i>Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita al requisito 5.1.2 'Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative'.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Dichiarazione conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Documentazione relativa all'idoneità della struttura rispetto alle norme vigenti in materia di visitabilità ed accessibilità dei locali (in caso di verifica a campione)	○ veridicità della dichiarazione presentata, attraverso esame della documentazione e verifica de visu dei locali
→ Locali con riferimento a superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche (in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Requisito A.2.

Elemento 4.2.4 Rintracciabilità e visibilità dei locali

EVIDENZE E PROVE

- ➔ **Presenza di apposita segnaletica, in spazio visibile all'utenza, riportante la denominazione del soggetto attuatore, eventuale logo, recapiti telefonici, orario di apertura al pubblico.**
- ➔ **Disponibilità di una linea telefonica di rete fissa ed un servizio fax.**

→ Disponibilità di una connessione ad internet, un indirizzo e-mail

Check list e.4.2.4 - Rintracciabilità e visibilità dei locali

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
PRESENZA DI APPOSITA SEGNALETICA	Accertarsi che la sede formativa abbia, nell'edificio in cui si trova, una segnaletica che nel consente la rintracciabilità e che tale segnaletica: <ul style="list-style-type: none"> - sia collocata in uno spazio visibile all'utenza; - riporti la denominazione del soggetto attuatore; - riporti, eventualmente, logo, recapiti telefonici, orario di apertura al pubblico. 	A titolo esemplificativo, per segnaletica si può intendere la presenza nell'edificio di una targa esterna con l'indicazione del soggetto giuridico. Tale segnaletica deve consentire di rintracciare i locali della sede e di distinguerli dagli altri presenti.
DISPONIBILITÀ DI LINEA TELEFONICA	Accertarsi che la sede formativa disponga almeno di: <ul style="list-style-type: none"> - una linea telefonica di rete fissa; - un servizio di fax. 	A titolo esemplificativo, possono essere presentati a dimostrazione di tale disponibilità: contratti e/o bollette intestate, etc.
DISPONIBILITÀ DI CONNESSIONE AD INTERNET	Accertarsi che la sede formativa disponga di almeno: <ul style="list-style-type: none"> - una connessione a Internet; - un indirizzo di posta elettronica (e-mail). 	A titolo esemplificativo, possono essere presentati a dimostrazione di tale disponibilità: contratti con provider, bollette intestate, etc.
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita al requisito 5.1.2 'Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative'.

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Dichiarazione conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Documentazione a dimostrazione della disponibilità di linea telefonica e fax, connessione a Internet ed e-mail (in caso di verifica a campione)	○ veridicità della dichiarazione presentata, attraverso esame della documentazione e verifica de visu dei locali
→ Locali con riferimento all'effettiva rintracciabilità e visibilità della sede (in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Requisito A.3.

5.2 Adeguata dotazione in termini di risorse gestionali e professionali (Req.5)

5.2.1 Introduzione al requisito cinque

Il requisito *5. Adeguata dotazione in termini di risorse gestionali e professionali*, riguarda la capacità complessiva della sede accreditata di governare i diversi processi di lavoro necessari per la produzione del servizio formativo, in termini di risorse gestionali (organizzazione e procedure) e professionali (credenziali) che presidiano tali processi.

Si ricorda che un adeguato presidio di ciascun processo comporta la gestione sistematica della qualità, ovvero il controllo costante di tutti i fattori che concorrono alla realizzazione dello stesso.

Il presente requisito fa riferimento alla singola sede formativa.

Sono identificati 5 processi chiave di lavoro, rilette in termini di attività che essi esprimono:

1. direzione
2. gestione economico-amministrativa
3. analisi dei fabbisogni
4. progettazione
5. erogazione dei servizi

Le attività attraverso cui si declinano i processi di “coordinamento delle attività, delle risorse tecnologiche e finanziarie”, “monitoraggio” e “valutazione” costituiscono parte integrante del processo di erogazione.

I processi di direzione, analisi dei fabbisogni ed erogazione dei servizi assumono una valenza trasversale e sono direttamente collegati con il requisito *6. Attivazione di strumenti di relazione stabile con il territorio provinciale*.

Al momento della presentazione della domanda di accreditamento è richiesta la sola dimostrazione della presenza di documenti (p.e. modello organizzativo) e procedure, in coerenza con gli elementi di cui alle successive *check list* presentate nel capitolo. Al rilascio dell'accREDITAMENTO, la Provincia provvede a verificare a campione l'effettivo uso delle procedure da parte della sede formativa.

Di seguito, a titolo esemplificativo ma non esaustivo sono elencate le aree di attività dei 5 processi chiave individuati (cfr. Tavola 5.2.1).

Tavola 5.2.1 – Aree di attività per i 5 processi di lavoro.

PROCESSO	AREE DI ATTIVITA'
DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; - Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative e informative (compreso il controllo di gestione); - Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio; - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - Valutazione e sviluppo delle risorse umane; - Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali; - Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura; - Gestione della qualità inerente tutti i processi; - ...
GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi; - Controllo economico; - Rendicontazione delle spese; - Gestione amministrativa del personale; - Gestione della qualità inerente il processo; - ...
ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI	<ul style="list-style-type: none"> - Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale; - Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo; - Definizione della strategia formativa; - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - Gestione della qualità inerente il processo; - ...
PROGETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di massima di un'azione corsuale; - Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale; - Progettazione di un intervento individualizzato; - Gestione della qualità inerente il processo; - ...
EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento delle attività, delle risorse tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - Monitoraggio delle azioni e dei programmi; - Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento; - Gestione della qualità inerente il processo; - ...

Si ricorda che è obbligatorio l'aggiornamento periodico della documentazione in occasione di variazioni al fine di assicurarne la trasparenza e l'invio contestuale della stessa all'Ufficio competente.

Il requisito 5. è composto da tre indicatori:

- a. Gestione organizzativa trasparente. Riguarda l'assetto coerente dell'organizzazione in termini di modello organizzativo e modalità di gestione delle informazioni dei rapporti con i fornitori.
- b. Presidio procedurale dei processi. Riguarda il governo dei diversi processi di lavoro necessari per la produzione del servizio formativo in termini di procedure in essere nell'organizzazione.
- c. Presidio funzionale dei processi. Riguarda l'adeguatezza del personale coinvolto nell'organizzazione, in termini di possesso di un set di requisiti minimi (credenziali) da parte dei responsabili a presidio dei 5 processi di lavoro, compresi

l'aggiornamento delle competenze e la consistenza del rapporto di lavoro.

5.2.2 Gestione organizzativa trasparente (Ind.5.1)

L'indicatore 5.1 si articola in tre elementi:

5.1.1 *Definizione del modello organizzativo*

5.1.2 *Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative*

5.1.3 *Gestione trasparente dei fornitori*

Elemento 5.1.1 Definizione del modello organizzativo
--

CRITERI INTERPRETATIVI

- L'assolvimento dell'elemento 5.1.1 **implica la definizione del modello della struttura organizzativa** secondo le indicazioni analitiche di seguito fornite. Il semplice invio di elenco nominativo del personale a qualunque titolo afferente al soggetto richiedente accreditamento, come di composizione degli organi statutari, non è condizione di assolvimento del requisito.
- La struttura nell'organizzazione identifica le varie funzioni ed unità dedicate al perseguimento dello scopo finale, anche rappresentandone le relazioni gerarchiche. Essa costituisce la formalizzazione del modello organizzativo della sede formativa, al cui interno vengono individuate le diverse funzioni suddivise per competenze professionali/aree operative impegnate nelle diverse attività.
- **Nei documenti formali descrittivi del modello organizzativo vanno inserite le risorse professionali** (intese come persone fisiche e non soggetti giuridici) coinvolte nell'attività della sede che si accredita, con particolare riferimento **ai Responsabili dei 5 processi di lavoro** (c.d. 'nucleo stabile'). Ciò indipendentemente dal tipo di contratto di lavoro o prestazione. I Responsabili di processo devono essere impegnati per almeno 80 giornate lavorative l'anno. In ogni caso il documento formale richiesto (quale l'organigramma) non ha relazione con gli adempimenti rendicontuali derivanti dall'eventuale assegnazione di attività formative da parte della Provincia Autonoma di Trento.
- **Il modello organizzativo va definito in coerenza con gli altri requisiti relativi all'assetto della struttura della sede formativa**, con particolare riferimento ai requisiti 5.2 e 5.3.
- **Il referente interno per l'accreditamento** è il membro della struttura aziendale, scelto dalla direzione, investito della specifica autorità di implementare e mantenere il sistema di accreditamento al fine dell'effettiva applicabilità e del miglioramento continuo dei servizi erogati. Tale soggetto

si interfaccia con l'Ufficio competente per l'accreditamento ed è presente nelle visite in loco nel corso delle verifiche di mantenimento a campione. Nel caso di sedi in possesso di certificazione ISO 9001:2000 è consigliata, per quanto non resa obbligatorio, la coincidenza del responsabile assicurazione qualità con il referente interno per l'accreditamento, purché formalizzato. **Il nominativo del referente interno per l'accreditamento** deve corrispondere a quello inserito nell'applicativo on line rispetto alla sede formativa collegata all'organismo in accreditamento.

- **Il nominativo del responsabile del servizio prevenzione e protezione** deve corrispondere a quello inserito nell'applicativo on line rispetto alla sede formativa collegata all'organismo in accreditamento, di cui al requisito 4.
- Nel caso di istituzioni scolastiche, il requisito può essere assolto attraverso produzione del Piano dell'Offerta Formativa vigente, laddove esso si presenti coerente con gli elementi minimi necessari di cui alla successiva *Check list*.

EVIDENZE E PROVE

→ Documentazione formalizzata che definisce in modo trasparente la struttura organizzativa

Check list e.5.1.1 – Documentazione formalizzata che definisce in modo trasparente la struttura organizzativa

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	<i>Note</i>
FORMALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	Accertarsi che la struttura organizzativa: <ul style="list-style-type: none"> - sia formalizzata in un apposito documento; - sia coerente con quanto indicato ai reqq.5.2 e 5.3. 	<p><i>La struttura organizzativa è definita in autonomia dal soggetto che richiede l'accreditamento, fermo restando il presidio all'interno della sede delle funzioni dei 5 responsabili per i cinque processi di lavoro:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>di direzione,</i> - <i>gestione economico-amministrativa,</i> - <i>analisi dei fabbisogni professionali e formativi,</i> - <i>progettazione degli interventi formativi,</i> - <i>erogazione dei servizi, compreso 'coordinamento' e 'monitoraggio e valutazione',</i> <p><i>in coerenza con l'indicatore 5.3, con riferimento alle aree di lavoro indicato alla Tavola 5.1.1.</i></p> <p><i>Nella struttura organizzativa, vanno inoltre indicati:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a. il referente interno per l'accreditamento;</i> <i>b. il responsabile del servizio prevenzione e protezione,</i> <p><i>i cui nominativi devono coincidere con quelli inseriti nell'applicativo on line.</i></p>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO	Accertarsi che il modello organizzativo indichi per ogni funzione di responsabilità: <ul style="list-style-type: none"> - i ruoli; - i compiti e le attività; - le risorse professionali ad esso afferenti; - l'autonomia nell'uso delle risorse economiche e strumentali. 	A titolo esemplificativo, il modello organizzativo può essere rappresentato con: <ul style="list-style-type: none"> - organigramma in cui vengano dettagliati i ruoli di responsabilità e le risorse professionali afferenti, con indicazione dei nomi delle singole risorse; - documento (p.e. mansionario) in cui, per ogni ruolo di responsabilità siano sinteticamente descritti compiti ed attività ed il grado di autonomia nell'uso delle risorse ad esso attribuito.
REFERENTE INTERNO PER L'ACCREDITAMENTO	Accertarsi che all'interno del modello organizzativo sia indicato esplicitamente il referente interno per l'accREDITAMENTO.	Il referente interno per l'accREDITAMENTO, risorsa che si interfaccia con l'Ufficio, deve coincidere con il nome indicato nell'applicativo, in sede di richiesta di accREDITAMENTO. È cura del soggetto comunicare tempestivamente all'Ufficio ogni modifica apportata.
AGGIORNAMENTO	Accertarsi che nel documento siano indicate: <ul style="list-style-type: none"> - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione. 	Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.
ARCHIVIAZIONE /TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	Tutta la documentazione prodotta viene conservata e i dati riportati sinteticamente in un documento rintracciabile. Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita al requisito 5.1.2'Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative'.

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Documentazione formalizzata della struttura organizzativa	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Eventuale aggiornamento della documentazione formalizzata della struttura organizzativa inviata	○ persistenza del requisito

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 5.1.1 in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della

documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni del requisito con i punti della norma ISO 9001: 2000

<i>1. Scopo e campo di applicazione (1.1; 1.2)</i>	<i>5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione</i>
<i>4.1 Requisiti generali</i>	<i>5.5.1 Responsabilità ed autorità</i>
<i>4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)</i>	<i>5.5.2 Rappresentante della direzione</i>
<i>5. Responsabilità della direzione</i>	<i>5.6 Riesame da parte della direzione</i>
	<i>6.2 Gestione delle risorse umane (6.2.1; 6.2.2)</i>

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Linea d'indirizzo C.1.

Elemento 5.1.2 Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative

CRITERI INTERPRETATIVI

- L'assolvimento dell'elemento 5.1.2 **implica la presenza nella sede di un sistema informativo che consente la tracciabilità e l'archiviazione trasparente della documentazione prodotta** dalla sede accreditata.
- Il sistema informativo è **inteso come architettura, organizzazione - logica e fisica (procedure, archivi, responsabilità, etc.) - e conseguente gestione delle informazioni costituenti input ed output delle attività svolte** al fine della realizzazione di un servizio formativo (dalla fase di progettazione a quella di rilevazione ex post degli esiti raggiunti), inclusa la gestione delle risorse ad essa afferenti.
- Secondo tale definizione il sistema informativo non coincide necessariamente con il sistema informatico, lo stesso potendosi presentare come un sottoinsieme funzionale del primo, in coerenza con quanto indicato all'art.60 lettera c) del Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio in merito all'esistenza di un sistema informatizzato di registrazione e conservazione dei dati contabili e come richiamato al req.2.1.3.
- L'architettura del sistema informativo e le sue logiche di gestione sono lasciate alla libera scelta delle singole sedi richiedenti accreditamento.
- Ai fini dell'effettiva tracciabilità delle attività svolte ed in una logica di miglioramento continuo, il sistema informativo **deve comunque essere articolato con riferimento alle singole azioni formative**, in modo da rendere accessibili in modo coordinato tutti gli elementi informativi ad ognuna di essa propri, nel rispetto delle norme di gestione.
- **La sede formativa è tenuta a conservare la documentazione prodotta aggiornata** garantendone la tracciabilità. Può essere utile per il soggetto organizzare la documentazione da archiviare sulla base dei dati relativi a:
 - soggetto giuridico;
 - sede formativa;
 - singola azione formativa.

→ L'elemento è assolto se la procedura presentata dal soggetto richiedente accreditamento si presenta conforme agli elementi minimi dettagliati nella *check list* di seguito proposta, nonché dalla dimostrazione del suo effettivo utilizzo secondo le modalità previste in sede di verifica di mantenimento.

EVIDENZE E PROVE

→ **Procedura formalizzata sull'architettura e le modalità di gestione del sistema informativo articolato per singola attività**

Check list e.5.1.2 – Procedura formalizzata sull'architettura e le modalità di gestione del sistema informativo articolato per singola attività

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	<i>Note</i>
TITOLO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia presente il titolo in coerenza con l'elemento 5.1.2 che ne consenta una facile individuazione.	
DESCRIZIONE DI SCOPO/OBIETTIVO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che scopo/obiettivo della procedura siano descritti in modo coerente con le finalità dell'elemento, in modo da: <ul style="list-style-type: none"> - consentire la completa tracciabilità di tutte le attività svolte nell'ambito di una singola azione formativa; - essere conforme alle procedure gestionali a garanzia della qualità e di verifica degli esiti, con particolare riferimento ai requisiti 5.1 e 5.2; - essere coerente con le attività di monitoraggio e verifica ispettiva proprie del finanziamento utilizzato. 	<p><i>Il sistema di gestione delle informazioni è fondamentale per un'organizzazione che eroga un servizio di qualità.</i></p> <p><i>La documentazione relativa ai processi operativi viene gestita attraverso procedure formali per archiviare, aggiornare e conservare tutti i documenti riguardanti ogni intervento formativo in appositi luoghi.</i></p> <p><i>I processi operativi riguardano l'intero ciclo del servizio formativo: dalla progettazione, all'erogazione e alla valutazione ex post degli esiti raggiunti.</i></p>
DESCRIZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia indicato il responsabile dell'applicazione della procedura.	<i>E' colui che è coinvolto, in qualità di responsabile, nell'effettivo uso della procedura (e non p.e. un eventuale responsabile di qualità).</i>
DEFINIZIONE DELL'ARCHITETTURA DEL SISTEMA INFORMATIVO	Accertarsi che: <ul style="list-style-type: none"> - sia garantita la trasparenza del sistema informativo; - sia definita l'articolazione del sistema informativo; - il sistema informativo sia articolato per singola attività. 	<p><i>Per ogni azione formativa deve essere possibile rintracciare in modo trasparente ed immediato le diverse attività svolte.</i></p> <p><i>I documenti emessi nell'ambito di un singolo servizio formativo vengono archiviati in appositi raccoglitori a cui viene dato un codice identificativo condiviso, definito dal soggetto in accreditamento.</i></p>
MODALITÀ DI GESTIONE DELLE INFORMAZIONI	Accertarsi che la documentazione prodotta venga archiviata per essere rintracciabile.	<i>Tutta la documentazione prodotta viene conservata e deve essere archiviata, posta in luogo rintracciabile.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE	Accertarsi che nel documento siano indicate: - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione.	Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.
ARCHIVIAZIONE/ TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato in tutta la documentazione formalizzata del proprio sistema di accreditamento.

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Procedura formalizzata sulla gestione del sistema informativo	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Eventuale aggiornamento della procedura inviata	○ effettiva applicazione ed uso conforme della procedura acquisita
→ Documentazione prodotta in applicazione della procedura (solo in caso di verifica a campione)	○ persistenza del requisito

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 5.1.2 in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni del requisito con i punti della norma ISO 9001: 2000

4.1 Requisiti generali	7.5.5 Conservazione dei prodotti
4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)	7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	8 Misurazioni, analisi e miglioramento
5.5.3 Comunicazioni interne	8.2.2 Verifiche ispettive interne
5.6 Riesame della direzione	8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi
6.1 Messa a disposizione delle risorse	8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti
7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo	8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
7.5.2 Validazione dei processi produttivi e dell'erogazione dei servizi	8.4 Analisi dei dati
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità	8.5 Miglioramento (8.5.1; 8.5.2; 8.5.3)

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: //

Elemento 5.1.3 Gestione trasparente dei fornitori

CRITERI INTERPRETATIVI

- L'assolvimento dell'elemento 5.1.3 **implica la presenza presso la sede in accreditamento di una procedura di gestione dei fornitori e del relativo albo suddiviso per tipologia di servizi e costantemente aggiornato.**
- Ai fini dell'assolvimento dell'elemento, si intende per fornitore qualunque risorsa professionale a carattere individuale (p.e. un professionista, una risorsa in rapporto di collaborazione) o organizzato (p.e. una società di consulenza) che presti la sua opera nell'ambito della realizzazione dei servizi formativi, incluse le attività di preparazione e supporto.
- Per una risorsa professionale individuale, la condizione di fornitore non esclude in alcun modo l'assunzione di ruoli di responsabilità di processi/attività, purchè all'interno dei vincoli indicati nel requisito 5.3, e come tale l'inclusione nel modello organizzativo formale (organigramma, etc.) nei termini descritti all'elemento 5.1.1.
- Tutti i fornitori devono essere ricompresi nel relativo albo, al di là della natura del contratto che li lega alla sede accreditata, e sono soggetti alla relativa procedura di valutazione.
- Il soggetto non deve inviare all'Ufficio competente l'albo dei fornitori che, richiamato in procedura, verrà analizzato in sede di verifica di mantenimento dell'accREDITAMENTO presso la sede formativa.
- L'elemento è assolto se la procedura presentata dal soggetto richiedente accREDITAMENTO si presenta conforme agli elementi minimi dettagliati nella *check list* di seguito proposta, nonché dalla dimostrazione del suo effettivo utilizzo secondo le modalità previste in sede di verifica di mantenimento.
- Nel caso di istituzioni scolastiche, il requisito può essere assolto attraverso produzione del Piano dell'Offerta Formativa vigente, laddove esso si presenti coerente con gli elementi minimi necessari di cui alla successiva *check list*.

EVIDENZE E PROVE

- ➔ **Procedura relativa al processo di valutazione dei fornitori**
- ➔ **Albo fornitori suddiviso per tipologia/mix di servizi**

Check list 5.1.3/(a) – Procedura relativa al processo di valutazione dei fornitori

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
TITOLO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia presente il titolo in coerenza con l'elemento 5.1.3 di riferimento.	

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DI SCOPO/OBIETTIVO DELLA PROCEDURA	<p>Accertarsi che scopo/obiettivo della procedura sia coerente con la filosofia dell'accreditamento e congruente con la valutazione dei fornitori rispetto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i requisiti minimi d'ingresso; - i criteri di valutazione delle prestazioni. 	<p><i>Il processo di approvvigionamento ed acquisizione di beni e servizi è di supporto all'intero processo di fornitura del servizio di formazione e comprende le attività che permettono di definire un parco di fornitori (di beni e servizi) adeguato alle necessità della sede, di identificare i formatori (docenti, tutor, etc) idonei in funzione dei singoli servizi formativi.</i></p> <p><i>Inoltre consente di valutare puntualmente le prestazioni di ogni singolo fornitore, garantendo che i beni/servizi acquistati/utilizzati siano conformi e coerenti alle esigenze del servizio formativo.</i></p>
DESCRIZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia indicato il responsabile dell'applicazione della procedura.	<i>E' colui che è coinvolto, in qualità di responsabile, nell'effettivo uso della procedura (e non p.e. un eventuale responsabile di qualità).</i>
DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI GESTIONE DEI FORNITORI	<p>Accertarsi che siano definiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i requisiti minimi di ingresso per la fornitura del servizio; - le modalità ed i criteri di valutazione delle prestazioni dei fornitori, con particolare riguardo ai formatori ed alle risorse non classificabili come personale stabile. 	<i>Si consiglia di suddividere requisiti, modalità e criteri di valutazione per tipologia di servizi resi (p.e. formatori).</i>
PRESENZA DI UN ALBO DEI FORNITORI	<p>Accertarsi che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sia indicata l'esistenza dell'albo dei fornitori suddiviso per tipologia/mix di servizi, come definito all'elemento 5.1.3/(b) ed alla successiva Check list; - l'albo fornitori sia disponibile presso la sede accreditata. 	<i>La presenza della valutazione direttamente nell'albo fornitori consente di mettere a disposizione della sede l'elenco delle risorse da poter utilizzare in modo trasparente.</i>
AGGIORNAMENTO	<p>Accertarsi che nel documento siano indicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione. 	<i>Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.</i>
ARCHIVIAZIONE /TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<p><i>Tutta la documentazione prodotta viene conservata e i dati riportati sinteticamente in un documento rintracciabile.</i></p> <p><i>Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita all'elemento 5.1.2.</i></p>

Check list 5.1.3/(b) – Albo fornitori suddiviso per tipologia/mix di servizi

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
PRESENZA DI UN ALBO DEI FORNITORI AGGIORNATO PRESSO LA SEDE FORMATIVA	<p>Accertarsi che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in procedura di cui all'elemento 5.1.3/(a) sia indicata l'esistenza dell'albo dei fornitori; - l'albo fornitori sia suddiviso per tipologia/mix di servizi; - l'albo dei fornitori sia aggiornato continuamente sulla base delle attività formative in essere e concluse e che risulti la data dell'ultimo inserimento; - nell'albo, accanto al singolo fornitore, risulti la valutazione complessiva e sintetica della sua ultima prestazione. <p>L'albo deve essere organizzato in modo da identificare le risorse non classificabili come personale stabile.</p>	<p><i>Ad esempio, per tipologia/mix di servizi si intende i docenti, i fornitori di beni materiali, etc.</i></p> <p><i>Un albo fornitori non adeguatamente aggiornato rischia di divenire obsoleto e quindi non utilizzabile nell'operatività del servizio.</i></p> <p><i>La presenza della valutazione direttamente nell'albo fornitori consente di mettere a disposizione della sede l'elenco delle risorse da poter utilizzare in modo trasparente.</i></p> <p><i>L'albo deve essere in collegamento con l'elenco delle imprese e dei diversi soggetti, potenziali partner di formazione.</i></p>
AGGIORNAMENTO	<p>Accertarsi che nel documento siano indicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione. 	<p><i>Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.</i></p>
ARCHIVIAZIONE /TRACCIABILITÀ	<p>Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.</p>	<p><i>Tutta la documentazione prodotta viene conservata e i dati riportati sinteticamente in un documento rintracciabile.</i></p> <p><i>Il luogo in cui si pone il documento deve essere in coerenza con ciò che indica la procedura riferita all'elemento 5.1.2.</i></p>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Procedura formalizzata di gestione dei fornitori	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Eventuale aggiornamento della procedura inviata	○ effettiva applicazione ed uso conforme della procedura
→ Documentazione prodotta in applicazione della procedura, tra cui l'albo fornitori (in caso di verifica di mantenimento)	○ persistenza del requisito

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 5.1.3 in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni del requisito con i punti della norma ISO 9001: 2000	
4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)	7.4.2 Informazione per l'approvvigionamento
7.4 Approvvigionamento	7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati
7.4.1 Processo di approvvigionamento	8.4 Analisi dei dati generali

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: //

5.2.3 Presidio procedurale dei processi (Ind.5.2)

L'indicatore 5.2 si articola in cinque elementi:

- 5.2.1 *Processo di Direzione*
- 5.2.2 *Processo economico-amministrativo*
- 5.2.3 *Processo di Analisi e definizione dei fabbisogni*
- 5.2.4 *Processo di Progettazione*
- 5.2.5 *Processo di Erogazione*

Elemento 5.2.1 Processo di Direzione
--

CRITERI INTERPRETATIVI

- Ai fini dell'assolvimento dell'elemento 5.2.1 è richiesto alla sede in accreditamento l'esistenza di:
 - una Carta della qualità e l'indicazione formalizzata della sua messa a disposizione (a, b);
 - un Piano biennale di sviluppo delle risorse umane (c).
- La Carta della Qualità, in una logica di semplificazione e trasparenza della sede in accreditamento:
 - è assunta come il documento complessivo in cui sono indicati in modo integrato sia "le coordinate fisiche e giuridiche del soggetto; le strategie dell'organizzazione; il modello organizzativo e le principali: responsabilità di funzione; le relazioni con il territorio; le attività svolte e gli esiti raggiunti", che "gli impegni assunti verso

- il beneficiario (inclusa la valutazione della sua soddisfazione); i diritti che il beneficiario può esercitare in rapporto al servizio erogato”;*
- è uno strumento di trasparenza e presentazione della sede formativa e dell'offerta, nonché di tutela e garanzia per gli utenti dell'impegno sulla qualità dei servizi (anche detta 'Carta dei servizi'). In essa vengono definiti gli obiettivi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a raggiungere anche attraverso la valutazione dei risultati e la predisposizione di ulteriori azioni di miglioramento per il continuo adeguamento degli stessi;
 - per tali ragioni è richiesto che essa sia messa a disposizione di tutti i beneficiari delle azioni formative erogate.
- Nella Carta della qualità, il soggetto formativo definisce i propri standard di servizio in totale autonomia, rispettando in ogni caso il vincolo di conformità con i requisiti minimi di metodo di cui alle *check list* di seguito esposte. Le eventuali contestazioni avanzate dai beneficiari, con riferimento agli standard della Carta della qualità in merito ad inadempimenti da parte del soggetto erogatore, non costituiscono in sé condizione di sospensione dell'accreditamento da parte della Provincia Autonoma di Trento, la stessa riservandosi ogni facoltà di procedere a propria verifica diretta del mantenimento dei requisiti di accreditamento.
- **Il Piano di sviluppo, di durata almeno biennale, è definito in autonomia dalla sede formativa, sulla base delle proprie scelte strategiche e delle conseguenti necessità operative. Esso include qualsiasi azione di sviluppo professionale** (formazione formatori svolta in sede o all'esterno, affiancamento, *counselling*, ricorso a formazione a distanza, etc.) ritenuta idonea, purché la realizzazione della stessa sia dimostrabile.
- **I destinatari del Piano sono, al minimo, tutte le risorse professionali - indipendentemente dal tipo di contratto di lavoro o prestazione - portatrici di bisogni costituenti il nucleo stabile della sede.**
- In ogni caso **il Piano deve garantire un minimo di 24 ore di aggiornamento all'anno per i Responsabili dei 5 processi**, in coerenza con l'elemento 5.3.2.
- L'elemento è assolto se la documentazione presentata dal soggetto richiedente accreditamento si presenta conforme agli elementi minimi dettagliati nella *check list* di seguito proposta, nonché dalla dimostrazione del suo effettivo utilizzo secondo le modalità previste in sede di verifica di mantenimento.

EVIDENZE E PROVE

- **Carta della qualità (a)**
- **Procedura formalizzata di messa a disposizione della Carta della qualità ai beneficiari (b)**
- **Piano biennale di sviluppo delle risorse umane (c)**

Check list 5.2.1/(a) – Carta della qualità

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO	Accertarsi che siano indicati, al minimo per l'organismo e per la sede in accreditamento: - denominazione, - indirizzo, - telefono e fax, - indirizzo di posta elettronica, - eventuale sito Internet.	<i>Le informazioni devono essere coerenti con quelle fornite dal soggetto giuridico relativamente alla sede formativa nella richiesta di accreditamento.</i>
DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE	Accertarsi che vi sia la presentazione degli obiettivi strategici dell'organizzazione, con particolare riferimento alla sede in accreditamento.	
DESCRIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO	Accertarsi che vi sia la presentazione della struttura organizzativa della sede in accreditamento, con l'indicazione delle principali responsabilità di funzione per i 5 processi di lavoro.	<i>L'elemento è assolto anche attraverso esposizione dell'organigramma, purché completo dei nomi delle risorse professionali poste in posizione di responsabilità.</i>
DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO	Accertarsi che siano indicate per il soggetto le principali relazioni con soggetti istituzionali e sociali, economici, scolastici operanti nel territorio della Provincia Autonoma di Trento, in coerenza con quanto indicato al req.6.	<i>L'elemento è assolto al minimo attraverso l'esposizione anche sintetica dei dispositivi di relazione di cui al requisito 6.</i>
DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE	Accertarsi che siano indicate per il soggetto le principali attività svolte, in modo da far comprendere ai beneficiari gli ambiti di azione e le sue caratteristiche peculiari, con particolare riferimento alla sede in accreditamento.	<i>Vanno ricomprese obbligatoriamente le attività per cui è richiesto l'accREDITAMENTO. È facoltà del richiedente integrare con altre indicazioni relative all'offerta di servizi formativi, indipendentemente dalla natura dei fondi utilizzati.</i>
DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI	Accertarsi che siano indicati i risultati principali raggiunti negli ultimi anni, espressi in modo coerente con le caratteristiche della/e tipologia/e d'intervento per cui è richiesto l'accREDITAMENTO, con particolare riferimento alla sede in accreditamento.	<i>Ove il soggetto ne abbia possibilità, è preferibile che i risultati siano presentati attraverso il ricorso ad indicatori quantitativi, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - volume di attività svolte, numero di allievi formati, indicatori di successo previsti dal dispositivo di accREDITAMENTO al requisito 3.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI	Accertarsi che siano esplicitati gli impegni del soggetto nei confronti dei beneficiari finali, a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini: <ul style="list-style-type: none"> - strategici (politica della qualità); - operativi (fattori di qualità, indicatori, strumenti specifici di verifica rispetto al mantenimento degli standard); - di <i>customer satisfaction</i> (valutazione della soddisfazione). 	<p><i>A titolo esemplificativo e non esaustivo, fattori di qualità possono essere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>tempestività nella risposta alle richieste di beneficiari finali e dei committenti;</i> - <i>flessibilità organizzativa e gestionale nell'erogazione del servizio (orari, individualizzazione, accessibilità a risorse pedagogiche, ricorso a modalità pedagogiche integrate, etc.);</i> - <i>impegni nel placement (supporto all'inserimento, rete di attori chiave, analisi occupazionale).</i> <p><i>Verificare per la customer satisfaction la coerenza con l'elemento 5.2.5-II.</i></p>
DESCRIZIONE DEI DIRITTI DEL BENEFICIARIO IN RAPPORTO AL SERVIZIO EROGATO	Accertarsi che siano esplicitati dispositivi di garanzia del beneficiario per la qualità e la trasparenza del servizio, in coerenza con gli impegni per la qualità assunti.	<p><i>A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono prevedere modalità e strumenti di rilevazione del feedback (sportello, etc.), la gestione dei reclami, la realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente, indicazione del monitoraggio dell'abbandono con relativo documento attestante la motivazione dello stesso, anche ai fini del calcolo degli indicatori di cui al requisito3.</i></p>
AGGIORNAMENTO	Accertarsi che nel documento siano indicate: <ul style="list-style-type: none"> - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione. 	<p><i>Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.</i></p>
ARCHIVIAZIONE /TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<p><i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile.</i></p> <p><i>Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato alla procedura di messa a disposizione della Carta di cui all'elemento 5.2.1/(b) ed all'elemento 5.1.2.</i></p>

Check list 5.2.1/(b) – Procedura formalizzata di messa a disposizione della Carta della qualità ai beneficiari

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
TITOLO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia presente il titolo in coerenza con l'elemento 5.2.1/(b) di riferimento.	
DESCRIZIONE DI SCOPO/OBIETTIVO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che scopo/obiettivo della procedura siano descritti in modo coerente con le finalità del requisito	<i>Al minimo indicare:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>informare i beneficiari su caratteristiche del soggetto, servizi offerti, esiti raggiunti ed impegni presi, con particolare riferimento alla sede in accreditamento;</i> - <i>mettere a disposizione dei beneficiari la Carta della qualità.</i>
DESCRIZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia indicato il responsabile della procedura e le azioni da esso svolte.	<i>E' colui che è coinvolto, in qualità di responsabile, nell'effettivo uso della procedura (e non p.e. un eventuale responsabile di qualità).</i>
BENEFICIARI	Accertarsi che nella procedura siano indicati coloro ai quali è rivolta e posta a disposizione la Carta della qualità, distinguendo fra beneficiari diretti ed indiretti.	<i>Per beneficiario diretto si intende il soggetto che usufruisce, attraverso la propria partecipazione, delle attività formative erogate dalla sede accreditata. Per beneficiario indiretto si intende p.e. l'impresa o l'organizzazione da cui proviene il lavoratore che usufruisce dell'attività formativa.</i>
MODALITÀ DI MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA	Accertarsi che nella procedura siano indicate le modalità di messa a disposizione della Carta della qualità ai beneficiari diretti ed indiretti delle attività formative.	<i>Costituiscono elementi minimi di definizione della procedura indicazioni relative a:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>tempi di consegna della Carta;</i> - <i>modalità di consegna;</i> - <i>tracciabilità dell'avvenuta consegna.</i> <i>Si consiglia di mettere a punto una Carta della qualità esaustiva ma sintetica che consenta di agevolare sia la distribuzione ai beneficiari della stessa che la sua lettura.</i>
DATA	Accertarsi che nel documento siano indicate: <ul style="list-style-type: none"> - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione. 	<i>Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.</i>
ARCHIVIAZIONE /TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile. Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato alla procedura riferita al requisito 1.2.10 "Adeguatezza del sistema informativo di gestione dei processi e delle risorse formative".</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Carta della qualità	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita
(b)	→ Procedura formalizzata	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

	DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Eventuale aggiornamento della Carta della qualità inviata	○ persistenza del requisito ○ coerenza della documentazione acquisita
(b)	→ Eventuale aggiornamento della procedura inviata → Documentazione prodotta in applicazione della procedura (in caso di verifica di mantenimento)	○ persistenza del requisito ○ coerenza della documentazione acquisita

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 5.2.1/(a)-(b) in regime di ‘semplificazione ISO’. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni con i punti della norma ISO 9001: 2000

<i>1 Scopo e campo di applicazione (1.1; 1.2)</i>	<i>5.3 Politica per la qualità</i>
<i>4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)</i>	<i>5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione (5.5.1, 5.5.2, 5.5.3)</i>
<i>5 Responsabilità della direzione</i>	<i>6.1 Messa a disposizione delle risorse</i>
<i>5.2 Attenzione focalizzata al cliente</i>	<i>7.2.3 Comunicazione con il cliente</i>

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Linea d'indirizzo C.2.

Check list 5.2.1/(c) – Piano biennale di sviluppo delle risorse umane

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ESISTENZA DEL PIANO DI SVILUPPO	Accertarsi che il Piano di sviluppo sia coerente con quanto indicato nel requisito 5.	<i>Il Piano di sviluppo riguarda le attività di aggiornamento/formazione delle risorse professionali della sede formativa, ed al minimo i Responsabili di processo (c.d. 'nucleo stabile'). È redatto in forma di documento formalizzato.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
CONTENUTI DEL PIANO DI SVILUPPO	Accertarsi che il piano di sviluppo sia articolato in: <ul style="list-style-type: none"> - destinatari; - obiettivi; - azioni; - risorse necessarie; - modalità e tempi di realizzazione e verifica. 	
DURATA	Accertarsi che il Piano di sviluppo sia pianificato su almeno due anni.	<i>Il Piano può essere oggetto di modifiche in corso di realizzazione. Ai fini del controllo a campione, è necessario che la sede tenga traccia delle variazioni apportate.</i>
STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO	Accertarsi che sia mantenuto un dossier di stato di avanzamento del Piano, in cui siano indicati: <ul style="list-style-type: none"> - azioni svolte; - azioni programmate, con indicazione di tempi e modi di prevista realizzazione; - beneficiari effettivi. 	<i>Nel caso di incompleta realizzazione del Piano di sviluppo, le cause di inadempimento vanno formalmente esplicitate, indicando le modalità di recupero.</i> <i>In ogni caso devono essere garantite al minimo le 24 ore/anno per ogni Responsabile, di cui all'elemento 5.3.2 per l'aggiornamento delle competenze professionali. Tale durata è accertata con riferimento alle attività svolte nei dodici mesi precedenti la verifica e/o aventi effetto nei dodici mesi successivi.</i>
DESCRIZIONE DELLA RESPONSABILITÀ	Accertarsi che sia indicato il responsabile del Piano di sviluppo.	<i>Il responsabile del processo è identificabile nel Responsabile del processo di direzione, visto a livello di singola sede, in coerenza con quanto indicato all'elemento 5.1.1.</i>
AGGIORNAMENTO	Accertarsi che nel documento siano indicate: <ul style="list-style-type: none"> - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione. 	<i>Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.</i>
ARCHIVIAZIONE /TRACCIABILITÀ	Accertarsi che la documentazione prodotta sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile.</i> <i>Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato alla procedura riferita all'elemento 5.1.2.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(c)	→ Piano biennale di sviluppo delle risorse umane	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

	DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(c)	<ul style="list-style-type: none">→ Eventuale aggiornamento del Piano inviato→ Invio del nuovo Piano biennale a scadenza→ Documentazione a dimostrazione della realizzazione del Piano inviato (in caso di verifica di mantenimento)	<ul style="list-style-type: none">○ persistenza del requisito○ coerenza della documentazione acquisita

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 5.2.1/(c) in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni con i punti della norma ISO 9001: 2000

4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)	6.2 Risorse umane
5.3 Politica per la qualità	6.2.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento
5.5.3 Comunicazione interna	8.5 Miglioramento (8.5.1, 8.5.2, 8.5.3)

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Linea d'indirizzo C.2.

Elemento 5.2.2 Processo economico-amministrativo

L'elemento 5.2.2 è assolto da: requisito 2.1.3 - Situazione patrimoniale e finanziaria affidabile; Sistema contabile.

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Linea d'indirizzo C.2.

Elemento 5.2.3 Processo di Analisi e definizione dei fabbisogni

CRITERI INTERPRETATIVI

- Ai fini dell'assolvimento dell'elemento, **il soggetto deve dare dimostrazione della modalità con cui ordinariamente affronta l'analisi dei fabbisogni** – professionali e formativi – finalizzata alla definizione dei servizi da erogare.
- L'analisi dei fabbisogni finalizzata alla definizione di interventi formativi può essere **indirizzata all'individuazione dei bisogni professionali, formativi, territoriali/settoriali etc.**. A titolo esemplificativo, si forniscono le seguenti indicazioni:
 - nel caso di cliente definito, l'analisi dei fabbisogni consiste nell'individuazione della distanza esistente fra le competenze professionali già possedute e le competenze professionali necessarie al cliente. Essa consente di stabilire una scala di priorità dei fabbisogni del cliente e di verificare se tali fabbisogni sono adeguati rispetto ai cambiamenti organizzativi o tecnologici previsti o in atto. Le competenze, possedute o necessarie, possono riguardare il singolo o un gruppo di individui;
 - nel caso di cliente potenziale, l'analisi dei fabbisogni consiste nell'individuare le esigenze di formazione dei potenziali clienti-partecipanti in relazione alla domanda di competenze professionali espressa dal mercato, sia a livello generale/di settore che di bacini locali di impiego. Essa consente di verificare il dimensionamento di massima della domanda e di stabilire una scala di priorità dei fabbisogni del cliente potenziale.
- Ai presenti fini, l'attività di analisi dei fabbisogni è assunta nei suoi elementi minimi, facendo dunque riferimento alle attività essenziali di: **rilevazione di dati quanti e qualitativi, indagini e ricerche finalizzate all'individuazione delle esigenze del target di riferimento**. L'obiettivo dell'elemento è infatti accertare l'esistenza di condizioni base di affidabilità del soggetto proponente un intervento formativo, lasciandolo peraltro libero di definire in autonomia le modalità con cui affronta il processo di analisi dei fabbisogni.
- L'elemento è assolto se la procedura presentata dal soggetto richiedente accreditamento si presenta conforme agli elementi minimi dettagliati nella *check list* di seguito proposta, nonché dalla dimostrazione del suo effettivo utilizzo secondo le modalità previste in sede di verifica di mantenimento.
- Nel caso di istituzioni scolastiche, l'elemento può essere assolto attraverso produzione del Piano dell'Offerta Formativa vigente, laddove esso si presenti coerente con gli elementi minimi necessari di cui alla successiva *check list*. La procedura di analisi dei fabbisogni va in ogni caso riferita ad attività formative non ricomprese nell'offerta curricolare.

EVIDENZE E PROVE

→ Procedura sulle modalità di rilevazione e sviluppo dell'analisi dei fabbisogni

Check list e.5.2.3 – Procedura sulle modalità di rilevazione e sviluppo dell'analisi dei fabbisogni

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
TITOLO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia presente il titolo in coerenza con l'elemento 5.2.3.	
DESCRIZIONE DELL'OBIETTIVO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che l'obiettivo della procedura sia coerente con la gestione in qualità delle attività di analisi dei fabbisogni, garantendo per l'intero processo: <ul style="list-style-type: none">- la tracciabilità;- la referenziazione.	<i>La procedura definisce le modalità con cui vengono gestite le attività di analisi dei fabbisogni che precedono la progettazione dei servizi formativi.</i> <i>L'analisi può riguardare fabbisogni formativi e professionali, anche con l'apporto della rete di relazioni esistenti in coerenza con il requisito 6.</i>
DESCRIZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL PROCESSO DI ANALISI DEI FABBISOGNI	Accertarsi che sia indicato il responsabile della procedura e le azioni/attività che svolge.	<i>Il responsabile del processo è identificabile nel Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni, visto a livello di singola sede, in coerenza con quanto indicato all'elemento 5.1.1.</i>
DESCRIZIONE DELLA MODALITÀ DI CONDUZIONE DEL PROCESSO DI ANALISI DEI FABBISOGNI	Accertarsi che siano indicate le modalità con cui vengono affrontate le attività base di analisi dei fabbisogni, in termini di: <ul style="list-style-type: none">- rilevazione di dati quanti e qualitativi;- sviluppo dell'analisi.	<i>Il processo di analisi dei fabbisogni comprende le attività che conducono a rilevare le esigenze formative e professionali al fine di progettare servizi efficaci e di qualità.</i> <i>È necessario che il soggetto descriva anche sinteticamente le modalità con cui affronta le diverse attività, facendo riferimento alle principali fonti informative utilizzate (referenziazione), alle risorse professionali coinvolte (in coerenza con l'elemento 5.1.1), alla documentazione prodotta ed alle modalità interne di controllo.</i> <i>I diversi documenti sviluppati nel corso del processo di analisi dei fabbisogni, costituendo i riferimenti per la progettazione del servizio formativo, devono essere gestiti in modo controllato ed archiviati secondo quanto previsto all'elemento 5.1.2.</i>
AGGIORNAMENTO	Accertarsi che nel documento siano indicate: <ul style="list-style-type: none">- la data di entrata in vigore;- il numero di revisione.	<i>Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.</i>
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	Accertarsi che tutta la documentazione (dati, indagini, analisi, etc.) sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile.</i> <i>Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato alla procedura riferita all'elemento 5.1.2.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Procedura formalizzata di analisi dei fabbisogni	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Eventuale aggiornamento della procedura inviata	○ effettiva applicazione ed uso conforme della procedura
→ Documentazione prodotta in applicazione della procedura, (in caso di verifica di mantenimento)	

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 5.2.3 in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni del requisito con i punti della norma ISO 9001: 2000

4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)	7.1 Pianificazione della realizzazione
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	7.2 Processi relativi al cliente (7.2.1; 7.2.2)
7 Realizzazione del prodotto	7.3 Progettazione e sviluppo (7.3.1; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 7.3.5; 7.3.6; 7.3.7)

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Linea d'indirizzo C.2.

Elemento 5.2.4 Processo di Progettazione

CRITERI INTERPRETATIVI

- Ai fini dell'assolvimento dell'elemento, il soggetto deve dare dimostrazione della modalità con cui ordinariamente affronta la progettazione di una proposta di intervento, a partire dagli esiti dell'analisi dei fabbisogni.
- Ai presenti fini, l'attività di progettazione è assunta nei suoi elementi minimi, facendo dunque riferimento alle attività essenziali di: individuazione di obiettivi e destinatari, definizione di contenuti, metodologie, criteri di scelta delle risorse professionali (p.e. docenti), assunte in modo indipendente dalle specifiche caratteristiche dei beneficiari. L'obiettivo dell'elemento è infatti accertare l'esistenza di condizioni base di affidabilità del soggetto proponente un intervento formativo, lasciandolo peraltro libero di definire in autonomia le modalità con cui affronta il processo di progettazione.

- L'elemento è assolto se la procedura presentata dal soggetto richiedente accreditamento si presenta conforme agli elementi minimi dettagliati nella *check list* di seguito proposta, nonché dalla dimostrazione del suo effettivo utilizzo secondo le modalità previste in sede di verifica di mantenimento.
- Nel caso di istituzioni scolastiche, l'elemento può essere assolto attraverso produzione del Piano dell'Offerta Formativa vigente, laddove esso si presenti coerente con gli elementi minimi necessari di cui alla successiva *check list*. La procedura di progettazione va in ogni caso riferita ad attività formative non ricomprese nell'offerta curricolare.

EVIDENZE E PROVE

→ **Procedura sulle modalità di sviluppo e gestione della progettazione**

Check list e. 5.2.4 - Procedura sulle modalità di sviluppo e gestione della progettazione

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
TITOLO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia presente il titolo in coerenza con l'elemento 5.2.4.	
DESCRIZIONE DELL'OBIETTIVO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che l'obiettivo della procedura sia coerente con la gestione in qualità delle attività progettuali, garantendo per l'intero processo: <ul style="list-style-type: none"> - la tracciabilità; - la referenziazione. 	<p><i>La procedura definisce le modalità con cui vengono gestite le attività di progettazione che precedono l'erogazione dei servizi formativi.</i></p> <p><i>La progettazione deve essere predisposta sulla base dell'analisi dei fabbisogni svolta ed in coerenza con gli obiettivi strategici dell'organizzazione, portando a definire le caratteristiche principali del servizio.</i></p>
DESCRIZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE	Accertarsi che sia indicato il responsabile della procedura e le azioni/attività che svolge.	<i>Il responsabile del processo è identificabile nel Responsabile del processo di progettazione, visto a livello di singola sede, in coerenza con quanto indicato all'elemento 5.1.1.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DELLA MODALITÀ DI CONDUZIONE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE	<p>Accertarsi che siano indicate le modalità con cui vengono affrontate le attività base di progettazione, suddivise per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi delle risorse disponibili; - individuazione dei destinatari; - definizione degli obiettivi; - definizione dei contenuti e delle metodologie formative; - definizione dei criteri di scelta delle risorse professionali. 	<p><i>Il processo di progettazione comprende le attività che conducono a definire tutte le specifiche di servizio, garantendo la coerenza dei risultati in rapporto agli obiettivi posti.</i></p> <p><i>È necessario che il soggetto descriva anche sinteticamente le modalità con cui affronta le diverse attività, facendo riferimento alle principali fonti informative utilizzate (referenziazione), alle risorse professionali coinvolte (in coerenza con l'elemento 5.1.1), alla documentazione prodotta ed alle modalità interne di controllo.</i></p> <p><i>I diversi documenti sviluppati nel corso del processo di progettazione, costituendo i riferimenti per l'erogazione del servizio formativo, devono essere gestiti in modo controllato ed archiviati secondo quanto previsto all'elemento 5.1.2.</i></p>
AGGIORNAMENTO	<p>Accertarsi che nel documento siano indicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione. 	<p><i>Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.</i></p>
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	<p>Accertarsi che tutta la documentazione (pianificazione, progettazione, etc.) sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.</p>	<p><i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile.</i></p> <p><i>Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato alla procedura riferita all'elemento 5.1.2.</i></p>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Procedura formalizzata di progettazione	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Eventuale aggiornamento della procedura inviata	○ effettiva applicazione ed uso conforme della procedura
→ Documentazione prodotta in applicazione della procedura, (in caso di verifica di mantenimento)	

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 5.2.4 in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della

documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni del requisito con i punti della norma ISO 9001: 2000	
4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)	7.1 Pianificazione della realizzazione 7.2 Processi relativi al cliente (7.2.1; 7.2.2)
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	7.3 Progettazione e sviluppo (7.3.1; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 7.3.5; 7.3.6; 7.3.7)
7 Realizzazione del prodotto	

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Linea d'indirizzo C.2.

Elemento 5.2.5 Processo di Erogazione

CRITERI INTERPRETATIVI

- L'elemento relativo al processo di erogazione dei servizi è quello più complesso del dispositivo di accreditamento, comprendendo esso anche le azioni di coordinamento e di monitoraggio e valutazione, ed a cui si raccomanda di porre particolare attenzione.
- L'obiettivo dell'elemento è accertare l'esistenza di condizioni base di affidabilità del soggetto proponente un intervento formativo, lasciandolo peraltro libero di definire in autonomia le modalità con cui affronta il governo dell'intero processo di erogazione.
- Ai fini dell'assolvimento dell'elemento, **il soggetto deve dare dimostrazione della modalità con cui ordinariamente affronta l'erogazione di un intervento formativo** assegnato nell'ambito della programmazione FSE della Provincia Autonoma di Trento, con riferimento a 4 aspetti:
 - I. il monitoraggio dei processi di erogazione;
 - II. la rilevazione della soddisfazione di partecipanti, personale ed aziende;
 - III. la verifica degli apprendimenti;
 - IV. la verifica degli impatti degli interventi (rilevazione esiti *ex post* dei servizi).
- Le azioni di monitoraggio (dei processi) e valutazione (della soddisfazione, degli apprendimenti e degli esiti *ex-post*) rispondono a due distinte ed integrate logiche:
 - da un lato la necessità che la sede accreditata svolga una sistematica verifica dell'attività formativa, compresi i suoi esiti, finalizzato al miglioramento continuo del servizio. Ciò richiede l'esistenza di modalità di analisi e la presenza di specifici strumenti di rilevazione dei tre elementi;

- dall'altro, agendo in conformità con il sistema di accreditamento nazionale, la necessità di garantire - a fini di verifica esterna della sede formativa - una valutazione indipendente in termini di efficacia dei servizi erogati (livello raggiunto di: soddisfazione dei beneficiari - partecipanti, attuatori, imprese; valutazione degli apprendimenti; analisi degli impatti occupazionali e di rientro scolastico dei partecipanti).
- In ragione di ciò, la verifica avviene su due livelli distinti:
- il primo, posto a carico della sede in accreditamento, che deve disporre ed utilizzare procedure di monitoraggio, rilevazione e valutazione della soddisfazione, degli apprendimenti e degli impatti;
 - il secondo, posto a diretto carico della Provincia Autonoma di Trento, relativo alla verifica del raggiungimento degli indicatori di efficacia ed efficienza, di cui al requisito 3, compresa la rilevazione del grado di soddisfazione dei beneficiari diretti, a fini di verifica di rispondenza alla soglia minima definita. Gli indici valutati a campione dalla Provincia Autonoma di Trento vengono calcolati a partire dalla programmazione 2008, come media annuale dei corsi effettivamente conclusi nelle loro attività di erogazione. Per un quadro generale sugli indicatori quantitativi si rimanda al requisito 3. (cfr. cap.4.3 del Vademecum).
- Con riferimento al **monitoraggio dei processi interni**:
- **la sede deve garantire un adeguato livello** di monitoraggio relativo all'erogazione del servizio formativo, funzionalmente alla rilevazione tempestiva di eventuali criticità/non conformità ed alla conseguente adozione di azioni correttive;
 - riguarda l'attività di **accertamento sistematico e periodico dei processi formativi**, in modo da ottenere i risultati quantitativi e qualitativi originariamente voluti, ovvero quelli che vengono ridefiniti *in itinere* a seguito di nuove circostanze e nuove conoscenze;
 - comprende azioni di primo livello (osservazione, accertamento e misurazione) e di secondo (giudizio circa l'avanzamento del progetto, variazioni nel progetto o negli obiettivi, stima a completamento). Ai presenti fini, esso è assunto nei suoi elementi minimi, facendo dunque riferimento al monitoraggio *in itinere* di: **rispetto della programmazione delle attività; rispetto dei budget e degli standard di servizio; soddisfazione dei beneficiari**, assunti in modo indipendente dalle specifiche caratteristiche dei partecipanti.
- Con riferimento alla **rilevazione della soddisfazione**:
- la sede deve garantire adeguate **modalità di verifica della soddisfazione dei beneficiari** – diretti ed indiretti – delle azioni formative.
 - per **beneficiario diretto** si intende il soggetto che usufruisce, attraverso la propria partecipazione, delle attività formative (partecipante); per beneficiario **indiretto**, si intendono il personale coinvolto nell'attuazione (attuatori) e, ove applicabile, l'impresa o l'organizzazione da cui proviene il lavoratore che usufruisce dell'attività formativa.

- Ai fini di una maggiore omogeneità delle rilevazioni, di seguito vengono indicate le aree tematiche minime sulle quali deve avvenire la rilevazione della soddisfazione dei beneficiari diretti (partecipanti):
 - condizione professionale
 - giudizio complessivo sull'intervento formativo
 - organizzazione del corso
 - efficacia nella trattazione dei contenuti
 - coerenza con gli obiettivi prefissati
 - competenza dei docenti
 - competenza del personale coinvolto (ad esclusione dei docenti), con particolare riferimento al tutor
 - (in caso di stage/inserimento in azienda) giudizio su utilità dello stage/ inserimento in azienda.
- La definizione delle modalità e degli strumenti di valutazione della soddisfazione dei soggetti impegnati nella produzione (attuatori) e dei beneficiari indiretti è lasciata alla libera scelta della sede formativa, purchè in conformità con i requisiti di cui alla *check list* di seguito proposta.
- Con riferimento alla **verifica degli apprendimenti**:
 - la sede deve garantire **adeguate modalità rilevazione strutturata degli esiti cognitivi**, in termini di valutazione in itinere e finale, compresi i relativi risultati di apprendimento individuale;
 - gli esiti cognitivi **si riferiscono ai risultati di apprendimento dei singoli partecipanti** all'azione formativa, in ragione dei contenuti e delle metodologie utilizzate ed in rapporto agli obiettivi assunti dai singoli interventi.
- Con riferimento alla **verifica degli impatti degli interventi**:
 - la sede deve garantire **adeguate modalità di rilevazione degli esiti ex post dei servizi formativi svolti**, in termini di esiti occupazionali o di rientro scolastico, in coerenza con l'indicatore 3.3;
 - la valutazione va **svolta per i beneficiari diretti**, intesi come i soggetti che usufruiscono, attraverso la propria partecipazione, delle attività formative.
- Con riferimento alla stesura della procedura:
 - le modalità di rilevazione descrivono come, da chi e a chi vengono somministrati gli strumenti di rilevazione, avendo in ogni caso cura di garantire l'anonimato dei beneficiari diretti rispondenti;
 - i tempi di rilevazione indicano, rispetto all'articolazione dell'azione formativa, quando la stessa è compiuta. Essi devono essere coerenti con obiettivi, metodi e tecniche didattiche proprie dell'attività formativa valutata;
 - si richiede di strutturare la procedura in modo che siano chiaramente identificabili sia i 4 aspetti sopra riportati (monitoraggio, soddisfazione, apprendimenti, impatti) che la documentazione in esito alla sua applicazione.
- L'elemento è assolto se la procedura presentata dal soggetto richiedente accreditamento si presenta conforme agli elementi minimi dettagliati nella

check list di seguito proposta, nonché dalla dimostrazione del suo effettivo utilizzo secondo le modalità previste in sede di verifica di mantenimento.

- Nel caso di istituzioni scolastiche, l'elemento può essere assolto attraverso produzione del Piano dell'Offerta Formativa vigente, laddove esso si presenti coerente con gli elementi minimi necessari di cui alla successiva *check list*. La procedura di erogazione va in ogni caso riferita ad attività formative non ricomprese nell'offerta curricolare.

EVIDENZE E PROVE

→ **Procedura sulle modalità di erogazione dei servizi formativi**

Check list e. 5.2.5 – Procedura sulle modalità di erogazione dei servizi formativi

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
TITOLO DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia presente il titolo in coerenza con l'elemento 5.2.5.	
DESCRIZIONE DI SCOPO/OBIETTIVO DELLA PROCEDURA	<p>Accertarsi che l'obiettivo della procedura sia coerente con la gestione in qualità delle attività formative, con riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. monitoraggio dei processi di erogazione; II. rilevazione della soddisfazione di partecipanti, personale ed aziende; III. verifica degli apprendimenti; IV. verifica degli impatti degli interventi (rilevazione esiti <i>ex post</i> dei servizi). <p>Ciò garantendo per il processo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la tracciabilità; - la referenziazione. 	<p><i>La procedura definisce le modalità con cui viene gestito l'intero processo di erogazione dei servizi formativi, in modo da garantire il mantenimento degli standard di qualità, anche attraverso la realizzazione delle eventuali azioni correttive, nonché perseguire obiettivi di miglioramento continuo.</i></p> <p><i>A titolo esemplificativo, scopo della procedura è:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>monitorare l'andamento degli interventi erogati, a partire dal piano di verifica definito;</i> - <i>rilevare come il servizio nel suo complesso viene percepito da beneficiari, attori e imprese;</i> - <i>rilevare il grado di apprendimento individuale dei partecipanti all'intervento formativo;</i> - <i>valutare l'impatto/l'efficacia dell'azione formativa sui partecipanti, da effettuarsi dopo il termine dell'intervento (p.e. livello di: occupazione, di occupazione coerente, di rientri scolastici, etc.).</i>
DESCRIZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DELLA PROCEDURA	Accertarsi che sia indicato il responsabile della procedura e le azioni/attività che svolge.	<i>Il responsabile della procedura è il responsabile del processo di erogazione, in coerenza con l'elemento 5.1.1..</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DI MODALITÀ E STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEI PROCESSI DI EROGAZIONE (I)	<p>Accertarsi che nella procedura:</p> <p>a. sia data evidenza del piano globale di monitoraggio in atto per controllo e verifica dell'andamento di ogni intervento formativo, finalizzato al miglioramento dell'erogazione del servizio.</p> <p>b. siano indicate le modalità con cui vengono affrontati gli aspetti salienti del monitoraggio in itinere degli interventi formativi.</p>	<p><i>La pianificazione dei processi di monitoraggio consente di migliorare l'efficacia del servizio in un'ottica di miglioramento continuo. Ciò si attua in continuo a partire dai seguenti dati di input, raccolti in itinere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - criticità riscontrate durante l'erogazione del servizio formativo; - osservazioni e suggerimenti presentati dal committente/dal sistema cliente; - verifiche interne ed esterne; - rilevazioni di: processi sviluppati; servizi offerti; pianificazione e gestione economico-finanziaria; gestione dei fornitori e delle non conformità; soddisfazione dei beneficiari.
<i>(continua)</i> DESCRIZIONE DI MODALITÀ E STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEI PROCESSI DI EROGAZIONE (I)	<p>Ciò con riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rispetto della programmazione delle attività; - rispetto dei budget e degli impegni di spesa, nell'ambito della gestione economico-finanziaria, in coerenza con l'elemento 3.1.1; - rispetto degli standard di servizio, con particolare riferimento agli impegni dichiarati nella Carta della qualità; - azioni correttive da compiere in caso di non conformità; - partecipazione e soddisfazione dei beneficiari. 	<p><i>È necessario che il soggetto descriva anche sinteticamente le modalità con cui affronta il monitoraggio in itinere a fini di controllo e verifica degli interventi formativi, comprese le principali fonti informative utilizzate (referenziazione) e le risorse professionali coinvolte (in coerenza con l'elemento 5.1.1)</i></p> <p><i>Si ricorda l'importanza dell'attività di monitoraggio ai fini del calcolo degli indicatori di efficacia ed efficienza di cui all'elemento 3.2.1.</i></p>
DESCRIZIONE DI MODALITÀ E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (II)	<p>Accertarsi che la rilevazione della soddisfazione (customer satisfaction), in coerenza con l'elemento 3.2.4, riguardi:</p> <p>a) i beneficiari diretti (partecipanti);</p> <p>b) i beneficiari indiretti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ personale direttamente coinvolto nell'erogazione (attuatori); ▪ le imprese/organizzazioni dei partecipanti. 	<p><i>La rilevazione della soddisfazione descrive come avviene la valutazione della customer satisfaction di tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione (partecipanti, attuatori, impresa) a fini di miglioramento del servizio.</i></p> <p><i>È obbligatorio prevedere almeno una rilevazione a fine dell'intervento. Può essere utile rilevare la soddisfazione anche in itinere per poter intraprendere in tempo utile le azioni correttive necessarie.</i></p> <p><i>In coerenza con gli indicatori 3.2 e 3.3 è utile inserire nella procedura il monitoraggio di partecipazione ed abbandono, compreso il relativo documento attestante la motivazione dell'avvenuto abbandono dal corso da parte del partecipante.</i></p>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
<p><i>(continua)</i></p> <p>DESCRIZIONE DI MODALITÀ E STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (II)</p>	<p>Accertarsi che nella procedura di valutazione per i beneficiari siano indicati al minimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modalità di rilevazione; - tempi di rilevazione; - strumenti di rilevazione, comprese le modalità di somministrazione; - modalità di elaborazione dei dati raccolti, compresa l'elaborazione statistica; - livello di accettabilità della valutazione, in coerenza con gli indicatori di cui al req.3; - documentazione dell'esito della rilevazione. 	<p><i>Verificare che lo strumento di rilevazione per i partecipanti rilevi almeno le seguenti aree tematiche:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>condizione professionale</i> - <i>giudizio complessivo sull'intervento formativo</i> - <i>organizzazione del corso</i> - <i>efficacia nella trattazione dei contenuti</i> - <i>coerenza con gli obiettivi prefissati</i> - <i>competenza dei docenti</i> - <i>competenza del personale coinvolto (ad esclusione dei docenti), con particolare riferimento al tutor</i> - <i>(in caso di stage/inserimento in azienda) giudizio su utilità dello stage/ inserimento in azienda.</i> <p><i>Per gli strumenti di rilevazione per attori ed imprese, accertarsi che siano presenti i principali elementi di qualità del servizio percepita, relativamente a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>organizzazione dell'attività formativa/amministrativa;</i> - <i>modalità di fruizione delle attività (aspetti organizzativo-gestionali);</i> - <i>raggiungimento degli obiettivi formativi/trasferibilità degli apprendimenti sul lavoro;</i> - <i>attenzione al cliente.</i> <p><i>Gli strumenti indicati vanno allegati alla procedura. Essi devono riportare i riferimenti utili ad identificare il singolo intervento formativo, il nome del responsabile dell'attività, la data di somministrazione dello strumento. Di norma gli strumenti devono essere strutturati con risposte chiuse (es. sì/no, scala di valori).</i></p>
<p>DESCRIZIONE DI MODALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA DEGLI APPRENDIMENTI (III)</p>	<p>Accertarsi che nella procedura siano indicati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modalità di rilevazione degli apprendimenti; - tempi di rilevazione; - livelli di accettabilità, in coerenza con il requisito 3.; - strumenti tipo di valutazione degli apprendimenti, comprese le modalità di somministrazione; - modalità di elaborazione dei dati raccolti; - modalità di documentazione dell'esito della rilevazione. 	<p><i>La valutazione individuale degli apprendimenti raggiunti dai partecipanti riguarda le conoscenze e competenze trasmesse, in rapporto agli obiettivi assunti dal progetto formativo.</i></p> <p><i>È obbligatorio prevedere almeno una rilevazione a fine dell'intervento.</i></p> <p><i>Gli strumenti indicati in procedura vanno allegati. Lo strumento tipo è la base minima utilizza per la valutazione degli apprendimenti, ferma restando la possibilità di una sua migliore specificazione in ragione delle caratteristiche dei singoli interventi formativi.</i></p> <p><i>La sede formativa definisce livelli minimi standard di apprendimento atteso, anche differenziate per target, tenendo comunque conto del requisito 3 elemento 3.2.3.</i></p>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
DESCRIZIONE DI MODALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA DEGLI IMPATTI DEGLI INTERVENTI (IV)	Accertarsi che nella procedura siano indicati al minimo: <ul style="list-style-type: none"> - modalità di rilevazione; - tempi di rilevazione (p.e. a 6 o 12 mesi); - livelli di accettabilità, in coerenza con il requisito 3.; - strumenti di rilevazione, comprese le modalità di somministrazione; - modalità di elaborazione dei dati raccolti; - modalità di documentazione dell'esito della rilevazione. 	<p><i>La verifica degli impatti descrive come avviene la rilevazione strutturata degli esiti ex post dei servizi formativi svolti.</i></p> <p><i>La condizione di applicabilità della rilevazione (rilevazione degli esiti occupazionali o di rientro scolastico) è desumibile dagli obiettivi dell'azione formativa e dalle caratteristiche di reclutamento dei beneficiari cui si rivolge.</i></p> <p><i>Gli strumenti indicati in procedura vanno allegati.</i></p> <p><i>Si rimanda al requisito 3 elemento 3.3.3 'Livello occupabilità/occupazione' per il calcolo della soglia minima.</i></p>
AGGIORNAMENTO	Accertarsi che nel documento siano indicate: <ul style="list-style-type: none"> - la data di entrata in vigore; - il numero di revisione. 	<i>Data e numero di revisione consentono una più facile referenziazione e manutenzione nel tempo della documentazione.</i>
ARCHIVIAZIONE/TRACCIABILITÀ	Accertarsi che tutta la documentazione (procedura, questionari somministrati, prove, report di valutazione, etc.) sia archiviata in un luogo ben identificato che ne consenta una chiara reperibilità.	<p><i>Tutta la documentazione viene conservata e resa rintracciabile.</i></p> <p><i>Il luogo in cui si pone la documentazione deve essere in coerenza con quanto indicato alla procedura riferita all'elemento 5.1.2.</i></p>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Procedura formalizzata di erogazione	○ correttezza, completezza e coerenza della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
→ Eventuale aggiornamento della procedura inviata	○ effettiva applicazione ed uso conforme della procedura
→ Documentazione prodotta in applicazione della procedura, (in caso di verifica di mantenimento)	

SEMPLIFICAZIONE ISO

Il soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2000 può richiedere il presente elemento 5.2.5 in regime di 'semplificazione ISO'. Significa che l'Ufficio verifica la presenza dei requisiti richiesti all'indicatore, sulla base della documentazione consegnata del proprio sistema qualità certificato (Manuale del Sistema Qualità, Procedure interessate, etc.).

Principali relazioni del requisito con i punti della norma ISO 9001: 2000	
4.2 Requisiti relativi alla documentazione (4.2.2; 4.2.3; 4.2.4)	6.Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	8. Misurazioni, analisi e miglioramento
5.3 Politica per la qualità	8.2 Monitoraggi e misurazioni (8.2.1; 8.2.3; 8.2.4)
7.2 Processi relativi al cliente (.2.1, 7.2.2, 7.2.3)	8.4 Analisi dei dati
7.5 Produzione ed erogazione dei servizi (7.5.1; 7.5.2; 7.5.3)	8.5 Miglioramento (8.5.1, 8.5.2, 8.5.3)
7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Linea d'indirizzo C.2.

5.2.4 Presidio funzionale dei processi (Ind.5.3)

L'indicatore 5.3 individua i 5 Responsabili che presidiano i processi di lavoro della sede accreditata e ne definisce le caratteristiche minime che devono possedere ('credenziali').

Tale indicatore, con riferimento ad ogni processo di lavoro, si articola in cinque elementi:

- 5.3.1 *Responsabile del processo di direzione*
- 5.3.2 *Responsabile del processo economico-amministrativo*
- 5.3.3 *Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni*
- 5.3.4 *Responsabile del processo di progettazione*
- 5.3.5 *Responsabile del processo di erogazione dei servizi*

In tutti gli elementi, per ogni Responsabile, sono definiti 3 punti:

- (a) livello d'istruzione ed esperienza lavorativa;
- (b) aggiornamento delle competenze professionali;
- (c) svolgimento della funzione ricoperta in maniera continuativa.

CRITERI INTERPRETATIVI

- **La sede in accreditamento deve dimostrare la disponibilità continuativa di un insieme di competenze professionali tale da garantire il presidio funzionale dei 5 processi di lavoro identificati**, in coerenza con il requisito 5. Ciò viene dimostrato attraverso la presenza nella sede di 5 responsabili a capo dei diversi processi di lavoro. Tali responsabili devono essere in possesso di un insieme di requisiti minimi a garanzia dell'adeguatezza della sede in accreditamento.
- In tal senso, ognuno dei 5 responsabili di processo (in coerenza con quanto indicato all'elemento 5.1.1) deve dimostrare di possedere le c.d. 'credenziali' in termini di:

- **competenze professionali**, con riferimento al livello d'istruzione ed esperienza lavorativa;
 - **aggiornamento** delle competenze professionali, in coerenza con quanto indicato all'elemento 5.2.1;
 - **consistenza di rapporto di lavoro** attivo con l'organizzazione in accreditamento, con riferimento alla funzione ricoperta.
- **Le credenziali sono dimostrate attraverso il 'Dossier individuale delle credenziali'**. Il Dossier è finalizzato alla ricostruzione del quadro delle esperienze di apprendimento (formali, non formali ed informali) giudicate rilevanti, in termini di attività, a fini della dimostrazione delle credenziali possedute a copertura del processo di cui si è Responsabile. Esso va trasmesso secondo lo standard documentale in allegato definito in coerenza con il format del CV europeo Europass (*allegato A.1*), a firma del titolare del Dossier. Le risorse professionali, ed i relativi Dossier, devono essere coerenti con quanto indicato nel requisito 5.
- Per *aggiornamento delle competenze professionali* si intende la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta. Per ogni Responsabile di processo deve essere garantito un aggiornamento di almeno 24 ore all'anno. Tale durata è accertata con riferimento alle attività svolte nei dodici mesi precedenti la verifica e/o aventi effetto nei dodici mesi successivi.
- Per *consistenza del rapporto di lavoro continuativo* si intende un impiego o una collaborazione, nelle forme consentite dalla Legge, in essere con il Soggetto che si accredita. Con **rapporto di lavoro continuativo si fa riferimento alle risorse professionali effettivamente appartenenti al "nucleo stabile" della sede**, indipendentemente dal tipo di contratto di lavoro o prestazione. Per nucleo stabile si intende l'insieme delle risorse poste in posizione di responsabilità per i 5 processi e come tali indicate nelle specifiche procedure, impegnate per almeno 80 giornate lavorative l'anno, anche in modo non continuativo.
- **Il possesso delle credenziali è riferito alla sede in accreditamento**, mentre i contratti di lavoro o prestazione delle risorse professionali attengono al soggetto giuridico. Nel caso di agenzie formative a rete, anche con sede giuridica esterna al territorio provinciale, è fatto obbligo al richiedente di indicare - attraverso opportuna rappresentazione del modello organizzativo - il riparto degli organici per ogni sede formativa oggetto di accreditamento.
- **Le credenziali sono riferite ai 5 processi di lavoro**: direzione, gestione economico-amministrativa, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione. In Tavola 5.2.1 viene data una descrizione sintetica dei processi indicati.
- **Ogni operatore può svolgere solo 3 funzioni di responsabile** all'interno del soggetto attuatore o in diversi soggetti attuatori. **Per il Responsabile di direzione, tale funzione può essere svolta in un solo soggetto attuatore e per solo 2 funzioni di responsabile** all'interno di un unico soggetto attuatore.

- **Con riferimento alle credenziali dei Responsabili di processo, di norma nel dispositivo trentino le ‘Competenze professionali certificate’ non sono applicabili.** Eventuali casi specifici vengono presi in considerazione dietro richiesta formale motivata da parte del soggetto formativo in accreditamento.
- Per la stesura del Dossier è obbligatorio utilizzare il format elettronico messo a disposizione dalla Provincia Autonoma di Trento ed inserito in allegato al presente Vademecum in modalità cartacea (cfr. Allegato A.1). Il Soggetto che si accredita deve inoltre fornire le informazioni minime richieste nell’applicativo on line, ai fini della creazione in automatico della dichiarazione relativa ad aggiornamento e consistenza del rapporto di lavoro, nonché della Parte F di ogni Dossier.
- La responsabilità sulla veridicità delle informazioni contenute nel Dossier è del soggetto fisico cui si riferisce. A tale fine - nei rapporti con le sedi formative in accreditamento – è tenuto a firmarlo in originale, dando sottoscrizione delle clausole standard di responsabilità e autorizzazione al trattamento dei dati personali. In ogni caso, il Dossier non assume valore formale di certificazione.
- Si consiglia, a fini di controllo da parte della sede formativa dell’assolvimento dell’elemento in oggetto, di verificare il presidio di tutti i processi di lavoro, dato dalla somma di tutte le risorse professionali indicate a presidio e di cui viene inviato il Dossier.
- Tutti i Dossier vanno inviati sia nel formato cartaceo, in allegato alla richiesta di accreditamento, che contestualmente nel formato elettronico per e-mail (accreditamento.fse@provincia.tn.it). In caso di modifiche o aggiornamento essi vanno re-inviati.

Di seguito si riporta il punto (a) *Livello d’istruzione ed esperienza lavorativa* dettagliato per ognuno dei 5 Responsabili di processo (elementi 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5), poiché differiscono a seconda per processo preso in considerazione.

Di contro, i punti (b) *Aggiornamento delle competenze professionali* e (c) *Svolgimento della funzione ricoperta in maniera continuativa*, sono trattati insieme a fine paragrafo.

Per ogni Responsabile di processo sono indicati i requisiti minimi che deve possedere per poter ricoprire la specifica funzione/ruolo (cfr. Tavola 5.2.1). Il possesso di tali requisiti si evince dalle informazioni contenute nel Dossier individuale delle credenziali (ind.5.3 - a), di cui viene riportato anche un esempio di compilazione (cfr. Tavola 5.2.5).

Tavola 5.2.1 – Requisiti minimi richiesti ai Responsabili dei processi di lavoro: Esperienza lavorativa e Titolo di studio (indicatore 5.3)

Responsabili le processo	Requisiti minimi (ind.5.3/a) - in alternativa -	Titolo di studio	Esperienza lavorativa
DIREZIONE	a) Diploma di laurea e 2 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione/ amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese (Laurea + 2 anni esp. di responsabilità in direz/ amm/gest.r.u. - settore form/edu/orient e/o serv. imprese')	o Diploma di laurea	o 2 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese (2 anni di resp. in direz/amm/gest r.u. - settore form/edu/orient e/o serv. imprese')
	b) Diploma di laurea e 3 anni di esperienza in attività di pianificazione strategica/gestione risorse umane in altri settori (Laurea + 3 anni esp. in attività di pianificaz.strategica/gestione r.u. - altri settori')	o Diploma di laurea	o 3 anni di esperienza in attività di pianificazione strategica/gestione risorse umane in altri settori (3 anni di attività di pianificaz.strategica/gestione r.u. - altri settori')
	c) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 4 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese (Titolo scuola sup/qualifica prof + 4 anni esp. di responsabilità in direz/ amm/gest.r.u. - settore form/edu/orient e/o serv. imprese')	o Titolo di studio secondario superiore/ Qualifica professionale	o 4 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese (4 anni di resp. in direz/amm/gest r.u. - settore form/edu/orient e/o serv. imprese')
	d) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 5 anni di esperienza in attività di pianificazione strategica/gestione risorse umane in altri settori (Titolo scuola sup/qualifica prof + 5 anni esp. in attività di pianificaz.strategica/gestione r.u.- altri settori')	o Titolo di studio secondario superiore/ Qualifica professionale	o 5 anni di esperienza in attività di pianificazione strategica/gestione risorse umane in altri settori (5 anni di attività di pianificaz.strategica/gestione r.u. - altri settori')
	e) 10 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese (10 anni esp. di responsabilità in direz/ amm/gest.r.u. - settore form/edu/orient e/o serv. imprese')	o --	o 10 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese (10 anni di r esp. in direz/amm/gest r.u. - settore form/edu/orient e/o serv. imprese')
	f) competenze professionali certificate coerenti con le attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese (Competenze professionali certificate coerenti con attività direz/amm/gest.r.u. - settore form/edu/orient e/o serv. imprese')	o Competenze professionali certificate coerenti con le attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese (Competenze professionali certificate coerenti con attività direz/amm/gest.r.u. - settore form/edu/orient e/o serv. imprese')	o --

Responsabili le processo	Requisiti minimi (ind.5.3/a) - in alternativa - =	Titolo di studio +	Esperienza lavorativa
ECONOMICO-AMMINISTRATIVO	a) Diploma di laurea e 1 anno di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'Laurea + 1 anno esp. in gestione amm. risorse finanziarie pubbliche - settore form/edu/orient'</i>)	o Diploma di laurea	o 1 anno di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'1 anno in gestione amm. risorse finanziarie pubbliche - settore form/edu/orient'</i>)
	b) Diploma di laurea e 2 anni di esperienza nella gestione amministrativa in altri settori (<i>'Laurea + 2 anni esp. in gestione amm. - altri settori'</i>)	o Diploma di laurea	o 2 anni di esperienza nella gestione amministrativa in altri settori (<i>2 anni in gestione amm. - altri settori'</i>)
	c) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 3 anni di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'Titolo scuola sup/qualifica prof + 3 anni esp. in gestione amm. risorse finanziarie pubbliche - settore form/edu/orient'</i>)	o Titolo di studio secondario superiore/ Qualifica professionale	o 3 anni di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>3 anni in gestione amm. risorse finanziarie pubbliche - settore form/edu/orient'</i>)
	d) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 5 anni di esperienza nella gestione amministrativa in altri settori (<i>'Titolo scuola sup/qualifica prof + 5 anni esp. in gestione amm. - altri settori'</i>)	o Titolo di studio secondario superiore/ Qualifica professionale	o 5 anni di esperienza nella gestione amministrativa in altri settori (<i>5 anni in gestione amm. - altri settori'</i>)
	e) 10 anni di esperienza nella gestione amministrativa (<i>'Esp. in gestione amm.'</i>)	o --	o 10 anni di esperienza nella gestione amministrativa (<i>10 anni in gestione amm.'</i>)
	f) competenze professionali certificate coerenti con le attività di gestione amministrativa (<i>'Competenze professionali certificate coerenti con attività di gestione amm.'</i>)	o Competenze professionali certificate coerenti con le attività di gestione amministrativa (<i>'Competenze professionali certificate coerenti con attività gestione .amm.'</i>)	o --

continua

Responsabili le processo	Requisiti minimi (ind.5.3/a) - in alternativa - =	Titolo di studio +	Esperienza lavorativa
ANALISI DEI FABBISOGNI	a) Diploma di laurea e 1 anno di esperienza nelle attività di analisi dei fabbisogni (<i>'Laurea + 1 anno esp. in analisi fabbisogni'</i>)	o Diploma di laurea	o 1 anno di esperienza nelle attività di analisi dei fabbisogni (<i>'1 anno in analisi dei fabbisogni'</i>)
	b) Diploma di laurea e 3 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'Laurea + 3 anni esp. in settore form/edu/orient'</i>)	o Diploma di laurea	o 3 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'3 anni in settore form/edu/orient'</i>)
	c) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 3 anni di esperienza nelle attività di analisi dei fabbisogni (<i>'Titolo scuola sup/qualifica prof + 3 anni esp. in analisi fabbisogni'</i>)	o Titolo di studio secondario superiore / Qualifica professionale	o 3 anni di esperienza nelle attività di analisi dei fabbisogni (<i>'3 anni in analisi dei fabbisogni'</i>)
	d) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 5 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'Titolo scuola sup/qualifica prof + 5 anni esp. in settore form/edu/orient'</i>)	o Titolo di studio secondario superiore / Qualifica professionale	o 5 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'5 anni in settore form/edu/orient'</i>)
	e) 10 anni di esperienza in attività di analisi dei fabbisogni (<i>'10 anni esp. in analisi fabbisogni'</i>)	o --	o 10 anni di esperienza in attività di analisi dei fabbisogni (<i>'10 anni esp. in analisi fabbisogni'</i>)
	f) competenze professionali certificate coerenti con le attività di analisi dei fabbisogni (<i>'Competenze professionali certificate coerenti con attività di analisi fabbisogni'</i>)	o Competenze professionali certificate coerenti con le attività di analisi dei fabbisogni (<i>'Competenze professionali certificate coerenti con attività di analisi fabbisogni'</i>)	--

continua

Responsabili le processo	Requisiti minimi (ind.5.3/a) - in alternativa - =	Titolo di studio +	Esperienza lavorativa
PROGETTAZIONE	a) Diploma di laurea e 1 anno di esperienza nelle attività di progettazione (<i>'Laurea + 1 anno esp. in attività di progettazione'</i>)	o Diploma di laurea	o 1 anno di esperienza nelle attività di progettazione (<i>1 anno in attività di progettazione</i>)
	b) Diploma di laurea e 3 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'Laurea + 3 anni esp. in settore form/edu/orient'</i>)	o Diploma di laurea	o 3 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>3 anni in settore form/edu/orient'</i>)
	c) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 3 anni di esperienza nelle attività di progettazione (<i>'Titolo scuola sup/qualifica prof + 3 anni esp. in attività di progettazione'</i>)	o Titolo di studio secondario superiore /Qualifica professionale	o 3 anni di esperienza nelle attività di progettazione (<i>3 anni in attività di progettazione</i>)
	d) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 5 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'Titolo scuola sup/qualifica prof + 5 anni esp. in in settore form/edu/orient'</i>)	o Titolo di studio secondario superiore /Qualifica professionale	o 5 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>5 anni esp. in in settore form/edu/orient'</i>)
	e) 10 anni di esperienza nelle attività di progettazione (<i>'10 anni esp. in attività di progettazione'</i>)	o --	o 10 anni di esperienza nelle attività di progettazione (<i>'10 anni esp. in attività di progettazione'</i>)
	f) competenze professionali certificate coerenti con le attività di progettazione (<i>'Competenze professionali certificate coerenti con attività di progettazione'</i>)	o Competenze professionali certificate coerenti con le attività di progettazione (<i>'Competenze professionali certificate coerenti con attività di progettazione'</i>)	o --

continua

Responsabili le processo	Requisiti minimi (ind.5.3/a) - in alternativa - =	Titolo di studio +	Esperienza lavorativa
EROGAZIONE	a) Diploma di laurea e 1 anno di esperienza in attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione (<i>'Laurea + 1 anno esp. in attività di erogazione'</i>)	o Diploma di laurea	o 1 anno di esperienza in attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione (<i>'1 anno esp. in attività di erogazione'</i>)
	b) Diploma di laurea e 3 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'Laurea + 3 anni esp. in settore form/edu/orient'</i>)	o Diploma di laurea	o 3 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'3 anni esp. in settore form/edu/orient'</i>)
	c) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 3 anni di esperienza in attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione (<i>'Titolo scuola sup/qualifica prof + 3 anni esp. in attività di erogazione'</i>)	o Titolo di studio secondario superiore / Qualifica professionale	o 3 anni di esperienza in attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione (<i>'3 anni esp. in attività di erogazione'</i>)
	d) Titolo di studio secondario superiore/qualifica professionale e 5 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'Titolo scuola sup/qualifica prof + 5 anni esp. in settore form/edu/orient'</i>)	o Titolo di studio secondario superiore / Qualifica professionale	o 5 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento (<i>'5 anni esp. in settore form/edu/orient'</i>)
	e) 10 anni di esperienza professionale in attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione (<i>'10 anni esp. in attività di erogazione'</i>)	o --	o 10 anni di esperienza professionale in attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione (<i>'10 anni esp. in attività di erogazione'</i>)
	f) competenze professionali certificate coerenti con le attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione (<i>'Competenze professionali certificate coerenti con attività di erogazione'</i>)	o Competenze professionali certificate coerenti con le attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione (<i>'Competenze professionali certificate coerenti con attività di erogazione'</i>)	o --

Elemento 5.3.1 Responsabile del processo di Direzione <i>Punto (a)</i>
--

EVIDENZE E PROVE

→ Dossier individuale delle credenziali: Direzione

Check list - 5.3.1 (a) Dossier individuale delle credenziali: Direzione

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
INFORMAZIONI PERSONALI DEL TITOLARE DEL DOSSIER	<p>Accertarsi della coerenza tra risorsa professionale indicata come Responsabile del processo di Direzione con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i requisiti minimi richiesti; - il Dossier inviato (compresi i dati inseriti on line); - il rapporto di lavoro in essere. 	<p><i>Il Responsabile del processo di Direzione ed il relativo Dossier deve essere indicato in coerenza con gli elementi di cui agli elementi 5.1.1 e 5.2.1.</i></p> <p><i>Fa riferimento alla Parte A. del Dossier.</i></p>
ESPERIENZA LAVORATIVA	<p>Accertarsi che le esperienze professionali siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le esperienze in essere, a partire dall'attività svolta nell'organismo in accreditamento; - le esperienze pregresse, con l'indicazione dell'organizzazione, della durata, dell'attività svolta e dei ruoli ricoperti. 	<p><i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum.</i></p> <p><i>Fa riferimento alla Parte B.1 del Dossier.</i></p>
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	<p>Accertarsi che le esperienze siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il titolo di studio posseduto; - l'attività di aggiornamento, con particolare riferimento a quelle svolte negli ultimi 24 mesi; - le esperienze di istruzione e formazione seguite. 	<p><i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum.</i></p> <p><i>L'attività di aggiornamento deve essere coerente con l'ind.5.3 punto (b).</i></p> <p><i>Fa riferimento alla Parte B.2 del Dossier.</i></p>
ATTIVITÀ NON PROFESSIONALI	<p>Accertarsi che le attività siano coerenti con il ruolo ricoperto.</p>	<p>Comprendono le attività svolte al di fuori di contesti di lavoro, quali ad esempio il volontariato.</p> <p><i>Fa riferimento alla Parte B.3 del Dossier.</i></p>
AUTOVALUTAZIONE DEL LIVELLO DI POSSESSO DI CONOSCENZE E COMPETENZE LINGUISTICHE ED INFORMATICHE	<p>Accertarsi di indicare il livello di conoscenze e competenze linguistiche riferendosi al minimo alle classificazioni europee in uso (Passaporto delle lingue Europass, ECDL).</p>	<p><i>Per le lingue e l'informatica fare riferimento agli standard riportati rispettivamente nelle tavole 5.2.2 e 5.2.3 del Vademecum</i></p> <p><i>Fa riferimento alla Parte C.1. del Dossier.</i></p>
AUTOVALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO DELLE ESPERIENZE SIGNIFICATIVE AI PROCESSI DI LAVORO	<p>Accertarsi della coerenza delle evidenze biografiche significative rispetto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i 5 processi di lavoro (rif.req.5); - le aree di attività riportate. 	<p><i>Per le aree di attività da scegliere fare riferimento alla classificazione riportata nella tabella (come da Tavola 5.1.1 del Vademecum).</i></p> <p><i>Fa riferimento alla Parte C.2 del Dossier.</i></p>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
RESPONSABILITÀ, VERIDICITÀ E SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che nel Dossier siano indicate le clausole di: - responsabilità e veridicità dei dati riportati; - autorizzazione al trattamento dei dati.	<i>Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i>
AGGIORNAMENTO E SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che il Dossier: - sia datato; - sia firmato del titolare del Dossier; Il Dossier deve risultare aggiornato.	<i>Il Dossier deve essere sempre aggiornato, ed in particolare:</i> - <i>annualmente nella parte relativa all'attività di aggiornamento (rif. elemento 5.3.2);</i> - <i>ad ogni scadenza di contratto;</i> - <i>deve essere inviato un nuovo Dossier in caso di variazione dell'assetto organizzativo del soggetto attuatore.</i> <i>In caso di modifiche, porre attenzione al mantenimento del presidio complessivo della sede sui 5 processi chiave.</i> <i>Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i>
RAPPORTO D'INSERIMENTO DATI NELL'APPLICATIVO ON LINE	Accertarsi che nel Dossier sia presente anche il Rapporto d'inserimento dati, stampato in automatico dall'applicativo informatico a partire dalle informazioni inserite dal soggetto in accreditamento, con riferimento all'indicatore 5.3 (c).	<i>Fa riferimento alla Parte E. del Dossier.</i>
TRACCIABILITÀ DELLE ESPERIENZE BIOGRAFICHE	Accertarsi che: - le esperienze indicate nel Dossier, compreso il titolo di studio, siano documentate e dimostrabili.	<i>A titolo esemplificativo, le esperienze possono essere documentate da copia di: attestazioni/certificazioni di II e III parte riportanti evidenze oggettive e riferimenti significativi con riferimento al livello di istruzione, di esperienza lavorativa e di aggiornamento; contratto/incarico, libro matricola, etc.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Dossier individuale delle credenziali da trasmettere in cartaceo per il Responsabile di processo → <i>Informazioni inserite nell'applicativo on line, di cui al Dossier</i>	o correttezza, completezza e coerenza delle informazioni e della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

	DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	<ul style="list-style-type: none"> → Eventuale aggiornamento del Dossier e delle informazioni nell'applicativo on line → Documentazione a dimostrazione delle esperienze dichiarate 	<ul style="list-style-type: none"> ○ persistenza del requisito e coerenza della documentazione acquisita

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Requisito C.a.1.

Elemento 5.3.2 Responsabile del processo economico-amministrativo
Punto (a)

EVIDENZE E PROVE

→ Dossier individuale delle credenziali: Responsabile processo economico-amministrativo

Check list 5.3.2/(a) - Dossier individuale delle credenziali: Responsabile del processo economico-amministrativo

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	<i>Note</i>
INFORMAZIONI PERSONALI DEL TITOLARE DEL DOSSIER	Accertarsi della coerenza tra risorsa professionale indicata come Responsabile del processo economico-amministrativo con: <ul style="list-style-type: none"> - i requisiti minimi richiesti; - il Dossier inviato (compresi i dati inseriti on line); - il rapporto di lavoro in essere. 	<i>Il Responsabile del processo economico-amministrativo ed il relativo Dossier deve essere indicato in coerenza con gli elementi di cui agli elementi 5.1.1 e 5.2.2.</i> <i>Fa riferimento alla Parte A. del Dossier.</i>
ESPERIENZA LAVORATIVA	Accertarsi che le esperienze professionali siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando: <ul style="list-style-type: none"> - le esperienze in essere, a partire dall'attività svolta nell'organismo in accreditamento; - le esperienze pregresse, con l'indicazione dell'organizzazione, della durata, dell'attività svolta e dei ruoli ricoperti. 	<i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum.</i> <i>Fa riferimento alla Parte B.1 del Dossier.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	Accertarsi che le esperienze siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando: <ul style="list-style-type: none"> - il titolo di studio posseduto; - l'attività di aggiornamento, con particolare riferimento a quelle svolte negli ultimi 24 mesi; - le esperienze di istruzione e formazione seguite. 	<i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum. L'attività di aggiornamento deve essere coerente con l'ind.5.3 punto (b). Fa riferimento alla Parte B.2 del Dossier.</i>
ATTIVITÀ NON PROFESSIONALI	Accertarsi che le attività siano coerenti con il ruolo ricoperto.	Comprendono le attività svolte al di fuori di contesti di lavoro, quali ad esempio il volontariato. <i>Fa riferimento alla Parte B.3 del Dossier.</i>
AUTOVALUTAZIONE DEL LIVELLO DI POSSESSO DI CONOSCENZE E COMPETENZE LINGUISTICHE ED INFORMATICHE	Accertarsi di indicare il livello di conoscenze e competenze linguistiche riferendosi al minimo alle classificazioni europee in uso (Passaporto delle lingue Europass, ECDL).	<i>Per le lingue e l'informatica fare riferimento agli standard riportati rispettivamente nelle tavole 5.2.2 e 5.2.3 del Vademecum Fa riferimento alla Parte C.1. del Dossier.</i>
AUTOVALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO DELLE ESPERIENZE SIGNIFICATIVE AI PROCESSI DI LAVORO	Accertarsi della coerenza delle evidenze biografiche significative rispetto a: <ul style="list-style-type: none"> - i 5 processi di lavoro (rif.req.5); - le aree di attività riportate. 	<i>Per le aree di attività da scegliere fare riferimento alla classificazione riportata nella tabella (come da Tavola 5.1.1 del Vademecum). Fa riferimento alla Parte C.2 del Dossier.</i>
RESPONSABILITÀ, VERIDICITA' E SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che nel Dossier siano indicate le clausole di: <ul style="list-style-type: none"> - responsabilità e veridicità dei dati riportati; - autorizzazione al trattamento dei dati. 	<i>Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i>
AGGIORNAMENTO E SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che il Dossier: <ul style="list-style-type: none"> - sia datato; - sia firmato del titolare del Dossier; <p>Il Dossier deve risultare aggiornato.</p>	<i>Il Dossier deve essere sempre aggiornato, ed in particolare:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>annualmente nella parte relativa all'attività di aggiornamento (rif. elemento 5.3.2);</i> - <i>ad ogni scadenza di contratto;</i> - <i>deve essere inviato un nuovo Dossier in caso di variazione dell'assetto organizzativo del soggetto attuatore.</i> <p><i>In caso di modifiche, porre attenzione al mantenimento del presidio complessivo della sede sui 5 processi chiave.</i></p> <p><i>Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i></p>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
RAPPORTO D'INSERIMENTO DATI NELL'APPLICATIVO ON LINE	Accertarsi che nel Dossier sia presente anche il Rapporto d'inserimento dati, stampato in automatico dall'applicativo informatico a partire dalle informazioni inserite dal soggetto in accreditamento, con riferimento all'indicatore 5.3 (c).	Fa riferimento alla Parte E. del Dossier.
TRACCIABILITÀ DELLE ESPERIENZE BIOGRAFICHE	Accertarsi che: - le esperienze indicate nel Dossier, compreso il titolo di studio, siano documentate e dimostrabili.	A titolo esemplificativo, le esperienze possono essere documentate da copia di: attestazioni/certificazioni di II e III parte riportanti evidenze oggettive e riferimenti significativi con riferimento al livello di istruzione, di esperienza lavorativa e di aggiornamento; contratto/incarico, libro matricola, etc.

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Dossier individuale delle credenziali da trasmettere in cartaceo per il Responsabile di processo → <i>Informazioni inserite nell'applicativo on line, di cui al Dossier</i>	○ correttezza, completezza e coerenza delle informazioni e della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

	DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Eventuale aggiornamento del Dossier e delle informazioni nell'applicativo on line → Documentazione a dimostrazione delle esperienze dichiarate	○ persistenza del requisito ○ coerenza della documentazione acquisita

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Requisito C.b.1.

Elemento 5.3.3	Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni <i>Punto (a)</i>
----------------	---

EVIDENZE E PROVE

➔ **Dossier individuale delle credenziali: Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni**

Check list 5.3.3/(a) - Dossier individuale delle credenziali: Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	<i>Note</i>
INFORMAZIONI PERSONALI DEL TITOLARE DEL DOSSIER	Accertarsi della coerenza tra risorsa professionale indicata come Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni con: - i requisiti minimi richiesti; - il Dossier inviato (compresi i dati inseriti on line); - il rapporto di lavoro in essere.	<i>Il Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni ed il relativo Dossier deve essere indicato in coerenza con gli elementi di cui agli elementi 5.1.1 e 5.2.3. Fa riferimento alla Parte A. del Dossier.</i>
ESPERIENZA LAVORATIVA	Accertarsi che le esperienze professionali siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando: - le esperienze in essere, a partire dall'attività svolta nell'organismo in accreditamento; - le esperienze pregresse, con l'indicazione dell'organizzazione, della durata, dell'attività svolta e dei ruoli ricoperti.	<i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum. Fa riferimento alla Parte B.1 del Dossier.</i>
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	Accertarsi che le esperienze siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando: - il titolo di studio posseduto; - l'attività di aggiornamento, con particolare riferimento a quelle svolte negli ultimi 24 mesi; - le esperienze di istruzione e formazione seguite.	<i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum. L'attività di aggiornamento deve essere coerente con l'ind.5.3 punto (b). Fa riferimento alla Parte B.2 del Dossier.</i>
ATTIVITÀ NON PROFESSIONALI	Accertarsi che le attività siano coerenti con il ruolo ricoperto.	<i>Comprendono le attività svolte al di fuori di contesti di lavoro, quali ad esempio il volontariato. Fa riferimento alla Parte B.3 del Dossier.</i>
AUTOVALUTAZIONE DEL LIVELLO DI POSSESSO DI CONOSCENZE E COMPETENZE LINGUISTICHE ED INFORMATICHE	Accertarsi di indicare il livello di conoscenze e competenze linguistiche riferendosi al minimo alle classificazioni europee in uso (Passaporto delle lingue Europass, ECDL).	<i>Per le lingue e l'informatica fare riferimento agli standard riportati rispettivamente nelle tavole 5.2.2 e 5.2.3 del Vademecum Fa riferimento alla Parte C.1. del Dossier.</i>
AUTOVALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO DELLE ESPERIENZE SIGNIFICATIVE AI PROCESSI DI LAVORO	Accertarsi della coerenza delle evidenze biografiche significative rispetto a: - i 5 processi di lavoro (rif.req.5); - le aree di attività riportate.	<i>Per le aree di attività da scegliere fare riferimento alla classificazione riportata nella tabella (come da Tavola 5.1.1 del Vademecum). Fa riferimento alla Parte C.2 del Dossier.</i>
RESPONSABILITÀ, VERIDICITÀ E SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che nel Dossier siano indicate le clausole di: - responsabilità e veridicità dei dati riportati; - autorizzazione al trattamento dei dati.	<i>Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
AGGIORNAMENTO E SOTTOSCRIZIONE	<p>Accertarsi che il Dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sia datato; - sia firmato del titolare del Dossier; <p>Il Dossier deve risultare aggiornato.</p>	<p><i>Il Dossier deve essere sempre aggiornato, ed in particolare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>annualmente nella parte relativa all'attività di aggiornamento (rif. elemento 5.3.2);</i> - <i>ad ogni scadenza di contratto;</i> - <i>deve essere inviato un nuovo Dossier in caso di variazione dell'assetto organizzativo del soggetto attuatore.</i> <p><i>In caso di modifiche, porre attenzione al mantenimento del presidio complessivo della sede sui 5 processi chiave.</i></p> <p><i>Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i></p>
RAPPORTO D'INSERIMENTO DATI NELL'APPLICATIVO ON LINE	<p>Accertarsi che nel Dossier sia presente anche il Rapporto d'inserimento dati, stampato in automatico dall'applicativo informatico a partire dalle informazioni inserite dal soggetto in accreditamento, con riferimento all'indicatore 5.3 (c).</p>	<p><i>Fa riferimento alla Parte E. del Dossier.</i></p>
TRACCIABILITÀ DELLE ESPERIENZE BIOGRAFICHE	<p>Accertarsi che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le esperienze indicate nel Dossier, compreso il titolo di studio, siano documentate e dimostrabili. 	<p><i>A titolo esemplificativo, le esperienze possono essere documentate da copia di:</i></p> <p><i>attestazioni/certificazioni di II e III parte riportanti evidenze oggettive e riferimenti significativi con riferimento al livello di istruzione, di esperienza lavorativa e di aggiornamento; contratto/incarico, libro matricola, etc.</i></p>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	<ul style="list-style-type: none"> → Dossier individuale delle credenziali da trasmettere in cartaceo per il Responsabile di processo → <i>Informazioni inserite nell'applicativo on line, di cui al Dossier</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ correttezza, completezza e coerenza delle informazioni e della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

	DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	<ul style="list-style-type: none"> → Eventuale aggiornamento del Dossier e delle informazioni nell'applicativo on line → Documentazione a dimostrazione delle esperienze dichiarate 	<ul style="list-style-type: none"> ○ persistenza del requisito ○ coerenza della documentazione acquisita

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Requisito C.c.1.

Elemento 5.3.4 Responsabile del processo di progettazione <i>Punto (a)</i>

EVIDENZE E PROVE

→ Dossier individuale delle credenziali: Responsabile del processo di progettazione

Check list 5.3.4/(a) - Dossier individuale delle credenziali: Responsabile del processo di progettazione

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
INFORMAZIONI PERSONALI DEL TITOLARE DEL DOSSIER	Accertarsi della coerenza tra risorsa professionale indicata come Responsabile del processo di progettazione con: - i requisiti minimi richiesti; - il Dossier inviato (compresi i dati inseriti on line); - il rapporto di lavoro in essere.	<i>Il Responsabile del processo di progettazione ed il relativo Dossier deve essere indicato in coerenza con gli elementi di cui agli elementi 5.1.1 e 5.2.4. Fa riferimento alla Parte A. del Dossier.</i>
ESPERIENZA LAVORATIVA	Accertarsi che le esperienze professionali siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando: - le esperienze in essere, a partire dall'attività svolta nell'organismo in accreditamento; - le esperienze pregresse, con l'indicazione dell'organizzazione, della durata, dell'attività svolta e dei ruoli ricoperti.	<i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum. Fa riferimento alla Parte B.1 del Dossier.</i>
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	Accertarsi che le esperienze siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando: - il titolo di studio posseduto; - l'attività di aggiornamento, con particolare riferimento a quelle svolte negli ultimi 24 mesi; - le esperienze di istruzione e formazione seguite.	<i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum. L'attività di aggiornamento deve essere coerente con l'ind.5.3 punto (b). Fa riferimento alla Parte B.2 del Dossier.</i>
ATTIVITÀ NON PROFESSIONALI	Accertarsi che le attività siano coerenti con il ruolo ricoperto.	<i>Comprendono le attività svolte al di fuori di contesti di lavoro, quali ad esempio il volontariato. Fa riferimento alla Parte B.3 del Dossier.</i>
AUTOVALUTAZIONE DEL LIVELLO DI POSSESSO DI CONOSCENZE E COMPETENZE LINGUISTICHE ED INFORMATICHE	Accertarsi di indicare il livello di conoscenze e competenze linguistiche riferendosi al minimo alle classificazioni europee in uso (Passaporto delle lingue Europass, ECDL).	<i>Per le lingue e l'informatica fare riferimento agli standard riportati rispettivamente nelle tavole 5.2.2 e 5.2.3 del Vademecum. Fa riferimento alla Parte C.1. del Dossier.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
AUTOVALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO DELLE ESPERIENZE SIGNIFICATIVE AI PROCESSI DI LAVORO	Accertarsi della coerenza delle evidenze biografiche significative rispetto a: - i 5 processi di lavoro (rif.req.5); - le aree di attività riportate.	<i>Per le aree di attività da scegliere fare riferimento alla classificazione riportata nella tabella (come da Tavola 5.1.1 del Vademecum). Fa riferimento alla Parte C.2 del Dossier.</i>
RESPONSABILITÀ, VERIDICITÀ E SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che nel Dossier siano indicate le clausole di: - responsabilità e veridicità dei dati riportati; - autorizzazione al trattamento dei dati.	<i>Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i>
AGGIORNAMENTO E SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che il Dossier: - sia datato; - sia firmato del titolare del Dossier; Il Dossier deve risultare aggiornato.	<i>Il Dossier deve essere sempre aggiornato, ed in particolare: - annualmente nella parte relativa all'attività di aggiornamento (rif. elemento 5.3.2); - ad ogni scadenza di contratto; - deve essere inviato un nuovo Dossier in caso di variazione dell'assetto organizzativo del soggetto attuatore. In caso di modifiche, porre attenzione al mantenimento del presidio complessivo della sede sui 5 processi chiave. Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i>
RAPPORTO D'INSERIMENTO DATI NELL'APPLICATIVO ON LINE	Accertarsi che nel Dossier sia presente anche il Rapporto d'inserimento dati, stampato in automatico dall'applicativo informatico a partire dalle informazioni inserite dal soggetto in accreditamento, con riferimento all'indicatore 5.3 (c).	<i>Fa riferimento alla Parte E. del Dossier.</i>
TRACCIABILITÀ DELLE ESPERIENZE BIOGRAFICHE	Accertarsi che: - le esperienze indicate nel Dossier, compreso il titolo di studio, siano documentate e dimostrabili.	<i>A titolo esemplificativo, le esperienze possono essere documentate da copia di: attestazioni/certificazioni di II e III parte riportanti evidenze oggettive e riferimenti significativi con riferimento al livello di istruzione, di esperienza lavorativa e di aggiornamento; contratto/incarico, libro matricola, etc.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Dossier individuale delle credenziali da trasmettere in cartaceo per il Responsabile di processo → <i>Informazioni inserite nell'applicativo on line, di cui al Dossier</i>	○ correttezza, completezza e coerenza delle informazioni e della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

	DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	<ul style="list-style-type: none"> → Eventuale aggiornamento del Dossier e delle informazioni nell'applicativo on line → Documentazione a dimostrazione delle esperienze dichiarate 	<ul style="list-style-type: none"> ○ persistenza del requisito ○ coerenza della documentazione acquisita

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Requisito C.d.1.

Elemento 5.3.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi
Punto (a)

EVIDENZE E PROVE

→ Dossier individuale delle credenziali: Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Check list 5.3.5/(a) - Dossier individuale delle credenziali: Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	<i>Note</i>
INFORMAZIONI PERSONALI DEL TITOLARE DEL DOSSIER	Accertarsi della coerenza tra risorsa professionale indicata come Responsabile del processo di erogazione con: <ul style="list-style-type: none"> - i requisiti minimi richiesti; - il Dossier inviato (compresi i dati inseriti on line); - il rapporto di lavoro in essere. 	<i>Il Responsabile del processo di Erogazione dei servizi ed il relativo Dossier deve essere indicato in coerenza con gli elementi di cui agli elementi 5.1.1 e 5.2.5.</i> <i>Fa riferimento alla Parte A. del Dossier.</i>
ESPERIENZA LAVORATIVA	Accertarsi che le esperienze professionali siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando: <ul style="list-style-type: none"> - le esperienze in essere, a partire dall'attività svolta nell'organismo in accreditamento; - le esperienze pregresse, con l'indicazione dell'organizzazione, della durata, dell'attività svolta e dei ruoli ricoperti. 	<i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum.</i> <i>Fa riferimento alla Parte B.1 del Dossier.</i>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	Accertarsi che le esperienze siano coerenti con il ruolo ricoperto, indicando: <ul style="list-style-type: none"> - il titolo di studio posseduto; - l'attività di aggiornamento, con particolare riferimento a quelle svolte negli ultimi 24 mesi; - le esperienze di istruzione e formazione seguite. 	<i>Verificate la coerenza con quanto indicato alla Tavola 5.2.1 del Vademecum. L'attività di aggiornamento deve essere coerente con l'ind.5.3 punto (b). Fa riferimento alla Parte B.2 del Dossier.</i>
ATTIVITÀ NON PROFESSIONALI	Accertarsi che le attività siano coerenti con il ruolo ricoperto.	Comprendono le attività svolte al di fuori di contesti di lavoro, quali ad esempio il volontariato. <i>Fa riferimento alla Parte B.3 del Dossier.</i>
AUTOVALUTAZIONE DEL LIVELLO DI POSSESSO DI CONOSCENZE E COMPETENZE LINGUISTICHE ED INFORMATICHE	Accertarsi di indicare il livello di conoscenze e competenze linguistiche riferendosi al minimo alle classificazioni europee in uso (Passaporto delle lingue Europass, ECDL).	<i>Per le lingue e l'informatica fare riferimento agli standard riportati rispettivamente nelle tavole 5.2.2 e 5.2.3 del Vademecum Fa riferimento alla Parte C.1. del Dossier.</i>
AUTOVALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO DELLE ESPERIENZE SIGNIFICATIVE AI PROCESSI DI LAVORO	Accertarsi della coerenza delle evidenze biografiche significative rispetto a: <ul style="list-style-type: none"> - i 5 processi di lavoro (rif.req.5); - le aree di attività riportate. 	<i>Per le aree di attività da scegliere fare riferimento alla classificazione riportata nella tabella (come da Tavola 5.1.1 del Vademecum). Fa riferimento alla Parte C.2 del Dossier.</i>
RESPONSABILITÀ, VERIDICITA' E SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che nel Dossier siano indicate le clausole di: <ul style="list-style-type: none"> - responsabilità e veridicità dei dati riportati; - autorizzazione al trattamento dei dati. 	<i>Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i>
AGGIORNAMENTO E SOTTOSCRIZIONE	Accertarsi che il Dossier: <ul style="list-style-type: none"> - sia datato; - sia firmato del titolare del Dossier; <p>Il Dossier deve risultare aggiornato.</p>	<i>Il Dossier deve essere sempre aggiornato, ed in particolare:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>annualmente nella parte relativa all'attività di aggiornamento (rif. elemento 5.3.2);</i> - <i>ad ogni scadenza di contratto;</i> - <i>deve essere inviato un nuovo Dossier in caso di variazione dell'assetto organizzativo del soggetto attuatore.</i> <p><i>In caso di modifiche, porre attenzione al mantenimento del presidio complessivo della sede sui 5 processi chiave.</i></p> <p><i>Fa riferimento alla Parte D. del Dossier.</i></p>

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	<i>Note</i>
RAPPORTO D'INSERIMENTO DATI NELL'APPLICATIVO ON LINE	Accertarsi che nel Dossier sia presente anche il Rapporto d'inserimento dati, stampato in automatico dall'applicativo informatico a partire dalle informazioni inserite dal soggetto in accreditamento, con riferimento all'indicatore 5.3 (c).	<i>Fa riferimento alla Parte E. del Dossier.</i>
TRACCIABILITÀ DELLE ESPERIENZE BIOGRAFICHE	Accertarsi che: - le esperienze indicate nel Dossier, compreso il titolo di studio, siano documentate e dimostrabili.	<i>A titolo esemplificativo, le esperienze possono essere documentate da copia di: attestazioni/certificazioni di II e III parte riportanti evidenze oggettive e riferimenti significativi con riferimento al livello di istruzione, di esperienza lavorativa e di aggiornamento; contratto/incarico, libro matricola, etc.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Dossier individuale delle credenziali da trasmettere in cartaceo per il Responsabile di processo → <i>Informazioni inserite nell'applicativo on line, di cui al Dossier</i>	○ correttezza, completezza e coerenza delle informazioni e della documentazione acquisita

In sede di mantenimento e verifica a campione

	DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(a)	→ Eventuale aggiornamento del Dossier e delle informazioni nell'applicativo on line → Documentazione a dimostrazione delle esperienze dichiarate	○ persistenza del requisito ○ coerenza della documentazione acquisita

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE: Requisito C.e.1.

Tavola 5.2.2 - Griglia di autovalutazione del livello di possesso di conoscenze e competenze linguistiche (parte C.1 del Dossier)

livelli		A 1	A 2	B 1	B 2	C 1	C 2
C O M P R E N S I O N E	Ascolto	Riesco a riconoscere parole che mi sono familiari ed espressioni molto semplici riferite a me stesso, alla mia famiglia e al mio ambiente, purché le persone parlino lentamente e chiaramente.	Riesco a capire espressioni e parole di uso molto frequente relative a ciò che mi riguarda direttamente (per esempio informazioni di base sulla mia persona e sulla mia famiglia, gli acquisti, l'ambiente circostante e il lavoro). Riesco ad afferrare l'essenziale di messaggi e annunci brevi, semplici e chiari.	Riesco a capire gli elementi principali in un discorso chiaro in lingua standard su argomenti familiari, che affronto frequentemente al lavoro, a scuola, nel tempo libero ecc. Riesco a capire l'essenziale di molte trasmissioni radiofoniche e televisive su argomenti di attualità o temi di mio interesse personale o professionale.	Riesco a capire discorsi di una certa lunghezza e conferenze e a seguire argomentazioni anche complesse purché il tema mi sia relativamente familiare. Riesco a capire la maggior parte dei notiziari e delle trasmissioni TV che riguardano fatti d'attualità e la maggior parte dei film in lingua standard.	Riesco a capire un discorso lungo anche se non è chiaramente strutturato e le relazioni non vengono segnalate, ma rimangono implicite. Riesco a capire senza troppo sforzo le trasmissioni televisive e i film.	Non ho nessuna difficoltà a capire qualsiasi lingua parlata, sia dal vivo sia trasmessa, anche se il discorso è tenuto in modo veloce da un madrelingua, purché abbia il tempo di abituarci all'accento.
	Lettura	Riesco a capire i nomi e le persone che mi sono familiari e frasi molto semplici, per esempio quelle di annunci, cartelloni, cataloghi.	Riesco a leggere testi molto brevi e semplici e a trovare informazioni specifiche e prevedibili in materiale di uso quotidiano, quali pubblicità, programmi, menù e orari. Riesco a capire lettere personali semplici e brevi.	Riesco a capire testi scritti di uso corrente legati alla sfera quotidiana o al lavoro. Riesco a capire la descrizione di avvenimenti, di sentimenti e di desideri contenuta in lettere personali.	Riesco a leggere articoli e relazioni su questioni d'attualità in cui l'autore prende posizione ed esprime un punto di vista determinato. Riesco a comprendere un testo narrativo contemporaneo.	Riesco a capire testi letterari e informativi lunghi e complessi e so apprezzare le differenze di stile. Riesco a capire articoli specialistici e istruzioni tecniche piuttosto lunghe, anche quando non appartengono al mio settore.	Riesco a capire con facilità praticamente tutte le forme di lingua scritta inclusi i testi teorici, strutturalmente o linguisticamente complessi, quali manuali, articoli specialistici e opere letterarie.
P A R L A T O	Interazione	Riesco a interagire in modo semplice se l'interlocutore è disposto a ripetere o a riformulare più lentamente certe cose e mi aiuta a formulare ciò che cerco di dire. Riesco a porre e a rispondere a domande semplici su argomenti molto familiari o che riguardano bisogni immediati.	Riesco a comunicare affrontando compiti semplici e di routine che richiedano solo uno scambio semplice e diretto di informazioni su argomenti e attività consuete. Riesco a partecipare a brevi conversazioni, anche se di solito non capisco abbastanza per riuscire a sostenere la conversazione.	Riesco ad affrontare molte delle situazioni che si possono presentare viaggiando in una zona dove si parla la lingua. Riesco a partecipare, senza essermi preparato, a conversazioni su argomenti familiari, di interesse personale o riguardanti la vita quotidiana (per esempio la famiglia, gli acquisti, il tempo libero, i fatti).	Riesco a comunicare con un grado di spontaneità e scioltezza sufficiente per interagire in modo normale con parlanti nativi. Riesco a partecipare attivamente a una discussione in contesti familiari, esponendo e sostenendo le mie opinioni.	Riesco ad esprimermi in modo sciolto e spontaneo senza dover cercare troppo le parole. Riesco ad usare la lingua in modo flessibile ed efficace nelle relazioni sociali e professionali. Riesco a formulare idee e opinioni in modo preciso e a collegare abilmente i miei interventi con quelli di altri interlocutori.	Riesco a partecipare senza sforzi a qualsiasi conversazione e discussione ed ho familiarità con le espressioni idiomatiche e colloquiali. Riesco ad esprimermi con scioltezza e a rendere con precisione sottili sfumature di significato. In caso di difficoltà, riesco a ritornare sul discorso e a riformularlo in modo così scorrevole che difficilmente qualcuno se ne accorge.
	Produzione orale	Riesco a usare espressioni e frasi semplici per descrivere il luogo dove abito e la gente che conosco.	Riesco ad usare una serie di espressioni e frasi per descrivere con parole semplici la mia famiglia ed altre persone, le mie condizioni di vita, la carriera scolastica e il mio lavoro attuale o il più recente.	Riesco a descrivere, collegando semplici espressioni, esperienze ed avvenimenti, i miei sogni, le mie speranze e le mie ambizioni. Riesco a motivare e spiegare brevemente opinioni e progetti. Riesco a narrare una storia e la trama di un libro o di un film e a descrivere le mie impressioni.	Riesco a esprimermi in modo chiaro e articolato su una vasta gamma di argomenti che mi interessano. Riesco a esprimere un'opinione su un argomento d'attualità, indicando vantaggi e svantaggi delle diverse opzioni.	Riesco a presentare descrizioni chiare e articolate su argomenti complessi, integrandovi temi secondari, sviluppando punti specifici e concludendo il tutto in modo appropriato.	Riesco a presentare descrizioni o argomentazioni chiare e scorrevoli, in uno stile adeguato al contesto e con una struttura logica efficace, che possa aiutare il destinatario a identificare i punti salienti da rammentare.
S C R I T T O	Produzione scritta	Riesco a scrivere una breve e semplice cartolina, ad esempio per mandare i saluti delle vacanze. Riesco a compilare moduli con dati personali scrivendo per esempio il mio nome, la nazionalità e l'indirizzo sulla scheda di registrazione di un albergo.	Riesco a prendere semplici appunti e a scrivere brevi messaggi su argomenti riguardanti bisogni immediati. Riesco a scrivere una lettera personale molto semplice, per esempio per ringraziare qualcuno.	Riesco a scrivere testi semplici e coerenti su argomenti a me noti o di mio interesse. Riesco a scrivere lettere personali esponendo esperienze e impressioni.	Riesco a scrivere testi chiari e articolati su un'ampia gamma di argomenti che mi interessano. Riesco a scrivere saggi e relazioni, fornendo informazioni e ragioni a favore o contro una determinata opinione. Riesco a scrivere lettere mettendo in evidenza il significato che attribuisco personalmente agli avvenimenti e alle esperienze.	Riesco a scrivere testi chiari e ben strutturati sviluppando analiticamente il mio punto di vista. Riesco a scrivere lettere, saggi e relazioni esponendo argomenti complessi, evidenziando i punti che ritengo salienti. Riesco a scegliere lo stile adatto ai lettori ai quali intendo rivolgermi.	Riesco a scrivere testi chiari, scorrevoli e stilisticamente appropriati. Riesco a scrivere lettere, relazioni e articoli complessi, supportando il contenuto con una struttura logica efficace che aiuti il destinatario a identificare i punti salienti da rammentare. Riesco a scrivere riassunti e recensioni di opere letterarie e di testi specialistici.

Estratto da: Consiglio d'Europa, Passaporto di lingue Europass, Consiglio d'Europa e Comunità europee, 2004

Tavola 5.2.3 – Griglia per l'autovalutazione del livello di possesso di conoscenze e competenze informatiche – Livello base (parte C.1 del Dossier)

Moduli	Obiettivi e contenuti	
1	<i>Concetti di base delle tecnologie ICT</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensione dei concetti fondamentali riguardanti la Tecnologia dell'Informazione. - Conoscenza di base della struttura e del funzionamento di un personal computer, sapere cosa sono le reti informatiche, avere l'idea di come queste tecnologie impattano la società e la vita di tutti i giorni. - Conoscenza dei criteri ergonomici da adottare quando si usa il computer, ed essere consapevole dei problemi riguardanti la sicurezza dei dati e gli aspetti legali.
2	<i>Uso del computer e gestione dei file</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza pratica da parte del candidato delle principali funzioni di base di un personal computer e del suo sistema operativo. - Capacità di eseguire le attività essenziali di uso ricorrente quando si lavora col computer: organizzare e gestire file e cartelle, lavorare con le icone e le finestre, usare semplici strumenti di editing e le opzioni di stampa.
3	<i>Elaborazione testi</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Competenza nell'uso del personal computer come elaboratore di testi. - Capacità di effettuare tutte le operazioni necessarie per creare, formattare e rifinire un documento. - Saper usare funzionalità aggiuntive come la creazione di tabelle, l'introduzione di grafici e di immagini in un documento, la stampa di un documento per l'invio ad una lista di destinatari.
4	<i>Foglio elettronico</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensione dei concetti fondamentali del foglio elettronico e la sua capacità di applicare praticamente questo strumento. - Saper creare e formattare un foglio di calcolo elettronico, e utilizzare le funzioni aritmetiche e logiche di base. - Capacità di usare funzionalità aggiuntive come l'importazione di oggetti nel foglio e la rappresentazione in forma grafica dei dati in esso contenuti.
5	<i>Basi di dati</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza da parte del candidato dei concetti fondamentali sulle basi di dati e la sua capacità di utilizzarli. - Capacità di creare una semplice base di dati usando un pacchetto software standard. - Capacità di estrarre informazioni da una base di dati esistente usando gli strumenti di interrogazione, selezione e ordinamento disponibili, e di generare i rapporti relativi.
6	<i>Strumenti di presentazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso del personal computer per generare presentazioni. - Capacità di usare gli strumenti standard di questo tipo per creare presentazioni per diversi tipi di audience e di situazioni. - Saper usare le funzionalità di base disponibili per comporre il testo, inserire grafici e immagini, aggiungere effetti speciali.
7	<i>Reti informatiche</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso delle reti informatiche con un duplice scopo, cioè cercare informazioni e comunicare. - Uso di Internet per la ricerca di dati e documenti nella rete. Saper usare le funzionalità di un browser, di utilizzare i motori di ricerca, e di eseguire stampe da web. - Comunicare per mezzo della posta elettronica. Inviare e ricevere messaggi, allegare documenti a un messaggio, organizzare e gestire cartelle di corrispondenza.

* Estratto da: European Computer Driving Licence, Syllabus versione 4.0, The European Computer Driving License Foundation Ltd, 2002

Elemento 5.3.1	Responsabile del processo di direzione
Elemento 5.3.2	Responsabile del processo economico-amministrativo
Elemento 5.3.3	Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni
Elemento 5.3.4	Responsabile del processo di progettazione
Elemento 5.3.5	Responsabile del processo di erogazione dei servizi
	<i>Punti (b) e (c)</i>

EVIDENZE E PROVE

- ➔ **Partecipazione ad attività di aggiornamento delle competenze professionali (b)**
- ➔ **Svolgimento della funzione ricoperta in maniera continuativa (c)**

Check list 5.3/(b) – Partecipazione ad attività di aggiornamento delle competenze professionali

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
PARTECIPAZIONE AD ATTIVITÀ FORMATIVE	Ogni Responsabile di processo deve partecipare ad attività formative: <ul style="list-style-type: none"> - interne o esterne all'organizzazione; - attinenti alla funzione ricoperta. 	<i>La partecipazione alle attività di aggiornamento delle competenze deve essere coerente con il ruolo di responsabile ricoperto e le conseguenti attività, con il piano di sviluppo delle risorse umane di cui all'elemento 5.2.1-c del processo di Direzione.</i>
DURATA DELL'AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE	Ogni responsabile deve partecipare almeno a 24 ore di aggiornamento in un anno.	<i>Tale durata è accertata con riferimento alle attività svolte nei dodici mesi precedenti la verifica e/o aventi effetto nei dodici mesi successivi.</i>
TRACCIABILITÀ DELL'AVVENUTO AGGIORNAMENTO DELLE COMPETENZE	L'attività di aggiornamento svolta deve essere documentata e dimostrabile.	<i>A titolo esemplificativo, le attività di aggiornamento delle competenze possono essere documentate da copia di: attestati, certificati, registri, etc.</i>
AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	Accertarsi che: <ul style="list-style-type: none"> - informazioni e documentazione inviata siano continuamente aggiornati. 	<i>In caso di variazioni, inviare tempestivamente gli aggiornamenti, con riferimento a:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Dossier individuale;</i> - <i>applicativo online;</i> - <i>eventualmente dichiarazione.</i>

Check list 5.3(c) - Svolgimento della funzione ricoperta in maniera continuativa

Elementi minimi necessari	Verifica di conformità	Note
INDICAZIONE DEI 5 RESPONSABILE A COPERTURA DEI PROCESSI	Accertarsi che: - vi sia coerenza tra ogni processo di lavoro e le credenziali della risorsa professionale indicata a copertura; - per tutte le risorse indicate sia inviato il Dossier individuale delle credenziali	<i>La matrice da compilare on line richiede di indicare:</i> - <i>il nominativo dei 5 Responsabili di processo di cui si invia il Dossier;</i> - <i>per ogni risorsa professionale: codice fiscale, esperienza lavorativa e titolo di studio, rapporto di lavoro al momento della richiesta di accreditamento.</i> <i>Le risorse professionali (di cui vengono inviati i Dossier) devono essere indicati in coerenza con gli elementi di cui agli indicatori 5.1 e 5.2.</i>
CONSISTENZA DEL RAPPORTO DI LAVORO	Accertarsi che: - per ogni Responsabile di processo sia attivo un rapporto di lavoro con il Soggetto che si accredita.	<i>Il rapporto di lavoro può avere carattere di impiego o collaborazione, purchè nelle forme consentite dalla Legge.</i>
DURATA MINIMA DEL RAPPORTO DI LAVORO	Accertarsi che: - il rapporto di lavoro riguardi, per ogni Responsabile, un minimo di 80 giornate lavorative l'anno.	<i>Tale durata è accertata con riferimento ai contratti stipulati</i>
TRACCIABILITÀ DEL RAPPORTO DI LAVORO	Accertarsi che: - il rapporto di lavoro sia documentato e dimostrabile.	<i>A titolo esemplificativo, il rapporto di lavoro può essere documentato da copia di: contratto, incarico, libro obbligatorio del lavoro, etc.</i>
AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	Accertarsi che: - informazioni e documentazione inviata siano continuamente aggiornati.	<i>In caso di variazioni, inviare tempestivamente gli aggiornamenti, con riferimento a:</i> - <i>Dossier individuale;</i> - <i>dati presenti nell'applicativo on line;</i> - <i>eventualmente, Ddichiarazione.</i>

MODALITÀ DI ANALISI DI CONFORMITÀ DA PARTE DELLA PAT

In sede di accreditamento:

	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE:	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(b) (c)	→ Dichiarazione su aggiornamento e svolgimento della funzione ricoperta, conforme al testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento	○ correttezza, completezza e veridicità della dichiarazione presentata

In sede di mantenimento e verifica a campione:

	DOCUMENTAZIONE/PROVE :	ANALISI DI CONFORMITÀ:
(b)	→ Documentazione a dimostrazione dell'avvenuto aggiornamento delle competenze	○ persistenza del requisito ○ coerenza della documentazione acquisita
(c)	→ Documentazione a dimostrazione della consistenza del rapporto di lavoro dei Responsabili di processo	○ persistenza del requisito e coerenza della documentazione acquisita

RIFERIMENTO AL SISTEMA NAZIONALE:

Punto (b): Requisiti C.a.2.; C.b.2, C.c.2, C.d.2, C.e.2.

Punto (c): Requisiti C.a.3.; C.b.3, C.c.3, C.d.3, C.e.3.

6. Impegni richiesti

Ai fini dell'accreditamento, il soggetto formativo deve assumere gli impegni di seguito elencati:

- a) accettare in ogni momento il controllo dell'AdG, anche sotto forma di verifica ispettiva, in ordine alla sussistenza dei requisiti di accreditamento;
- b) provvedere ad una adeguata copertura assicurativa dei rischi di infortunio e di responsabilità civile connessi con l'esercizio degli interventi formativi affidati in gestione (*caratteristiche e massimali sono determinati da deliberazione della giunta provinciale*);
- c) applicare al personale dipendente i contratti collettivi di lavoro relativi alla categoria di riferimento e, nel caso di ricorso a contratti di lavoro non subordinato, a rispettare gli eventuali accordi o contratti collettivi riguardanti tali forme di lavoro.

Essi sono dichiarati dal soggetto richiedente accreditamento all'atto della sottoscrizione della domanda nello standard prodotto in automatico dall'applicativo informatico on line.

7. Documentazione da inviare in sede di accreditamento

		Documenti
Richiesta di accreditamento		Domanda di accreditamento
REQUISITO	1. ADEGUATEZZA DEL SOGGETTO GIURIDICO	
Indicatore	1.1 Consistenza e finalità del soggetto giuridico	
Elementi	1.1.1 Presenza della fattispecie “attività di formazione” fra le finalità statutarie del soggetto giuridico richiedente l’accreditamento, anche a titolo non esclusivo	Atto di costituzione Statuto
	1.1.2 Iscrizione al registro delle imprese presso la Camera di Commercio competente per territorio, se richiesto da vigente normativa.	Dichiarazione sostitutiva di certificazione
REQUISITO	2. AFFIDABILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA	
Indicatore	2.1 Affidabilità economico finanziaria del soggetto giuridico richiedente accreditamento	
Elementi	2.1.1 Situazione patrimoniale e finanziaria affidabile	Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà
	2.1.2 Affidabilità del soggetto giuridico	Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà
	2.1.3 Sistema contabile	Dichiarazione
	2.1.4 Rispetto degli obblighi di pagamento di imposte e tasse	Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà
	2.1.5 Rispetto degli obblighi di pagamento di contributi previdenziali ed obblighi derivanti	Dichiarazione sostitutiva di certificazione
	2.1.6 Rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili	Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà
Indicatore	2.2 Affidabilità economico finanziaria del legale rappresentante del soggetto giuridico richiedente accreditamento	
Elementi	2.2.1 Integrità e correttezza personali del legale rappresentante	Dichiarazione sostitutiva di certificazione
REQUISITO	3. INDICATORI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA	
Indicatore	3.1 Esperienza pregressa	
Elementi	3.1.1 Esperienza pregressa almeno biennale nella progettazione e realizzazione di interventi formativi	- (se finanziati da PAT) Dichiarazione - (se non finanziati da PAT) Documentazione attestante progettazione e realizzazione interventi formativi
Indicatore	3.2 Performance progettuale	
Elementi	3.2.1 Livello di spesa	Dichiarazione(in sede di conferma)
	3.2.2 Livello di partecipazione	Dichiarazione(in sede di conferma)
Indicatore	3.3 Performance di successo formativo	
Elementi	3.3.1 Livello di abbandono	Dichiarazione(in sede di conferma)
	3.3.2 Livello di conseguimento di attestazione	Dichiarazione(in sede di conferma)

		Documenti
	3.3.3 Livello di occupabilità/ occupazione	Dichiarazione(in sede di conferma)
	3.3.4 Livello di soddisfazione dell'utente	Dichiarazione(in sede di conferma)
REQUISITO	4. DISPONIBILITÀ DI UNA O PIÙ SEDI FORMATIVE IDONEE UBICATE SUL TERRITORIO DELLA PROVINCIA	
Indicatore	4.1 Disponibilità della sede formativa e dell'aula didattica	
Elementi	4.1.1 Disponibilità di almeno una sede formativa nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento per l'intero periodo di durata dell'accREDITAMENTO	a) Documentazione attestante natura e consistenza temporale della disponibilità del titolo di possesso o di godimento della sede; b) Planimetria; c) Dichiarazione.
	4.1.2 Disponibilità di almeno un'aula didattica nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento per l'intero periodo di durata dell'accREDITAMENTO	Titolo di possesso o godimento a dimostrazione della disponibilità continuativa di un'aula
Indicatore	4.2 Idoneità della sede formativa e dell'aula didattica rispetto alle norme in materia di igiene, sanità e sicurezza	
Elementi	4.2.1 Adeguata destinazione d'uso dei locali	Documentazione a dimostrazione coerenza della destinazione d'uso dei locali (p.e. visura catastale, richiesta di accatastamento, certificato di agibilità, etc)
	4.2.2 Rispetto della normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro	Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà
	4.2.3 Superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche	Dichiarazione
	4.2.4 Rintracciabilità e visibilità dei locali	Dichiarazione

		Documenti	Sempl. ISO
REQUISITO	5. ADEGUATA DOTAZIONE IN TERMINI DI RISORSE GESTIONALI E PROFESSIONALI A PRESIDIO DEI PROCESSI DI LAVORO		
Indicatore	5.1 - Gestione organizzativa trasparente		
Elementi	5.1.1 Definizione del modello organizzativo.	Documentazione formalizzata della struttura organizzativa	SI
	5.1.2 Gestione trasparente delle informazioni relative ai processi ed alle risorse formative	Procedura formalizzata	SI
	5.1.3 Gestione trasparente dei fornitori	Procedura formalizzata	SI
Indicatore	5.2 - Presidio procedurale dei processi		
Elementi	5.2.1 Processo di Direzione	a) Carta della qualità; b) Procedura formalizzata; c) Piano biennale di sviluppo delle risorse umane	SI
	5.2.2 Processo di Gestione economico-amministrativa	Assolto da elemento 2.1.3	SI
	5.2.3 Processo di Analisi e definizione dei fabbisogni	Procedura formalizzata	SI

		Documenti	Sempl. ISO
	5.2.4 Processo di Progettazione	Procedura formalizzata	SI
	5.2.5 Processo di Erogazione	Procedura formalizzata	SI
Indicatore	5.3 - Presidio funzionale dei processi		
Elementi	5.3.1 Responsabile del processo di direzione	a) <i>Livello istruzione ed esperienza lavorativa:</i> Dossier credenziali; b) <i>Aggiornamento competenze professionali:</i> Dichiarazione; c) <i>Svolgimento continuativo funzione:</i> Dichiarazione	
	5.3.2 Responsabile del processo economico-amministrativo		
	5.3.3 Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni		
	5.3.4 Responsabile del processo di progettazione		
	5.3.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi		
REQUISITO	6. ATTIVAZIONE DI STRUMENTI DI RELAZIONE STABILE CON IL TERRITORIO PROVINCIALE		
Indicatore	6.1 Esistenza di relazioni con gli attori dei sistemi che operano nella rete territoriale dei servizi per la formazione		
Elementi	6.1.1 Relazioni con gli attori che operano nel sistema educativo del territorio della Provincia Autonoma di Trento	Documento di relazione formalizzato	SI
Indicatore	6.2 Esistenza di relazioni con soggetti del contesto socio-economico-produttivo locale		
Elementi	6.2.1 Relazioni con gli attori che operano nel mondo produttivo e del lavoro, del Terzo Settore del territorio della Provincia Autonoma di Trento	Documento di relazione formalizzato	SI
	6.2.2 Attivazione di relazioni con soggetti di rappresentanza del territorio della Provincia Autonoma di Trento per i diversi target di utenza	a) Documento di relazione formalizzato;	SI
		b) <i>(se con utenti 16-18 anni)</i> Procedura di gestione delle relazioni con le famiglie degli allievi	SI

Tutte le Dichiarazioni devono essere fatte utilizzando il testo standard predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento e generato in automatico dall'applicativo on line.

Per gli elementi (dei requisiti) in cui è possibile richiedere la semplificazione ISO (indicato con 'SI'), in sostituzione del documento indicato nella tabella va inviata tutta la documentazione del proprio sistema qualità certificato che soddisfa quanto richiesto dal dispositivo di accreditamento (Manuale, Procedure, etc.).

PARTE III - GESTIRE IL PROCESSO AMMINISTRATIVO DI ACCREDITAMENTO: ADEMPIMENTI

La Parte III del presente Vademecum descrive l'intero processo di accreditamento, compresa la fase di mantenimento dei requisiti richiesti.

In applicazione del principio di trasparenza amministrativa si ritiene utile esporre le principali tappe del procedimento amministrativo di accreditamento, inclusa la formulazione della domanda tramite l'applicativo on line (cfr. capitolo 8).

Vengono inoltre fornite alcune informazioni circa il mantenimento nel tempo dell'accREDITAMENTO (cfr. capitolo 9), le verifiche periodiche (cfr. capitolo 10) ed i servizi e gli strumenti di informazione, supporto ed assistenza tecnica, compreso l'applicativo on line (cfr. capitolo 11), offerti dall'Ufficio competente della Provincia Autonoma di Trento.

8. Richiesta di accreditamento

La richiesta di accreditamento, formulata attraverso l'applicativo informatico Internet (cfr. capitolo 11.3), va presentata alla Struttura competente al seguente indirizzo:

Provincia Autonoma di Trento
Segreteria Generale della Provincia Autonoma di Trento
Ufficio Fondo Sociale Europeo
Via Zambra, 42
38100 TRENTO

La Struttura competente effettua la valutazione delle domande mediante esame della documentazione presentata e, ove lo ritenga opportuno, attraverso un'attività di indagine diretta presso i soggetti richiedenti e le rispettive sedi formative.

L'istruttoria delle domande segue i principi stabiliti dalla L.P. n.23 del 30 novembre 1992 "Normativa provinciale sul procedimento amministrativo e sull'accesso ai documenti" e dal relativo regolamento di attuazione.

PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

- La domanda di accreditamento, va presentata (in regola con l'imposta di bollo), mediante consegna a mano, oppure mediante spedizione postale.
- Nel caso in cui la domanda sia presentata a mano, l'Ufficio rilascia ricevuta che, nel caso di smarrimento, sottrazione o distruzione della domanda, consente la riproposizione della stessa entro il termine all'uopo assegnato dal Responsabile della Struttura competente.
- Nel caso in cui la domanda venga inviata a mezzo posta, la prova dell'avvenuta consegna è la ricevuta di ritorno della raccomandata firmata dall'incaricato a ricevere la pratica. In ogni caso la domanda si intende presentata in tempo utile ove risulti la consegna del plico raccomandato all'ufficio postale entro i termini previsti (fa fede il timbro postale).
- La domanda può essere presentata in ogni momento all'Ufficio competente, non essendo previsto alcun termine (annuale o quant'altro) di scadenza, tenuto comunque conto della decadenza dall'assegnazione/aggiudicazione degli interventi formativi, nel caso in cui la domanda è presentata successivamente al termine previsto

dall'avviso o dal bando di gara. (art. 13 comma 3 del DPP 18-125/Leg del 09/05/08

- La domanda di accreditamento va ri-presentata allo scadere del triennio di accreditamento all'Ufficio competente (anche in questo caso dovrà essere formulata attraverso l'applicativo on line).

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

- La domanda di accreditamento deve essere corredata dalla documentazione specificata dalla deliberazione della Giunta Provinciale n. 1820 del 18 luglio 2008, descritta in dettaglio nella Parte II del presente Vademecum (si veda, in particolare, lo schema riassuntivo al capitolo 7.).
- Nel caso in cui un soggetto si accrediti in tempi diversi per più sedi formative (oppure passi dall'accreditamento specifico per la sicurezza a quello per il FSE), in applicazione del principio di semplificazione amministrativa successivamente alla prima richiesta di accreditamento l'interessato dovrà allegare alla domanda solo i documenti non ancora pervenuti all'Ufficio competente. L'applicativo informatico on line stamperà in automatico solo la richiesta di tale ulteriore documentazione.
- In caso di ri-accredimento allo scadere del periodo di accreditamento in applicazione del principio di semplificazione amministrativa l'interessato dovrà allegare alla domanda:
 - tutti i documenti non ancora pervenuti all'Ufficio competente;
 - i documenti già in possesso dell'Ufficio competente (e non scaduti) non confermati dal soggetto ed inviati nella versione aggiornata.Di contro, la restante documentazione rimasta invariata, confermata attraverso l'applicativo on line, non dovrà essere ri-presentata all'Ufficio competente.
- L'applicativo informatico on line stamperà in automatico tale tipo di richiesta a partire dai dati già in possesso dell'Ufficio competente e sulla base delle informazioni aggiuntive inserite dal soggetto che sta ri-accredendo la stessa sede formativa.

COMUNICAZIONE DI AVVIO PROCEDIMENTO

- L'Ufficio competente, provvede a dare notizia dell'avvio del procedimento di accreditamento mediante comunicazione personale al soggetto richiedente, nella quale sono indicati:
 - l'amministrazione competente,

- l'oggetto del procedimento,
- l'Ufficio e la persona responsabile del procedimento,
- la struttura presso la quale si può prendere visione degli atti,
- i termini di conclusione del procedimento,
- le fasi del procedimento.

ISTRUTTORIA ED EVENTUALI INTERGRAZIONI

- L'istruttoria del procedimento di accreditamento si divide in tre fasi:
 - **Prima fase: valutazione esistenza documentale**
Verifica che tutti i documenti richiesti siano stati allegati alla domanda di accreditamento (es. statuto, procedure, manuale di certificazione ISO 9001:2000, etc. Vedi nello specifico § 6 della Parte II).
 - **Seconda fase: valutazione aspetti formali della documentazione**
Verifica della conformità della documentazione presentata agli aspetti giuridico-formali (es. firma del legale rappresentante).
 - **Terza fase: valutazione di merito della documentazione**
Verifica della conformità della documentazione presentata alle richieste sostanziali previste dal dispositivo di accreditamento (es. Carta della Qualità idonea rispetto al servizio offerto, procedure formalizzate, Dossier delle credenziali). I principi di valutazione utilizzati saranno coerenti con quanto previsto nella Parte II del presente Vademecum.
- Qualora, in sede di valutazione, emerga la necessità di ottenere chiarimenti, informazioni o documenti integrativi (mancanza di un allegato, non chiarezza di un protocollo d'intesa, insufficienza di una procedura), il soggetto riceve una comunicazione scritta contenente in dettaglio le richieste citate. In tal caso, il termine del procedimento di accreditamento viene sospeso dalla data di invio della comunicazione agli interessati fino alla data di ricevimento di quanto richiesto. **Nel caso di mancata regolarizzazione entro il termine a tale scopo assegnato l'amministrazione, previa diffida e fissazione di un ulteriore termine, definisce il procedimento sulla base della documentazione agli atti.**
- Le integrazioni e/o i chiarimenti devono essere presentati alla Struttura competente. La consegna può essere fatta a mano - con rilascio di ricevuta da parte della Struttura - oppure tramite raccomandata postale - in tal caso come prova vale la ricevuta di ritorno.

CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO

- Il termine massimo di conclusione del procedimento di accreditamento è fissato, in base al Regolamento di accesso al Fondo Sociale Europeo (art. 16 D.P.P. n. 18-125/Leg del 09/05/2008), in 45 giorni.
- Il procedimento si conclude con l'adozione di un provvedimento di concessione o di diniego dell'accREDITAMENTO da parte del responsabile della struttura che svolge la funzione di Autorità di Gestione.

9. Mantenimento dell'accreditamento

L'accreditamento ha durata triennale. Per il mantenimento dell'accreditamento, i soggetti accreditati per la relativa sede formativa devono dimostrare la permanenza dei requisiti (art.19 del Regolamento), attraverso:

- **conferma annuale dei requisiti** richiesti tramite comunicazione scritta, da inviare obbligatoriamente al termine di ogni anno. La comunicazione è prodotta in automatico dall'applicativo on line sulla base delle informazioni fornite dal soggetto richiedente. In caso di mancata conferma, previo in ogni caso invito a provvedere, l'accreditamento è revocato.
- **disponibilità alle verifiche periodiche** da parte dell'Ufficio competente, anche mediante visite presso la sede formativa (cfr. capitolo 10);
- **eventuale variazione della documentazione** consegnata in sede di accreditamento (e dei relativi dati inseriti nell'applicativo on line) in caso di modifiche introdotte (p.e. modello organizzativo, procedure) o richieste dal dispositivo di accreditamento (p.e. invio successivo del bilancio in caso di soggetti di nuova costituzione). Tali variazioni vanno inviate tempestivamente, tramite comunicazione scritta, alla Struttura competente che ne valuta la conformità ai requisiti di riferimento. Su tale documentazione verranno poi svolte le verifiche annuali per il mantenimento dei requisiti. Per facilitare la manutenzione degli aggiornamenti, la documentazione deve riportare la data di emissione ed il numero di revisione, come indicato alla Parte II del Vademecum.

Qualora nel periodo di durata dell'accreditamento vengano modificati i requisiti o la loro specificazione, l'accreditamento precedentemente rilasciato resta valido per il residuo periodo e comunque per il massimo di un anno. Entro tale ultimo termine i soggetti accreditati devono adeguare i propri requisiti alla predetta modifica.

Nel caso in cui il soggetto già accreditato voglia accedere al regime di 'semplificazione ISO' (cfr. capitolo 3.3), dovrà far pervenire all'Ufficio competente apposita domanda in marca da bollo prodotta in automatico dall'applicativo on line sulla base delle informazioni fornite dal soggetto richiedente, allegando alla stessa la documentazione del proprio Sistema Qualità certificato ISO 9001:2000 come indicato in dettaglio alla Parte II del

presente Vademecum, nonché il certificato di qualità relativo alla sede formativa.

Il mantenimento della condizione di accreditamento può essere monitorato in ogni momento dal soggetto interessato attraverso l'applicativo informatico on line, accedendo al sistema tramite la password personale ottenuta in fase di accreditamento (vedere anche Capitolo 10).

Nel caso si riscontri che il soggetto accreditato non sia più in possesso di uno o più requisiti previsti o risulti il mancato rispetto degli impegni assunti (anche a seguito dell'attività di controllo o di verifica annuale) l'Ufficio competente segnala all'interessato quanto riscontrato e lo invita a presentare le eventuali controdeduzioni entro un congruo termine (ed indicato nella comunicazione scritta). Trascorso inutilmente il termine indicato o nel caso di mancato accoglimento delle controdeduzioni:

- a) **ove le difformità riscontrate siano sanabili** da parte del soggetto, l'Ufficio competente dispone la sospensione del provvedimento di accreditamento e stabilisce le prescrizioni necessarie per regolarizzare la posizione, nonché il termine per la regolarizzazione. La **sospensione** opera fino a quando il soggetto abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro il termine stabilito allo scopo;
- b) **nel caso in cui le difformità riscontrate non siano sanabili o il soggetto interessato non abbia ottemperato** nei termini alle prescrizioni impartite, la Struttura competente dispone la **revoca** dell'accREDITAMENTO.

Nei casi sopra disciplinati (punti a. e b.) il soggetto accreditato garantisce comunque la conclusione delle attività formative in corso.

Costituisce in ogni caso aspetto non sanabile il mancato possesso od il venir meno degli elementi di seguito indicati con riferimento ai seguenti requisiti:

- **Requisito1. Adeguatezza del soggetto giuridico**
(Regolamento concernente l'accesso al Fondo Sociale Europeo - art. 14, comma 3)
Indicatore 1.1 Consistenza e finalità del soggetto giuridico. Elemento 1.1.1. “Presenza della fattispecie “attività di formazione” fra le finalità statutarie del soggetto giuridico richiedente l'accREDITAMENTO, anche a titolo non esclusivo”.

- **Requisito 2. Affidabilità economica e finanziaria**
(Regolamento concernente l'accesso al Fondo Sociale Europeo - art. 14, comma 1, lettera d)
Indicatore 2.1 Affidabilità economico finanziaria del soggetto giuridico richiedente accreditamento. Elemento 2.1.2 Affidabilità del soggetto giuridico.
Indicatore 2.2 Affidabilità economico finanziaria del legale rappresentante del soggetto giuridico richiedente accreditamento. Elemento 2.2.1 Integrità e correttezza personali del legale rappresentante.
- **Requisito 4. Disponibilità di una o più sedi formative idonee ubicate sul territorio della Provincia** *(Regolamento concernente l'accesso al Fondo Sociale Europeo - art. 14, comma 1, lettera a)*
Indicatore 4.1 Disponibilità della sede formativa e dell'aula didattica. Elemento 4.1.1 Disponibilità di almeno una sede formativa nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento per l'intero periodo di durata dell'accREDITAMENTO.

10. Verifiche periodiche

L'Ufficio competente provvede ad effettuare verifiche annuali, di norma per un campione di soggetti accreditati presso la relativa sede formativa in Provincia di Trento, al fine di verificarne il possesso dei requisiti e l'applicazione delle procedure presentate in sede di accreditamento (art.18 del Regolamento).

Nel caso in cui il soggetto accreditato si trovi in regime di 'semplificazione ISO', le verifiche non verteranno sugli elementi del dispositivo che sono stati concessi in semplificazione.

Le modalità di realizzazione delle verifiche a campione e gli effetti delle stesse sui soggetti accreditati sono stabiliti con specifico provvedimento a firma del Responsabile della Struttura competente.

L'Ufficio competente mette a disposizione dei soggetti accreditati la "Procedura di verifica del mantenimento dei requisiti di accreditamento" in cui viene dettagliato l'intero procedimento di controllo ed a cui si rimanda per i dettagli.

11. Servizi e strumenti a supporto dell'accreditamento

11.1 Assistenza tecnica ai soggetti formativi

Al fine di accompagnare i soggetti formativi nella procedura di accreditamento, l'Ufficio competente fornisce un articolato servizio di assistenza tecnica nelle modalità di seguito indicate:

REFERENTE	TIPO DI INFORMAZIONI FORNITE	TELEFONO	DOVE	QUANDO
Paola Mosca -	<ul style="list-style-type: none">- procedimento di accreditamento- verifiche di mantenimento- ritiro documentazione- modifiche di dati in possesso della PAT	0461-491206	Stanza n. 4.04	Orario apertura Ufficio FSE
<i>Maria Cainelli</i>	<ul style="list-style-type: none">- procedimento di accreditamento- verifiche di mantenimento- ritiro documentazione- modifiche di dati in possesso della PAT	0461-491220	stanza n.4.03	Orario apertura Ufficio FSE
	<ul style="list-style-type: none">- semplificazione ISO per soggetti certificati ISO9001:2000	0461-491206		Per appuntamento

Posta elettronica: accreditamento.fse@provincia.tn.it

Sito web: <http://www.fse.provincia.tn.it> - *area enti, guide accreditamento* si trova tutta la documentazione-

11.2 Documenti a supporto dei soggetti formativi

E' disponibile presso l'Ufficio FSE e sul sito Internet un set di documenti finalizzati a supportare i soggetti formativi per l'intero processo di accreditamento in Provincia di Trento. Essi sono:

- il presente Vademecum per l'accREDITamento in Provincia di Trento ad uso dei soggetti formativi, che descrive nel dettaglio i requisiti di accreditamento, la documentazione da presentare, nonché le fasi del procedimento ed i relativi adempimenti da intraprendere;
- il Manuale d'istruzione per la procedura di registrazione e accREDITamento dei soggetti formativi, che dettaglia le modalità di funzionamento dell'applicativo informatico da utilizzare per la gestione dell'intero processo di accreditamento a partire dalla formulazione della richiesta (cfr. capitolo 11.3);
- la Procedura di verifica del mantenimento dei requisiti di accREDITamento, relativa alle modalità di attuazione delle verifiche periodiche (cfr. capitolo 10).

11.3 Applicativo on line per gestire l'accREDITamento

L'intero processo di accreditamento viene gestito attraverso l'applicativo on line all'indirizzo web www.fse.provincia.tn.it area enti e aziende, quindi area enti.

L'applicativo on line deve essere utilizzato obbligatoriamente dal soggetto formativo per:

- registrarsi,ottenendo ID e password personali(la registrazione è unica per tutte le attività del fse);
- formulare la richiesta di accreditamento;
- mantenere la condizione di accreditamento;
- aggiornare i dati in caso di modifiche.

A supporto dell'utilizzo dell'applicativo on line è disponibile il "Manuale d'istruzione per la procedura di registrazione e accREDITamento dei soggetti formativi in Provincia di Trento",sul sito web <http://www.fse.provincia.tn.it> - area enti, quindi guide, quindi accREDITamento.

La presentazione di richiesta di accREDITamento, formulata tramite l'applicativo on line, richiede al soggetto interessato di compiere alcuni semplici passaggi, assistiti dal sito Internet dedicato, dal quale è consigliato

scaricare preliminarmente il “Manuale d’istruzione per la procedura di accreditamento on -line” a cui si rimanda per i dettagli:

1. preliminarmente alla vera e propria richiesta di accreditamento, se non è già stato fatto, **è necessario che il soggetto giuridico registri i suoi dati essenziali nel Data base di gestione integrata delle attività formative** nell’ambito FSE della Provincia Autonoma di Trento. Tale registrazione consente di acquisire una password per accedere alle funzioni del sito specificamente rivolte agli enti formativi. Come evidente, la sola registrazione si pone come condizione necessaria ma non sufficiente ai fini dell’accREDITamento. Essa è obbligatoria per tutti i soggetti che si proporranno come gestori di attività FSE, inclusi anche quelli per cui l’accREDITamento non è un obbligo (p.e. le imprese, quando svolgono formazione rivolta ai propri dipendenti).
2. Una volta ottenute le proprie coordinate Internet, il soggetto può accedere all’area dedicata all’accREDITamento, nella quale gli viene richiesto di **fornire le informazioni essenziali necessarie alla produzione in automatico della modulistica personalizzata**. La richiesta di accREDITamento è infatti costituita da un insieme di documenti cartacei, di contenuto variabile a seconda della condizione in cui si trova il soggetto richiedente (casi di accREDITamento per cui intende candidarsi, eventuale richiesta di ‘semplificazione ISO’ in caso di possesso di certificazione ISO riferita ai 'servizi formativi', etc.). Lo scopo del sito è duplice:
 - supportare il richiedente nella formulazione della richiesta, con particolare riguardo alla sua corretta compilazione;
 - acquisire in via telematica i dati essenziali per la gestione nel tempo della procedura di accREDITamento.Solo i documenti prodotti via Internet sono accettati dal competente Ufficio della Provincia come validi ai fini della richiesta di accREDITamento. L’applicativo informatico è stato specificamente definito per:
 - inserire in ogni testo/dichiarazione le clausole coerenti con le informazioni fornite dal richiedente, evitando involontarie interpretazioni errate della norma;
 - rendere concreto il principio della semplificazione amministrativa introdotto dai c.d. “decreti Bassanini”, evitando al soggetto richiedente la presentazione di documentazione ridondante, in particolare quando questa è già stata acquisita dall’Ufficio competente nell’ambito del procedimento di accREDITamento.
3. Terminata la compilazione di tutti i campi obbligatori, il sito abilita il richiedente alla stampa in *fac simile* della domanda di accREDITamento, corredata da un insieme di dichiarazioni sostitutive di atto di

notorietà/certificazione e di autodichiarazioni compilate in automatico, sulla base delle informazioni fornite. È a questo punto **fondamentale che il soggetto formativo, prima di inviare la richiesta alla Provincia:**

- **verifichi con attenzione che tutte le informazioni fornite siano corrette** sia dal punto di vista formale che sostanziale;
- **verifichi**, con particolare riferimento alla stampa denominata “Domanda di accreditamento”, **di possedere tutta la documentazione richiesta in allegato** (p.e. copia dello statuto, procedure, Dossier, etc.), la stessa dovendo presentarsi conforme ai requisiti dettagliati nel presente Vademecum (parte II).

Solo l’invio alla Struttura competente della richiesta in formato cartaceo, sottoscritta in originale dal legale rappresentante ed in regola con le norme sul bollo, avvia il procedimento amministrativo di verifica della conformità ai requisiti richiesti per l’accreditamento.

Nel caso in cui la domanda sia inviata incompleta (assenza di parte della documentazione richiesta in allegato) o uno o più allegati non si presentino conformi a quanto previsto dagli standard di riferimento, la Struttura invia al soggetto formativo una richiesta di chiarimenti/integrazioni, sospendendo i termini di decorrenza del procedimento (vedere anche capitolo 8). Al fine di non incorrere in questa spiacevole situazione (che molto probabilmente porterà ad un ritardo nell’accreditamento), è interesse del richiedente porre grande cura nell’accertarsi dello stato reale della propria domanda.

Fino a quando il richiedente utilizza la modalità di stampa in *fac simile*, l’applicativo Internet dà la possibilità di modificare tutte le informazioni inserite, riportando le variazioni nella documentazione prodotta in automatico.

4. Quando il richiedente:

- **ritiene che tutte le informazioni digitate siano corrette;**
- **dispone di tutta la documentazione cartacea richiesta in allegato,**

è finalmente pronto per avanzare in modo formale la richiesta di accreditamento. Ed a tale fine compie la seguente sequenza di operazioni:

- attraverso l’applicativo on line, procede in primo luogo alla conferma della correttezza delle informazioni già fornite, attraverso una funzione di “sottoscrizione” dei dati che ne blocca la possibilità di modifica diretta (vedere nel dettaglio il Manuale di riferimento);
- ciò gli consente di accedere alla funzione di “stampa in definitivo” della documentazione di richiesta. La procedura di blocco dei dati

ha la funzione di garantire l'allineamento fra le informazioni fornite via software e quelle contenute nella documentazione cartacea;

- una volta acquisita la copia cartacea completa, procede alla sua sottoscrizione in originale da parte del legale rappresentante, la integra con tutti gli allegati in essa menzionati e non già prodotti dal sito (p.e. copia dello statuto e dell'atto costitutivo, copia delle procedure, Dossier, etc.), la correda di marca da bollo e la invia, secondo le modalità indicate (vedere capitolo 8.) alla Struttura competente. Dal momento della sua ricezione da parte della Provincia ha inizio il procedimento di accreditamento.
- Ogni richiesta di accreditamento formulata in modo non conforme al percorso sopra descritto sarà considerata non valida.

In sede di conferma annuale di mantenimento dei requisiti di accreditamento, l'applicativo informatico on line consentirà la formulazione della dichiarazione da inviare a partire dalle informazioni già in possesso, evitando così la richiesta di dati presenti.

In caso di ri-accredimento allo scadere del periodo di accreditamento l'applicativo informatico on line consentirà la formulazione della nuova domanda da inviare a partire dalle informazioni già in possesso, evitando così la richiesta di dati presenti.

Infine, alcuni chiarimenti e semplici consigli pratici sull'approccio alle procedure on line a supporto dell'accREDITAMENTO, rimandando al relativo manuale d'uso per i dettagli propriamente tecnici:

- La documentazione prodotta dall'applicativo Internet da trasmettere in originale all'Ufficio competente - comprendendo tutti i dati essenziali ai fini dell'identificazione del soggetto richiedente - va stampata su carta bianca, evitando dunque l'uso di quella intestata.
- Nel caso in cui un soggetto, successivamente alla conferma definitiva dei dati, rilevi un errore, è consigliabile che contatti tempestivamente l'Ufficio competente, prima di inviare in modo formale la richiesta di accREDITAMENTO in forma cartacea. L'errore materiale introdotto potrebbe determinare conseguenze giuridiche, soprattutto se si manifesta in sede di dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà o certificazione.
- Nel caso in cui, in corso di procedimento di accREDITAMENTO o successivamente ad esso, una o più informazioni fornite attraverso l'applicativo Internet siano mutate (p.e. indirizzo della sede legale, legale rappresentante, etc.), è obbligo del soggetto comunicare tempestivamente le variazioni all'Ufficio competente attraverso raccomandata con ricevuta di ritorno, allegando ove del caso le

relative evidenze. Sarà cura dell'Ufficio stesso procedere all'aggiornamento del data base, previa eventuale valutazione di conformità della documentazione trasmessa.

ALLEGATI – Standard di riferimento

A.1 - Dossier individuale delle credenziali (ind.5.3)

DOSSIER DELLE CREDENZIALI

PARTE A – INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	[COGNOME, Nome]
Indirizzo	[Numero civico, strada o piazza, codice postale, città, paese]
Telefono	
Fax	
E-mail	
Nazionalità	
Data di nascita	[Giorno, mese, anno]
Luogo di nascita	[Comune, Provincia]
Codice fiscale	[CF]
Sesso	<input type="checkbox"/> Uomo ; <input type="checkbox"/> Donna

PARTE B – ESPERIENZE BIOGRAFICHE SIGNIFICATIVE

B.1 - ESPERIENZA LAVORATIVA

B.1.1 Esperienze in essere

n. progressivo	B.1 - [Numerare progressivamente ogni esperienza, in modo che sia facilmente identificabile, partendo da 1]
• Date (da – a)	[Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun impiego pertinente ricoperto]
• Denominazione del datore di lavoro	[Iniziare con il rapporto di lavoro con il soggetto in accreditamento. A seguire, se esistenti, le altre esperienze attuali ed attive con altri committenti]
• Indirizzo del datore di lavoro	[Numero civico, strada o piazza, codice postale, città, paese]
• Tipo di azienda o settore economico	
• Tipo di impiego	[Indicare la tipologia di rapporto di lavoro]
• Principali mansioni e responsabilità	[Principali attività svolte; Posizione organizzativa ricoperta e/o ruolo acquisito]

B.1.2 Esperienze pregresse

n. progressivo	B.1 - [La numerazione continua da precedente]
• Date (da – a)	[Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun impiego pertinente ricoperto]
• Denominazione del datore di lavoro	[Se esistenti, inserire le esperienze di lavoro passate, attualmente non in essere]
• Indirizzo del datore di lavoro	[Numero civico, strada o piazza, codice postale, città, paese]
• Tipo di azienda o settore economico	
• Tipo di impiego	[Indicare la tipologia di rapporto di lavoro]
• Principali mansioni e responsabilità	[Principali attività svolte; Posizione organizzativa ricoperta e/o ruolo acquisito]

B.2 - ISTRUZIONE E FORMAZIONE**B.2.1 Titolo di studio**

Titolo di studio posseduto:

[Indicare il titolo di studio più alto]⁹

Tipologia titolo:

[Specificare la tipologia del titolo di studio indicato]

B.2.2 Attività di aggiornamento

n. progressivo

(riferimento a quelle svolte negli ultimi 24 mesi, coerenti al/i ruolo/i ricoperto/i per l'accreditamento)

• Date (da – a)

B.2 - [Numerare progressivamente ogni esperienza, in modo che sia facilmente identificabile, partendo da 1]

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

[Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun corso pertinente frequentato con successo.]

• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

[Obiettivi; Contenuti]

• Qualifica conseguita

[Attestazione o Qualifica in esito; Titolo conseguito]

• Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

• Durata

[In ore, mesi o anni]

B.2.3 Attività di istruzione e formazione

n. progressivo

(ad esclusione delle attività di aggiornamento sopra riportate, coerenti al/i ruolo/i ricoperto/i per l'accreditamento)

• Date (da – a)

B.2 - [Numerare progressivamente ogni esperienza, in modo che sia facilmente identificabile, partendo da 1]

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

[Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun corso pertinente frequentato con successo.]

• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

[Obiettivi; Contenuti]

• Qualifica conseguita

[Attestazione o Qualifica in esito; Titolo conseguito]

• Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

• Durata

[In ore, mesi o anni]

B.3 - ATTIVITÀ NON PROFESSIONALI

n. progressivo

B.3 - [Numerare progressivamente ogni esperienza, in modo che sia facilmente identificabile, partendo da 1]

• Date (da – a)

[Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun rapporto pertinente ricoperto]

• Denominazione dell'organizzazione

• Indirizzo dell'organizzazione

[Numero civico, strada o piazza, codice postale, città, paese]

• Tipo di azienda o settore economico

• Tipo di rapporto

[Indicare la tipologia di rapporto]

• Principali mansioni e responsabilità

[Principali attività svolte; Posizione organizzativa ricoperta e/o ruolo acquisito]

⁹ Titolo di studio (classificazione da utilizzare):

- Diploma di laurea (*vecchio ordinamento, specialistica, di base, master e diplomi post laurea*)
- Diploma di scuola superiore (*maturità, qualifica post-diploma, certificato di specializzazione tecnica superiore*)
- Qualifica professionale (*acquisita tramite corso di fp, apprendistato, corso scolastico*)
- Competenze professionali certificate coerenti con le attività svolte (*in posizione di responsabilità nel processo di lavoro scelto*)
- Diploma di scuola media inferiore (*possibile solo in caso di 10 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività coerenti con il processo di lavoro scelto*)
- Nessun titolo/licenza elementare (*possibile solo in caso di 10 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività coerenti con il processo di lavoro scelto*)

PARTE C – AUTOVALUTAZIONE DEL LIVELLO DI POSSESSO DI CONOSCENZE E COMPETENZE

C.1 - CAPACITÀ E COMPETENZE LINGUISTICHE ED INFORMATICHE

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

PRIMA LINGUA	[Indicare la prima lingua]
ALTRE LINGUE	(fare riferimento alla classificazione del Passaporto europeo delle Lingue riportato nel Vademecum – Tavola 5.2.2, cap.5.2.4)
	[Indicare la lingua; aggiungere righe in caso di più lingue]
• Comprensione	[Indicare il livello: A1, A2; B1, B2; C1, C2]
• Parlato	[Indicare il livello: A1, A2; B1, B2; C1, C2]
• Scritto	[Indicare il livello: A1, A2; B1, B2; C1, C2]
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE (informatica)	[Descrivere capacità e competenze d'informatica e indicare dove sono state acquisite. Per il livello base di informatica, fare riferimento allo standard ECDL riportato nel Vademecum – Tavola 5.2.3, cap.5.2.4]

C.2 – CONTRIBUTO DELLE ESPERIENZE SIGNIFICATIVE AI PROCESSI DI LAVORO

(con riferimento alle esperienze riportate nella parte B, coerenti al/i ruolo/i ricoperto/i per l'accreditamento).

Esperienze ¹⁰	Processi di lavoro				
	Direzione [Indicare nella colonna almeno 4 aree di attività pertinenti]	economico-amministrativo [Indicare nella colonna almeno 3 aree di attività pertinenti]	Analisi dei fabbisogni [Indicare nella colonna almeno 3 aree di attività pertinenti]	Progettazione [Indicare nella colonna almeno 3 aree di attività pertinenti]	Erogazione [Indicare nella colonna almeno 3 aree di attività pertinenti]
B.1 ...	(a) Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio (b) Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative e informative (c) Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio (d) Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza (e) Valutazione e sviluppo delle risorse umane (f) Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali (g) Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura (h) Gestione della qualità inerente tutti i processi (i) Altro (specificare):	(a) Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi (b) Controllo economico (c) Rendicontazione delle spese (d) Gestione amministrativa del personale (e) Gestione della qualità inerente il processo (f) Altro (specificare):	(a) Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale (b) Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo (c) Definizione della strategia formativa (d) Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza (e) Gestione della qualità inerente il processo (f) Altro (specificare):	(a) Progettazione di massima di un'azione corsuale (b) Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale (c) Progettazione di un intervento individualizzato (d) Gestione della qualità inerente il processo (e) Altro (specificare):	(a) Coordinamento delle attività, delle risorse tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione (b) Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza (c) Monitoraggio delle azioni e dei programmi (d) Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento (e) Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura (f) Gestione della qualità inerente il processo (g) Altro (specificare):
B.2 ...					
n...					

¹⁰ Ripetere le righe per le diverse esperienze ritenute significative al fine della dimostrazione delle credenziali richiesta al Responsabile del processo, in coerenza con quanto indicato alla parte B (di cui vanno riportati i n. progressivi indicati) ed inserito nell'applicativo on line.

PARTE D – RESPONSABILITÀ, VERIDICITÀ ED AUTORIZZAZIONE

Pagine di cui è composto il presente Dossier [numero]
(compresa la Parte E)

Io sottoscritto, consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, dichiaro che le informazioni contenute nel presente Dossier, con particolare riferimento a quanto dichiarato alle sezioni "Informazioni personali", "Esperienze biografiche significative" sono veritiere.

Il sottoscritto esprime il proprio consenso affinché i dati personali forniti possano essere trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003, per gli adempimenti connessi alla gestione delle attività formative da parte della Provincia Autonoma di Trento e dei soggetti formativi accreditati.

Luogo e data di sottoscrizione [luogo] ; [data]

Firma del titolare del Dossier

PARTE E – RAPPORTO D'INSERIMENTO DATI NELL'APPLICATIVO ON LINE

Nome	[COGNOME, Nome]
Codice fiscale	[CF]
Sede accreditata	[sede accreditata per cui viene indicata la risorsa come responsabile di processo]
Processo/i di lavoro di cui è Responsabile	1.direzione <input type="checkbox"/> 2. economico-amministrativo <input type="checkbox"/> 3.analisi dei fabbisogni <input type="checkbox"/> 4.progettazione <input type="checkbox"/> 5. erogazione dei servizi <input type="checkbox"/>
Rapporto di lavoro	[tipologia di rapporto con il soggetto in accreditamento]
Titolo di studio	[Fare riferimento a quanto riportato nel Vademecum – Tavola 5.2.1, cap.5.2.4]
Esperienza lavorativa	[Fare riferimento a quanto riportato nel Vademecum – Tavola 5.2.1, cap.5.2.4]
Credenziali (requisito minimo)	[Fare riferimento a quanto riportato nel Vademecum – Tavola 5.2.1, cap.5.2.4]
Data della stampa	

Note alla compilazione del Dossier

- **Il Dossier delle credenziali:**
 - o è personale e deve essere compilato da ogni Responsabile di processo, indicato dal soggetto in accreditamento.
 - o si compone di 5 parti, di cui le prime quattro vanno compilate dal titolare del Dossier in coerenza con il requisito 5 (Parte A, B, C, D). L'ultima parte (E), da allegare al Dossier, è stampabile dall'applicativo on line a seguito delle informazioni inserite nello stesso sistema.
- **Parte A - Informazioni personali:** comprende i dati anagrafici del titolare del Dossier. Deve essere in coerenza con i dati inseriti nell'applicativo on line.
- **Parte B - Esperienze biografiche significative**
 - o La parte B comprende le esperienze - presenti e passate - di istruzione e formazione, di lavoro e non professionali ritenute significative in relazione alla/e funzione/i ricoperta/e (al ruolo di Responsabile) per l'accreditamento.
 - o B.1 - Fa riferimento alle esperienze di lavoro (professionali). Si suddivide tra esperienze attualmente in essere, partendo da quella con il soggetto in accreditamento, ed esperienze passate (pregresse).
 - o B.2 - Fa riferimento alle esperienze di istruzione e formazione. Si suddivide in: titolo di studio posseduto; attività di aggiornamento; attività di istruzione e formazione.
 - o B.3 - Fa riferimento alle attività non professionali, ritenute significative, quali le attività di volontariato.
- **Parte C – Autovalutazione del livello di possesso di conoscenze e competenze**
 - o La parte C richiede al titolare del Dossier di esprimere un'autovalutazione in merito alle proprie conoscenze e competenze rispetto a: lingue ed informatica; i 5 processi di lavoro.
 - o C.1 – Comprende le conoscenze e competenze linguistiche ed informatiche, con riferimento agli standard europei in uso (rispettivamente a: classificazione del Passaporto europeo delle Lingue riportato nel Vademecum – Tavola 5.2.2, cap.5.2.4; ECDL riportato nel Vademecum – Tavola 5.2.2, cap.5.2.4)
 - o C.2 – Comprende il contributo delle esperienze biografiche ai 5 processi di lavoro, con riferimento alle aree di attività definite per ogni processo (di cui alla Tavola 5.2.1, cap.5.2.4 del Vademecum).
 - Nella colonna '**Esperienze**' vanno riportate le esperienze – formative, professionali e non – ritenute significative, facendo riferimento alle esperienze indicate nella Parte B del Dossier (riferimenti numerici). Indicare le esperienze ritenute utili, partendo dalla più recente (quella attuale), riportando il numero identificativo dell'esperienza. Vanno tenute separate le esperienze di istruzione e formazione (B.1), professionali (B.2) e non professionali/informali (B.3). Nella riga B.2 (esperienze professionali/di lavoro), va indicata per primo il rapporto di lavoro in essere con il soggetto in accreditamento.
 - Con riferimento alla/e esperienza/e indicate nella prima colonna, **per ogni processo vanno scelte le singole 'aree di attività' svolte dalla risorsa, nelle soglie minime indicate**. Il numero minimo di aree di attività richiesto fa riferimento all'intera colonna di processo (p.e. 'Direzione') e non alle singole esperienze. Sono stringhe non modificabili. Ripetere le righe per le diverse esperienze, in coerenza con quanto indicato alla parte B (di cui vanno riportati i n. progressivi indicati).
- **Parte D - Responsabilità, veridicità ed autorizzazione**
 - o La parte D comprende tutte le clausole di responsabilità e l'autorizzazione al trattamento dei dati come da normative vigenti;

- vanno inserite il numero di pagine, la data di aggiornamento del Dossier e la firma in originale del titolare del Dossier stesso.
- **Parte E - Rapporto d'inserimento dati nell'applicativo on line**
 - La parte E contiene il rapporto d'inserimento dei dati e viene stampato direttamente dal sistema on line. Tale stampa, è parte integrante del Dossier, anche a dimostrazione dell'avvenuto inserimento dei dati nell'applicativo on line, di cui all'indicatore 5.3.
 - I 'Processi di lavoro' sono relativi ai 5 processi, di cui al req.5, indicati dal soggetto in accreditamento per ogni risorsa in ruolo di responsabilità (elemento 5.3.3).
 - 'Titolo di studio': indicati dal soggetto in accreditamento per ogni risorsa in ruolo di responsabilità (elemento 5.3.3). Per la classificazione si rimanda alla Tavola 5.2.1 del Vademecum (cfr. indicatore 5.3/a).
 - 'Esperienza lavorativa': indicata dal soggetto in accreditamento per ogni risorsa in ruolo di responsabilità (elemento 5.3.3). Per la classificazione si rimanda alla Tavola 5.2.1 del Vademecum (cfr. indicatore 5.3/a).
 - 'Credenziali': indicata dal soggetto in accreditamento per ogni risorsa in ruolo di responsabilità (elemento 5.3.3). Esse fanno riferimento al Processo di lavoro e sono date dall'incrocio di 'Titolo di studio' ed 'Esperienza lavorativa', secondo i requisiti minimi indicati alla Tavola 5.2.1 del Vademecum (cfr. indicatore 5.3/a). L'applicativo on line sulla base delle informazioni inserite crea in automatico le 'credenziali' per ogni Responsabile di processo.
 - La data di stampa è creata dall'applicativo on line al momento della stampa definitiva da sistema.
- **Il Dossier, firmato dal titolare, deve essere aggiornato e re-inviato, al minimo con riferimento a:**
 - aggiornamento annuale nella parte relativa all'attività formativa (minimo 24 ore di aggiornamento delle competenze professionali);
 - aggiornamento ad ogni scadenza di contratto;
 - inviato un nuovo dossier individuale delle credenziali in caso di variazione dell'assetto organizzativo del soggetto attuatore.