

ALLEGATO 1: LISTA DI RISCONTRO PER LA DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SEDE ORIENTATIVA

Lista di riscontro per la definizione del sistema gestionale della Sede orientativa

Attività da svolgere	Specifiche per lo svolgimento dell'attività	Risultato atteso	Entro il	Incaricato	Attività conclusa
Formalizzare la mission		Documento che verrà incluso nel Manuale Qualità			il
Specificare la tipologia di servizi svolti	vedi allegato A Possibilità: <input checked="" type="checkbox"/> accoglienza e screening dell'utenza (da svolgere sempre) <input type="checkbox"/> informazione orientativa <input type="checkbox"/> formazione orientativa <input type="checkbox"/> consulenza orientativa <input type="checkbox"/> bilanci di competenze <input type="checkbox"/> counselling	Documento che verrà incluso nel Manuale Qualità			il
Valutare - adeguare la struttura organizzativa	vedi allegato B Ruoli e funzioni organizzative da descrivere: - Direzione, Coordinamento, Promozione, Amministrazione - Valutazione, Diagnosi / analisi dei bisogni, Progettazione, Erogazione, Monitoraggio e verifica, Assicurazione Qualità	Organigramma - Documento con i compiti dei ruoli / funzioni vedi allegato B			il
Identificare i processi svolti	Possibilità: <input checked="" type="checkbox"/> A - Diagnosi (da svolgere sempre) <input checked="" type="checkbox"/> B - Progettazione (da svolgere sempre) <input checked="" type="checkbox"/> C1 - Erogazione - Gestione accoglienza e screening (da svolgere sempre) <input type="checkbox"/> C2 - Erogazione - Informazione orientativa (se definito tra i servizi svolti) <input type="checkbox"/> C3 - Erogazione - Formazione orientativa (se definito tra i servizi svolti) <input type="checkbox"/> C4 - Erogazione - Consulenza orientativa (se definito tra i servizi svolti)	Disegno processi			il

segue

Attività da svolgere	Specifiche per lo svolgimento dell'attività	Risultato atteso	Entro il	Incaricato	Attività conclusa
	<input type="checkbox"/> C5 - Erogazione - Gestione bilanci competenze (se definito tra i servizi svolti) <input type="checkbox"/> C6 - Erogazione - Counselling (se definito tra i servizi svolti) <input checked="" type="checkbox"/> D - Monitoraggio e valutazione (da svolgere sempre) <input checked="" type="checkbox"/> E - Promozione (da svolgere sempre) <input checked="" type="checkbox"/> F - Qualità e ricerca (da svolgere sempre) <input checked="" type="checkbox"/> G - Coordinamento e direzione (da svolgere sempre) <input checked="" type="checkbox"/> H - Amministrazione (da svolgere sempre)				
Identificare la rete con i soggetti territoriali	vedi allegato C	Documento che verrà incluso nel Manuale Qualità			il
Definire Procedura/e Area AO1 e relativi strumenti	da definire sempre - nota 1	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area BO1 e relativi strumenti	da definire sempre - nota 1	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area BO2 e relativi strumenti	da definire sempre - nota 1	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area BO3 e relativi strumenti	da definire sempre - nota 1	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area CO1 e relativi strumenti	da definire sempre - nota 1	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area CO2 e relativi strumenti	da definire solo se viene svolto il servizio di Informazione orientativa - nota 1	Procedura documentata; strumenti			il

segue

Attività da svolgere	Specifiche per lo svolgimento dell'attività	Risultato atteso	Entro il	Incaricato	Attività conclusa
Definire Procedura/e Area CO3 e relativi strumenti	da definire solo se viene svolto il servizio di Formazione orientativa - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area CO4 e relativi strumenti	da definire solo se viene svolto il servizio di Consulenza orientativa - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area CO5 e relativi strumenti	da definire solo se viene svolto il servizio di Bilanci di competenze - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area CO6 e relativi strumenti	da definire solo se viene svolto il servizio di Counselling - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area DO1 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area DO2 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area EO1 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area EO2 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area FO1 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area FO2 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il

segue

Attività da svolgere	Specifiche per lo svolgimento dell'attività	Risultato atteso	Entro il	Incaricato	Attività conclusa
Definire Procedura/e Area GO5 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area GO7 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area HO1 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area HO2 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area HO3 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Definire Procedura/e Area HO4 e relativi strumenti	da definire sempre - <i>nota 1</i>	Procedura documentata; strumenti			il
Predisposizione del Manuale Qualità	Inserire almeno: - la mission della Sede orientativa - la descrizione dei servizi svolti - la descrizione della struttura organizzativa (organigramma e descrittivo dei principali compiti delle funzioni e dei ruoli) - la rappresentazione delle aree operative e delle loro interazioni - la rappresentazione sintetica dei processi con i richiami alle procedure documentate presenti o, in alternativa, direttamente le procedure documentate realizzate	Manuale Qualità			il

nota 1 - attività da realizzare:

- analisi idealtipo del processo
- identificazione differenze tra quanto effettivamente svolto e idealtipo proposto sia a livello di procedura che di strumenti
- decisioni sulle modifiche da apportare all'idealtipo di processo al fine di renderlo coerente e applicabile alla propria Sede operativa
- formalizzazione della procedura documentata e degli strumenti relativi alla propria Sede orientativa

Allegato A CHECK LIST SERVIZI SVOLTI alla lista di riscontro per la definizione del sistema di gestione della Sede orientativa

1. Analizzare la documentazione concernente la domanda di orientamento (analisi di indagini e ricerche).
2. Analizzare la programmazione e la pianificazione dei servizi della sede orientativa e quella relativa ai soggetti finanziatori.
3. Individuare le caratteristiche delle macrotipologie di servizi orientativi previsti dal D.M. 166/05/2001 e dalla normativa regionale sull'accreditamento.
4. Definire la mappa dei servizi orientativi potenzialmente attivabili nella sede sulla base dei seguenti parametri:
 - *azioni previste;*
 - *durata e tempi;*
 - *caratteristiche;*
 - *risultati attesi;*
 - *target utenza di riferimento;*
 - *tipologie di strumenti orientativi;*
 - *metodologie;*
 - *strutture logistiche;*
 - *professionalità necessarie.*
5. Verificare le condizioni di fattibilità dei servizi sulla base dei seguenti vincoli organizzativi logistici ed operativi:
 - *strategie organizzative, commerciali e standard dei servizi della Direzione;*
 - *risorse umane e professionali necessarie;*
 - *tipologie di locali necessari al servizio;*
 - *apparecchiature e strumenti occorrenti;*
 - *collegamenti ad Internet e disponibilità di banche dati;*
 - *strumenti orientativi da acquisire;*
 - *vincoli di natura economica.*
6. Redigere un report finale che sintetizzi il percorso seguito (analisi e verifiche).

Allegato B CHECK LIST DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA alla lista di riscontro per la definizione del sistema di gestione della Sede orientativa

1. Analizzare modelli organizzativi di sedi orientative ed il modello delineato dall'Isfol nell'ambito della sperimentazione.
2. Definire il **modello organizzativo** di sede attraverso la specificazione delle unità funzionali e dei ruoli organizzativi concernenti:
 - *Direzione (funzioni esercitate);*
 - *Staff di supporto alla direzione (funzioni amministrative, di gestione economica e di controllo, di amministrazione delle risorse umane);*
 - *Struttura di base degli operatori;*
 - *Tecnostruttura (operatori che rivestono il ruolo di staff tecnico al processo di erogazione: sistema informativo, utilizzo delle risorse infrastrutturali, tecniche e tecnologiche);*
 - *Strutture di coordinamento (delle funzioni professionali presenti nella sede orientativa e dei progetti).*
3. Definire il modello di struttura (a matrice, divisionale, altro) in funzione della determinazione dei meccanismi di collegamento tra le diverse unità organizzative individuate, e rappresentarlo graficamente.
4. Definire il **modello operativo** di sede attraverso l'individuazione e la delimitazione dei processi organizzativi interni:
 - *definizione dei processi da attivare (cfr. D.M. 166/01 e Modello Isfol);*
 - *scomposizione dei processi in aree operative;*
 - *individuazione dei compiti relativi ai processi ed alle aree operative;*
 - *individuazione del sistema di competenze in relazione ai compiti relativi ai processi.*
5. Definizione delle procedure relative ai processi lavorativi interni sulla base delle aree operative corrispondenti:
 - *individuazione dell'area operativa del processo da regolare con la procedura;*
 - *disaggregazione di ciascuna area/fase in specifiche operazioni ed interventi da attivare con la individuazione degli organi coinvolti;*
 - *determinazione della sequenza più corretta delle attività con l'attribuzione degli organi che ne dovranno essere responsabili;*
 - *determinazione dei supporti (moduli) da utilizzare per lo sviluppo della procedura;*
 - *determinazione del flusso delle attività necessarie per attivare la procedura;*
 - *rappresentare graficamente (mediante diagramma di flusso od altra modalità specifica) l'insieme della procedura.*

Allegato C CHECK LIST LA COSTITUZIONE DELLE RETI TERRITORIALI alla lista di riscontro per la definizione del sistema di gestione della Sede orientativa.

1. Analizzare aspetti e caratteristiche del sistema di relazioni della sede orientativa previsto dal modello Isfol e dalla normativa regionale sull'accreditamento (*indicatori, parametri, soglie e livelli di accettabilità, modalità di verifica, altro*).
2. Analizzare casi significativi in funzione della rete da realizzare (*casi in relazione a funzioni di servizio, a tipologie di target, altro*).
3. Individuare tipologie e caratteristiche della rete da realizzare (caratteristiche dei nodi, caratteristiche degli scambi, natura dei legami, altro).
4. Definire una mappa dei potenziali attori del territorio (nodi) costituenti la rete.
5. Sviluppare il processo di progettazione della rete attraverso la definizione dei seguenti elementi:
 - I servizi da erogare;
 - Le strategie d'implementazione della rete;
 - Le organizzazioni costituenti la rete (nodi);
 - Le tipologie d'interrelazioni fra gli attori che costituiscono la rete;
 - La struttura di coordinamento e di governo della rete;
 - Gli strumenti che sanciscono gli accordi di rete;
 - Le risorse.
6. Definire il piano di implementazione della rete sulla base dei seguenti elementi:
 - Forma di collaborazione;
 - Strumento di intesa (protocollo, convenzione, altro);
 - Contenuti e attività da sviluppare;
 - Risorse e degli strumenti tecnologici;
 - Piano di promozione;
 - Piano di formazione delle risorse umane coinvolte nel progetto di rete;
 - Piano di monitoraggio delle azioni promosse;
 - Sistema di valutazione dei risultati.

*ALLEGATO 2: IDEALTIPO DI PROCEDURA DOCUMENTATA**INDICE*

<i>1. RIFERIMENTI</i>	<i>PAG. ...</i>
<i>2. SCOPO</i>	<i>PAG. ...</i>
<i>3. GENERALITÀ</i>	<i>PAG. ...</i>
<i>4. CAMPO DI APPLICAZIONE</i>	<i>PAG. ...</i>
<i>5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO</i>	<i>PAG. ...</i>
<i>6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI</i>	<i>PAG. ...</i>
<i>8. MODULISTICA</i>	<i>PAG. ...</i>

<i>DATA</i>	<i>REV.</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>PREPARATO E VERIFICATO</i>	<i>APPROVATO</i>

1. RIFERIMENTI

Richiamare il Decreto Ministeriale D.M. 166/2001.

Richiamare le leggi regionali in materia di accreditamento delle Sedi Orientative.

Richiamare il Manuale della Qualità della Sede orientativa.

2. SCOPO

Indicare lo scopo prefisso del processo / attività descritte in procedura.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Indicare il limite di applicabilità di quanto descritto in procedura (ad esempio a tipologie di servizio specifici).

4. GENERALITÀ

Campo facoltativo ove, se necessario, fornire informazioni aggiuntive (ad esempio per spiegare le motivazioni di determinate scelte, ecc.).

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Rappresentare il processo in forma di diagramma di flusso riportando, per ogni attività, input, output, responsabilità ed eventuali criteri di svolgimento.

Esempio

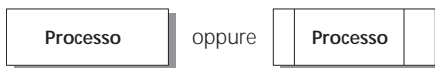
FLUSSO DELLE ATTIVITÀ

CRITERI

Nota: vengono di seguito specificati i simboli proposti (e utilizzati negli idealtipi di Manuale della Qualità e Procedure documentate)



Denominazione dell'**attività**, collocata secondo una logica consequenziale.



Rimando ad un altro **processo**.



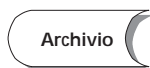
Rappresentazione grafica di "**Dati**" necessari all'attività (come elemento di ingresso) oppure come risultato di un'attività (elemento "in uscita").



"**Nodo**" decisionale in cui è prevista una scelta.



Documento (o insieme di documenti) cartaceo e/o informatico, utilizzato come elemento di ingresso di un'attività oppure come risultato di un'attività (elemento "in uscita").



Rappresentazione grafica dell'**archivio** che può essere cartaceo e/o informatico.



Archivio di informazioni strutturate (es. suddivise per settore o tipologia), prevalentemente gestito su supporto informatico.



Connettore, o simbolo di collegamento tra un'attività e l'altra.



Rimando alla pagina successiva, per la continuazione del flusso.

6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Specificare i documenti da archiviare e, per ogni documento:

- *Le funzioni / ruoli responsabili dell'archiviazione;*
- *Le modalità di archiviazione;*
- *I tempi di conservazione dei documenti;*
- *Le funzioni / ruoli cui i documenti sono accessibili;*
- *Le eventuali modalità di eliminazione (specificatamente per i documenti riportanti informazioni personali - legge 675/96).*

7. ALLEGATI

Elencare gli allegati alla procedura (quali, ad esempio, testi di spiegazione sulle modalità di utilizzo di determinati moduli, bibliografie).

8. MODULISTICA

Elencare i **moduli** ed i **master** da utilizzare nel corso delle attività descritte nella procedura documentata attraverso l'indicazione del Codice e del Titolo del modulo/master.

