

Obiettivi – indicatori di processo – AREA DI GOVERNO

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Rispettare le scadenze imposte dall'organizzazione	Tempi di emissione dei documenti fondamentali di pianificazione dell'Agenzia Formativa e rispetto delle scadenze	Attivare attraverso il servizio Agenda elettronica del sito calendarizzazione delle varie scadenze	Rispetto scadenze previste	70%
Capacità dell'Agenzia Formativa di attivare dialoghi con strutture ed Istituzioni in progetti e/o iniziative che la vedono partecipe	Numero e tipologia di partner con cui l'Agenzia ha convenzioni e progetti comuni formalizzati	Sollecitare i partner ad una costante comunicazione elettronica	Regione, Provincia, Comune, Università, Imprese, altre agenzie formative	90%
Fornire una definizione chiara e condivisa dei ruoli e delle responsabilità	Corrispondenza fra organigramma e definizione del mansionario delle varie figure indicate	Favorire la diffusione del mansionario	100%	100%
	Aggiornamento e diffusione dell'organigramma al personale con le relative responsabilità	Favorire la diffusione del mansionario	100%	100%
Gestione efficace della documentazione in grado di ridurre eventuali non conformità	N° di non conformità rilevate rispetto alla procedura	Esecuzione di verifiche ispettive interne	1	1

Obiettivi – indicatori di processo - AREA DI ATTIVITA' ORGANIZZATIVA

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Garantire e mantenere un adeguato livello di formazione di tutto il personale rispetto alle esigenze dell'Agenzia	% dei docenti formatori partecipanti agli aggiornamenti rispetto al totale dei formatori dell'Agenzia	Predisporre un piano di aggiornamento annuale del personale	80%	80%
Permettere un efficace ed efficiente supporto ai processi operativi mediante il rispetto dei tempi e dei modi del personale degli uffici amministrativi	N° di non conformità legate alla funzione	Esecuzione di verifiche ispettive interne	0	1
Garantire un ambiente di lavoro sicuro	N° di reclami o denunce da parte dei lavoratori o del Responsabile della Sicurezza	Redazione di un piano evacuazione e con documento di sintesi per sicurezza per utenza esterna	0	0

Obiettivi – indicatori di processo – AREA DI ATTIVITA' OPERATIVA

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	Risultato atteso	Risultato ottenuto
Diffondere all'esterno le azioni promosse dell'Istituto relative all'offerta formativa	N° dei rapporti con i referenti di altri enti	Pubblicazione sul sito web di attività ed iniziative	80% degli enti	80%
Assicurare forniture di un elevato livello di qualità e servizio	N° aggiornamenti dell'elenco fornitori	Esecuzione di verifiche ispettive interne	1 all'anno	1
Monitorare il servizio formativo in itinere e l'aderenza tra quanto dichiarato in sede di programmazione e quanto effettivamente svolto	N° check sulla realizzazione di quanto programmato nel percorso formativo	Esecuzione di verifiche ispettive interne	2 per ogni percorso formativo	2

Obiettivi – indicatori di processo – AREA DI VERIFICA

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	R i s u l t a t o atteso	R i s u l t a t o ottenuto
Monitoraggio efficacia servizio formativo erogato	% ex corsisti che a 6 mesi dalla conclusione del percorso formativo trovano impiego nel settore di riferimento	Esecuzione di verifiche ispettive interne	40%	D a t i n o n disponibili
	% corsisti che al termine del percorso formativo hanno superato le prove d'esame	Analisi risultati finali	90%	95%
Monitorare con continuità l'efficienza del Sistema Qualità	% copertura del Sistema Qualità rilevato dalle verifica ispettive interne	Esecuzione di verifiche ispettive interne	80%	100%
Monitorare l'attività di progettazione di percorsi formativi finanziati FSE	N° progetti finanziati rispetto a quelli presentati	Analisi degli esiti delle graduatorie di aggiudicazione dei progetti	50%	75%

Obiettivi – indicatori di processo – AREA DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi	Indicatori	Azioni/risorse	R i s u l t a t o atteso	R i s u l t a t o ottenuto
Attuare azioni di miglioramento in relazione ai punti deboli dell'Agenzia Formativa evidenziati dalle risposte ai Questionari di soddisfazione	N° azioni di miglioramento concluse su quelle previste in rapporto ai punti critici rilevati	Esecuzione di verifiche ispettive interne	100%	100%
Attuare azioni tese a risolvere le cause in essere delle potenziali non conformità	% dei problemi risolti sul totale numero non conformità e reclami	Esecuzione di verifiche ispettive interne	100%	100%