



## “CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

La “Carta della Qualità dell’Offerta Formativa” testimonia l’impegno che l’Istituto Luigi Sturzo, Ente Morale senza scopo di lucro fondato con D.P.R. 25.XI.1951 n.1408, ha nei confronti dei beneficiari delle proprie attività formative e dei committenti e rappresenta un efficace strumento per garantire un livello di qualità e di trasparenza dei servizi formativi adeguato alle crescenti esigenze dell’utenza.

Con la “Carta della Qualità dell’Offerta Formativa” l’Istituto Luigi Sturzo intende esplicitare processi e modalità di erogazione e gestione della propria offerta formativa. La qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti sono pertanto garantiti:

- in termini *strategici* da un’accurata politica della qualità condivisa da tutti i livelli dell’organizzazione, coerente con la mission e orientata al raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- in termini *organizzativi* dalla dotazione di risorse professionali qualificate e specializzate nei diversi ambiti di attività e dalla dotazione di risorse logistico-strumentali idonee alla particolare tipologia di servizi formativi erogati;
- in termini *operativi* dalla definizione di parametri e indicatori di misurazione quali/quantitativa che consentano di valutare il raggiungimento degli standard di qualità specifici riguardanti il processo formativo nella sua interezza (costruzione dell’offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte);
- in termini *preventivi* attraverso la predisposizione di dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari quali gli strumenti di rilevazione del feedback e la realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell’utente.

Di seguito si descrivono gli elementi della Carta della Qualità dell’Offerta Formativa dell’Istituto Luigi Sturzo.

### **Livello strategico**

#### Politica della qualità:

**Mission.** La mission dell’Istituto Luigi Sturzo, Area Formazione e Sviluppo, è rispondere in modo innovativo a precise esigenze professionali nel campo della cultura in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell’organizzazione. Coerentemente a questa mission, l’Istituto Luigi Sturzo mette a disposizione della propria utenza la sua pluriennale esperienza nel settore dei Beni Culturali e realizza iniziative formative d’eccellenza che hanno come punto focale la trasmissione di conoscenze relative a modalità gestionali finalizzate alla valorizzazione dei patrimoni culturali e allo sviluppo di attività di rafforzamento e miglioramento della programmazione culturale sul territorio.

L’Area Formazione e Sviluppo dell’Istituto Luigi Sturzo integra con le sue attività i diversi ambiti collaterali alla formazione: la didattica, la ricerca applicata e l’implementazione di masterplan culturali. Sviluppa azioni sistemiche per governare la filiera della conoscenza contemporanea. Produce contenuti culturali accessibili ad un’utenza allargata attraverso l’utilizzo delle nuove tecnologie.

**Obiettivi:** L'orientamento strategico dell'Area Formazione e Sviluppo dell'Istituto Luigi Sturzo è centrato sul raggiungimento di alcuni obiettivi:

- individuazione di profili innovativi capaci di innestare nelle strutture culturali processi di miglioramento continuo e di sensibilizzazione nei confronti della formazione come risorsa strategica;
- realizzazione di percorsi formativi d'eccellenza per laureati e operatori culturali capaci di gestire e valorizzare i patrimoni - materiali e immateriali - attraverso l'acquisizione di competenze innovative, gestionali e organizzative;
- realizzazione di percorsi formativi d'eccellenza per inoccupati e disoccupati volta all'accrescimento di conoscenze e competenze in vista di un qualificato inserimento nel mercato del lavoro;
- attivazione di interventi di ricerca-azione per favorire l'adozione di prassi innovative da parte dei sistemi scuola-formazione-lavoro attraverso esperienze di apprendimento continuo e di formazione permanente;
- l'affinamento continuo delle tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento allo scopo di anticipare le esigenze di formazione dei propri utenti;
- lo sviluppo di un'offerta di servizi di Formazione a Distanza sempre più aderente alle strategie di sviluppo delle organizzazioni operanti nel settore dei Beni Culturali, caratterizzata da innovative modalità di trasferimento delle conoscenze e di aggiornamento e sviluppo delle competenze;
- la promozione dello sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- l'adozione di standard di qualità UNI EN ISO 9001:2000 nella progettazione di modelli e interventi formativi, nell'erogazione di servizi e consulenza formativa come conoscenza approfondita della propria organizzazione e dei flussi che ne regolano l'attività per garantire la totale soddisfazione delle esigenze del proprio cliente/utente.

**Metodologie:** l'Istituto ha sviluppato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità mediante l'individuazione di tutte le attività coinvolte nel processo di erogazione e controllo del servizio di "Progettazione, realizzazione ed erogazione di interventi di formazione".

Il sistema è finalizzato soprattutto a creare le condizioni per migliorare costantemente il livello di progettazione ed erogazione del servizio. Per far questo è stato sviluppato un sistema in grado di monitorare i livelli complessivi della prestazione sia all'interno che all'esterno dell'ente, allo scopo di consolidare una cultura che sapesse capitalizzare le idee trasformandole in opportunità di miglioramento continuo. L'attività di pianificazione di tutti i processi individuati passa attraverso le seguenti fasi

- A. Individuazione delle esigenze del cliente e loro traduzione in requisiti misurabili e verificabili
- B. Definizione, predisposizione e verifica di tutte le necessità di risorse (umane, strutturali, strumentali)
- C. Definizione delle modalità e responsabilità di esecuzione, controllo e documentazione delle attività
- D. Definizione e attuazione di adeguati processi di comunicazione, mediante la individuazione di linee, canali e responsabilità di comunicazione sia verso l'interno (responsabili di funzione e operatori) sia verso i clienti
- E. Controllo e verifica dei risultati ottenuti rispetto a quelli previsti
- F. Analisi dei dati di output di ogni processo allo scopo di individuare le opportunità e modalità di miglioramento della prestazione aziendale.
- G. Verifica del livello di percezione da parte del cliente del livello di qualità del servizio erogato.

**Valutazione qualità del servizio offerto:** Mediante la procedura del Sistema di Gestione Qualità “Controllo del processo di erogazione del servizio”, l’Istituto Luigi Sturzo definisce le modalità di rilevazione del feedback dei beneficiari delle attività formative. Ad ogni partecipante viene consegnato un Questionario di Valutazione all’inizio ed alla fine di ogni corso per rilevare il livello delle aspettative di ogni corsista ex-ante e il livello di qualità del servizio percepito ex post. I risultati sono riportati in apposite schede di monitoraggio che registrano l’andamento dell’intero servizio evidenziandone i punti di forza e di debolezza.

**Valutazione della qualità dell’apprendimento:** Per quanto riguarda la valutazione dell’apprendimento dei partecipanti al percorso formativo, è stata predisposta una specifica Istruzione Operativa relativa a “Criteri e modalità di verifica dei livelli di apprendimento” che consente la valutazione del livello di apprendimento per ogni singolo corsista.

Partendo dal presupposto che obiettivo di ogni percorso formativo è quello di offrire ai destinatari occasioni di approfondimento e studio di temi attinenti alla propria professionalità ma anche momenti di autovalutazione e bilancio delle proprie competenze al fine di una partecipazione attiva e di una personalizzazione dell’esperienza formativa, l’Istituto Luigi Sturzo ha predisposto una scheda per l’autovalutazione delle competenze che rappresenta:

- il risultato di un’attività sperimentale di ricerca sui profili professionali;
- l’integrazione tra le competenze individuate e le aree tematiche che compongono i percorsi formativi;
- uno strumento utile al corsista per capire a che punto è del percorso, se si riconosce nel profilo delineato, se individua elementi di contraddizione tra la propria esperienza professionale e l’insieme delle competenze tecnico professionali individuate.

Nella prima parte della scheda, il partecipante può visionare l’insieme delle competenze richieste con un livello assegnato che corrisponde al profilo “ideale” della figura professionale oggetto del corso. Nella seconda parte della scheda, per ciascuna tipologia di competenza, è stato assegnato un valore suddiviso su tre livelli. Il partecipante al percorso formativo può individuare nella descrizione di ciascuna competenza, focalizzata sul “saper fare”, un insieme coerente di abilità operative e il proprio livello di approfondimento. Ciascun partecipante potrà dunque costruire il proprio profilo curriculare attraverso il confronto con i profili descritti e misurare gli eventuali deficit formativi.

## **Livello organizzativo**

### Informazioni generali sui servizi formativi offerti

Le iniziative formative promosse dall’Istituto Luigi Sturzo si collocano nell’ambito della valorizzazione e produzione di cultura.

Si tratta di formazione a carattere specialistico rivolta a studenti universitari, laureandi e neo-laureati, inoccupati e disoccupati, ad operatori culturali e del Terzo Settore, ai funzionari degli Enti Locali, finalizzata al miglioramento delle conoscenze e delle competenze nella prospettiva di un qualificato inserimento nel mercato del lavoro e di un aggiornamento professionale tecnico-specialistico adeguato ai mutati scenari del settore.

Si realizzano corsi di formazione caratterizzati da un’alta spendibilità delle competenze tecnico-trasversali trasmesse, da una profonda innovatività dei contenuti e delle metodologie didattiche utilizzate. La finalità è quella di formare specialisti in grado di presentare domande di finanziamento per la realizzazione di progetti culturali, di proporre interventi per la valorizzazione economica e sociale di un territorio, di fornire gli strumenti necessari per la progettazione di un distretto culturale ponendo a confronto casi di esperienze nazionali e internazionali.

L'Istituto Luigi Sturzo, al fine di garantire un'adeguata pubblicizzazione dei corsi attivati, li promuove attraverso vari canali di comunicazione tra cui banner e articoli su siti e portali tematici di settore, newsletter periodica inviata ad utenti selezionati da un indirizzario di circa 1500 contatti costantemente aggiornato, manchette su testate giornalistiche locali o nazionali, comunicati stampa indirizzati ai Centri per l'Impiego e agli Informagiovani e comunicazione diretta a responsabili gestione risorse umane di enti pubblici e privati che operano nel settore culturale. La notizia dei servizi formativi promossi dall'Istituto Luigi Sturzo viene inoltre pubblicata sull'home page del sito web [www.sturzo.it](http://www.sturzo.it).

#### Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi formativi offerti, l'Istituto Luigi Sturzo si avvale di risorse in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza e tutoring. L'Istituto si può avvalere di collaboratori esterni in relazione a specifiche esigenze del Committente e delle attività formative specifiche.

Le funzioni professionali impiegate nelle iniziative formative sono le seguenti:

1. Direttore di sede
2. Responsabile del processo di direzione
3. Responsabile del Sistema Gestione Qualità
4. Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa
5. Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
6. Responsabile del processo di progettazione
7. Responsabile del processo di erogazione dei servizi
8. Docenti e Tutor per le macrotipologie formazione superiore e continua

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto Luigi Sturzo prevede che la verifica dell'adeguatezza qualitativa e quantitativa delle risorse professionali impiegate per la realizzazione di attività formative venga svolta dalle funzioni responsabili in sede di esecuzione e controllo dei singoli processi operativi secondo le modalità descritte nella procedura "Gestione delle risorse". Gli esiti di tali valutazioni sono portate all'attenzione della Direzione in sede di riunione annuale di riesame ove vengono valutate e decise tutte le eventuali azioni da adottare.

#### Dotazione di risorse logistico-strumentali:

Per l'erogazione delle attività formative l'Istituto Luigi Sturzo assicura la disponibilità non solo delle aule attrezzate con dotazione standard (supporti tecnologici, connessione Internet, ecc.) ma mette a disposizione della propria utenza anche il vastissimo patrimonio archivistico e bibliotecario consultabile in sede. Si riporta, di seguito, un elenco di beni mobili e immobili in dotazione dell'Istituto Luigi Sturzo, garanzia di qualità dell'offerta formativa erogata.

#### **Beni immobili**

##### **Palazzo Baldassini**

L'Istituto Luigi Sturzo è proprietario del Palazzo Baldassini, un edificio rinascimentale edificato nel 1512 da Antonio da Sangallo il Giovane e decorato internamente con affreschi di Perin del Vaga, Giovanni da Udine, Polidoro da Caravaggio e Maturino da Firenze. Dal 1956 è sede dell'Istituto Luigi Sturzo, che conserva la Biblioteca e l'Archivio personale del suo fondatore. La pregevole architettura del Palazzo e gli importanti affreschi della scuola di Raffaello che vi sono conservati spiegano l'imposizione del vincolo ai sensi della Legge 1089/1939. Palazzo Baldassini è, infatti, un bene riconosciuto di interesse "particolarmente importante" ai sensi del D.L. 409/99 e ai sensi della Legge n. 364/1909. Le attività formative si svolgono presso le sale situate al piano terra del palazzo.

## **Beni mobili**

### **Attrezzature**

Sono di proprietà dell'Istituto 40 workstation, 5 notebook, 2 macchine server, 20 stampanti, 4 macchine fotocopiatrici, 3 videoproiettori, 4 teli per proiezione, 1 telecamera digitale, 2 impianti di amplificazione, 2 macchine fotografiche digitali, 2 lavagne luminose, 1 lavagna a fogli mobili, 2 fax, due registratori digitali, 1 telecamera semi-pro, 1 macchina betacam+, 1 dvd recorder, 2 scanner.

### **Patrimonio bibliotecario**

Costantemente aggiornata con la produzione italiana e straniera più recente, la Biblioteca dell'Istituto Luigi Sturzo possiede un patrimonio di 85.000 volumi, il cui catalogo è consultabile in SBN — Servizio Bibliotecario Nazionale - cui la Biblioteca dell'Istituto Luigi Sturzo aderisce dal 1990. Costituiscono parte integrale del materiale posseduto dalla Biblioteca una serie di fondi storici donati da privati. La Biblioteca comprende un settore Emeroteca costituito da circa 600 periodici tra accessi e spenti, prevalentemente a carattere sociologico, ma anche storico e politico.

### **Patrimonio archivistico**

È specializzato nel recupero e nella valorizzazione - attraverso ricerche, studi e pubblicazioni - delle fonti per la storia del movimento cattolico. I Fondi Archivistici, della consistenza di più 4.500 buste, conservano scritti e documenti sul Popolarismo, sulla Democrazia Cristiana, sulla questione meridionale, sulla politica ed il governo in Italia dall'unità ai nostri giorni; sono stati dichiarati di notevole interesse storico dalla Soprintendenza Archivistica per il Lazio. L'Archivio Storico ha incrementato e promosso i propri archivi fondando nel 1988 la Società per la Storia Orale, che si propone di integrare il materiale dell'Archivio Storico con la raccolta di interviste, conversazioni, memorie di tutti coloro che hanno avuto rapporti - familiari, di collaborazione, di responsabilità istituzionale - con i titolari degli archivi custoditi.

L'Istituto Luigi Sturzo si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

### **Livello operativo**

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD QUALITÀ	STRUMENTI VERIFICA
Competenze docenti	Titolo di studio specifico	Laureati o esperti dei settori tecnico-specialistici specifici	Rilevazione da curriculum vitae
Soddisfazione dei partecipanti ex-post rispetto alla qualità dei docenti	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto ai docenti intervenuti nel servizio (valori da 1 a 10, valore obiettivo: 7)	Tali informazioni vengono monitorate singolarmente per ogni progetto formativo. Per quanto riguarda l'indicatore del periodo preso in esame, si riferisce ai seguenti aspetti: chiarezza espositiva, capacità di	Questionario di rilevazione del feedback che viene consegnato alla fine di ogni attività formativa

		coinvolgimento, coerenza rispetto al percorso formativo.	
Soddisfazione dei partecipanti ex-post rispetto alla qualità dei contenuti erogati	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto ai contenuti erogati in aula (valori da 1 a 10, valore obiettivo: 7)	Tali informazioni vengono monitorate singolarmente per ogni progetto formativo. L'indicatore si riferisce ai seguenti aspetti: la soddisfazione delle aspettative, la qualità e la spendibilità delle competenze percepita da ogni singolo corsista.	Questionario di rilevazione del feedback che viene consegnato alla fine di ogni attività formativa
Soddisfazione dei partecipanti ex-post rispetto alla qualità del servizio erogato	Media delle valutazioni date dai corsisti rispetto alla qualità di erogazione del servizio (valori da 1 a 10, valore obiettivo: 7)	Tali informazioni vengono monitorate singolarmente per ogni progetto formativo. L'indicatore si riferisce ai seguenti aspetti: tutoring, logistica, coordinamento, materiali didattici, efficacia e usabilità della FAD.	Questionario di rilevazione del feedback che viene consegnato alla fine di ogni attività formativa
Raggiungimento degli obiettivi di formazione e apprendimento previsti dal progetto formativo	Livello medio di acquisizione delle competenze di base, tecnico professionali e trasversali rilevate ex ante, in itinere ed ex post (valori da 1 a 10, valore obiettivo: 7)	Tali informazioni vengono monitorate singolarmente per ogni progetto formativo. L'indicatore si riferisce ai seguenti aspetti: in entrata alla dotazione professionale pregressa dimostrata dal corsista, in uscita al livello di acquisizione delle competenze che vengono comparate con il profilo professionale che compone l'UFC (Unità Formative Capitalizzabili)	Scheda di bilanciamento delle competenze consegnata ai corsisti all'inizio, in itinere ed ex post di ogni corso

### **Livello preventivo**

#### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto Luigi Sturzo prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti richiesti dai Committenti/beneficiari. In particolare:

- La procedura “Azioni correttive, preventive e Analisi dei Dati” definisce le modalità di gestione delle Non Conformità e di attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità rilevate nella realizzazione dei servizi formativi.
- La procedura “Verifiche ispettive interne” definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne, attuate per verificare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in linea con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e dalla politica di qualità dell’Istituto.

### Condizioni di trasparenza

- La Carta di Qualità dei servizi formativi è validata da parte della Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della qualità.
- L’Istituto Luigi Sturzo ne assicura la diffusione tramite la pubblicazione sul proprio sito internet all’indirizzo [www.sturzo.it](http://www.sturzo.it), l’affissione sulla bacheca della sede accreditata, la consegna di copia ai corsisti, la consegna di copia al personale docente e non docente.
- La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell’ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità dell’Istituto Luigi Sturzo, allo scopo di assicurarne l’idoneità, l’adeguatezza e l’efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

### Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Funzione	Ruolo/area di attività/ Responsabilità e compiti
Direttore di sede	- Supervisiona tutti i processi e le iniziative formative
Responsabile del processo di direzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;</li> <li>- Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;</li> <li>- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio;</li> <li>- Gestisce le relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>- E’ responsabile della valutazione e dello sviluppo delle risorse umane;</li> <li>- Pianifica e gestione le relazioni locali con imprese, istituzioni, servizi per l’impiego e attori locali;</li> <li>- Promuove e pubblicizza i servizi della struttura;</li> <li>- Gestisce la qualità inerente tutti i processi</li> </ul>
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali;</li> <li>- E’ responsabile del controllo economico;</li> <li>- E’ responsabile della rendicontazione delle spese;</li> <li>- E’ responsabile della gestione amministrativa del personale;</li> <li>- E’ responsabile della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestisce la qualità inerente il processo</li> </ul>
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E' responsabile della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale: diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali e diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settore, sistemi produttivi territoriali e imprese;</li> <li>- E' responsabile della rilevazione del fabbisogno formativo e analisi individuale dei bisogni formativi;</li> <li>- E' responsabile della definizione della strategia formativa;</li> <li>- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;</li> <li>- Gestisce la qualità inerente il processo</li> </ul>
Responsabile del processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;</li> <li>- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E' responsabile della pianificazione del processo di erogazione;</li> <li>- Coordina e gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</li> <li>- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;</li> <li>- Monitora le azioni e i programmi;</li> <li>- E' responsabile della valutazione dei risultati e dell'identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione;</li> <li>- Gestisce la qualità inerente il processo</li> </ul>
Docenti per le macrotipologie formazione superiore e continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E' responsabile della progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;</li> <li>- Effettua l'erogazione della formazione;</li> <li>- E' responsabile del monitoraggio e della valutazione degli apprendimenti</li> </ul>
Tutor per le macrotipologie formazione superiore e continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E' responsabile dell'animazione e della facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;</li> <li>- E' responsabile della progettazione e realizzazione di stage e tirocini;</li> <li>- E' responsabile dell'analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;</li> <li>- E' responsabile delle relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo</li> </ul>
Responsabile Sistema Gestione della Qualità (R.A.Q)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attua il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)</li> <li>- Coordina le attività degli altri responsabili di funzione che contribuiscono alla realizzazione del SGQ</li> <li>- Verifica l'adeguatezza del SGQ rispetto agli obiettivi di qualità</li> <li>- Controlla sistematicamente l'attuazione delle disposizioni descritte nei documenti di sistema</li> <li>- Predisporre l'elaborazione dei documenti di registrazione della qualità, dai quali ottenere informazioni aggiornate sull'andamento</li> </ul>

del SGQ.

- Raccoglie ed elabora dati ed informazioni utili per verificare il grado di attuazione dei contenuti del SGQ., prepara la sintesi degli eventi che, nel corso dell'esercizio, hanno influenzato la qualità (reclami dei Clienti, rilievi di non conformità, rapporti derivanti dalle verifiche ispettive interne, ed azioni conseguenti), riportandovi le sue valutazioni, per sottoporle alla Direzione, sia in occasione del riesame del SGQ., che in ogni altro momento, allo scopo di fornire ai Responsabili di Funzione interessati, suggerimenti utili per far loro predisporre ed effettuare interventi preventivi e correttivi finalizzati al mantenimento ed al miglioramento del livello di qualità dell'operatività della loro funzione.

- Elabora la documentazione del S.G.Q., verifica che sia assegnata in conformità ai contenuti della procedura di controllo dei documenti e dei dati e che ogni destinatario gestisca correttamente gli aggiornamenti ricevuti.

- Controlla il corretto sviluppo delle registrazioni della Qualità, la loro conservazione in archivio, per i periodi definiti nelle procedure di competenza, e l'accesso ai dati ivi contenuti.

- Collabora con la Direzione, e con le varie Funzioni interessate, nella definizione delle Procedure della Qualità e predisponde la documentazione mediante la quale supportare la Direzione stessa per l'effettuazione dell'attività di riesame del S.G.Q.