

# “CARTA DI QUALITA’ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

## **EUROLINK SRL**

**Piazza S. Pertini snc – Pal. SIF – 03100 Frosinone**

EUROLINK S.r.l.



**Sede legale**

P.za Sandro Pertini, snc  
(Palazzina S.I.F.) 03100 FR  
Tel. 0775.818.220  
Fax 0775.818.383

**Sede operativa**

Via R. Gigante, 4  
00143 RM  
Tel. 06.50527.1  
Fax 06.5010749

**Sede operativa**

Viale L.Schiavonetti, 290/b  
00173 RM  
Tel. 06.89285.1  
Fax 06.89285400

## **INDICE**

### **Premessa**

- 1. Livello strategico**
  - 1.1 Politica della qualità**
- 2. Livello organizzativo**
  - 2.1 Servizi formativi offerti**
- 3. Livello operativo**
  - Fattori di qualità**
  - Standard di qualità**
  - Strumenti di verifica**
- 4. Livello Preventivo**
  - 4.1 Dispositivi di garanzia e tutela committenti e beneficiari**
- 5. Condizioni di trasparenza**
  - 5.1 Validazione**
  - 5.2 Diffusione**
  - 5.3 Aggiornamento**
  - 5.4 Utenze Speciali**
- 6. Attività dei responsabili dei processi:**
  - 6.1 Responsabile del processo di direzione**
  - 6.2 Responsabile dei processi economici-amministrativi**
  - 6.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**
  - 6.4 Responsabile del processo di progettazione**
  - 6.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

## **Premessa**

---

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'EUROLINK SRL assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

L'EUROLINK SRL nasce nel 1996 come ISP - Internet Service Provider, all'interno della Concessionaria Personal Computer IBM per la provincia di Frosinone, già presente sul territorio dai primissimi anni '80.

In qualità di ISP, gestisce direttamente la Connettività, Servizi Internet (Dominio, Hosting, Email) nonché la realizzazione di Siti Internet di Presentazione Aziendale. Grazie a questo bagaglio di esperienza, soprattutto nell'Informatica tradizionale, sia Hardware che Software, la Eurolink Srl, affronta le nuove richieste del Mercato, che si indirizzano in Internet sulle Applicazioni Web, ed evolve in ASP - Application Service Provider. Ciò in completa sinergia con Settori quali Informatica, Telecomunicazioni, Gestione e Consulenza Aziendale, Gestione del Personale.

Nel 2004 viene conseguita la Certificazione ISO 9000.

Dalla necessità di soddisfare la sempre crescente domanda di Formazione del Mercato, la Eurolink Srl dedica da anni la sua esperienza, le sue conoscenze, la sua professionalità alla qualificazione e riqualificazione delle Risorse Umane. La Conoscenza Informatica è trasferita grazie a Docenti Certificati e Qualificati ed Aule Corsi attrezzate con la strumentazione tecnica adeguata a garantire efficienza e professionalità.

Eurolink Formazione si propone sul Mercato come Training Solution per Privati e Aziende che hanno l'esigenza di aggiornare le competenze informatiche del proprio Personale, inoltre risponde alla richiesta di flessibilità proponendo Corsi in grado di soddisfare le diverse esigenze formative: da Corsi di Informatica Base, propedeutici al conseguimento della Certificazione ECDL (Patente Europea del Computer), a Corsi per professionisti del Settore, secondo un crescente livello di approfondimento dei diversi Ambienti Operativi e Linguaggi di Programmazione.

Le Aziende possono inoltre fruire di Corsi personalizzati basati su tematiche o Software Specializzati. Servizi offerti:

Formazione a calendario - Corsi di Formazione che permettono di acquisire le Conoscenze di Base, di sperimentare l'utilizzo dei Prodotti, di perfezionare le capacità specialistiche e di facilitare i Processi di Innovazione Tecnologica.

Formazione Interaziendale - I Corsi Interaziendali vengono richiesti dalle Aziende che iscrivono meno di 3 Partecipanti. Al Corso possono partecipare anche Dipendenti di altre Aziende.

Formazione Monoaziendale - I Corsi Monoaziendali vengono proposti a quelle Aziende che intendono accrescere le competenze del proprio personale aggiornandolo e riqualificandolo, tenendo conto della specificità della singola Azienda e dei propri metodi di lavoro.

Inoltre accanto a queste tipologie di corso, l'ente accreditato presso la Regione Lazio per le macrotipologie formazione superiore e continua e attua progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, da fondi regionali e provinciali a favore di diverse fasce di età e tipologie di utenza.

In sintesi, eroga:

- Corsi di formazione mirati al conseguimento di una qualifica professionale;
- Formazione per i dipendenti degli Enti pubblici;
- Formazione per i dipendenti di aziende;
- Formazione per aggiornamento competenze di utenze occupate;

## **1. Livello Strategico**

---

La nostra mission è favorire l'integrazione della persona nel tessuto sociale, attraverso lo sviluppo professionale e civile.

Il Vertice Aziendale della Eurolink srl ha definito la seguente Politica per la Qualità.

Eurolink srl persegue l'eccellenza nelle attività di aggiornamento e sviluppo delle competenze di comunità professionali e di pratica di giovani e di adulti attraverso:

L'affinamento continuo delle tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento, allo scopo di anticipare le esigenze di formazione delle Aziende e dei soggetti in fase di ricerca di occupazione;

Lo sviluppo di un'offerta di servizi di Learning & Knowledge, sempre più personalizzata e aderente alle strategie di sviluppo delle Aziende Clienti, caratterizzata da elevate competenze, avanzate metodologie didattiche, innovative modalità di trasferimento delle conoscenze e di aggiornamento e sviluppo delle competenze;

Il raggiungimento di una posizione di leadership qualitativa nel mercato del Learning & Knowledge Management;

La promozione dello sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, favorendone l'integrazione sinergica e la comunicazione interfunzionale, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;

Il presidio costante della disponibilità e dell'adeguatezza delle risorse umane, tecnologiche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;

L'attuazione di un processo di miglioramento continuo dei prodotti/servizi offerti e dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti.

Le linee direttrici di una tale scelta possono esser in estrema sintesi riassunte in:

- Rispondere alla crescente domanda di formazione che accompagna l'evoluzione dell'attuale scenario socio-economico
- Assicurare agli utenti l'acquisizione delle competenze necessarie per essere al passo con il cambiamento
- Sviluppare i principi della responsabilità e della solidarietà, soprattutto verso chi è maggiormente esposto ai rischi di svantaggio e di emarginazione.

- Garantire il legame tra apprendimento ed esigenze del mondo del lavoro.
- Rispondere ai bisogni professionali delle persone ed alle domande di formazione espresse dal mercato del lavoro;
- Supportare la crescita delle economie territoriali e degli operatori economici locali;

In Eurolink la Qualità deve rappresentare un valore distintivo da applicare in tutta l'organizzazione, un modo di essere che, incidendo sui comportamenti aziendali, contribuisca al miglioramento continuo della soddisfazione delle Aziende Clienti, degli utenti che si rivolgono per la formazione e del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Vertice Aziendale assicura che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali tramite l'efficace implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi l'impegno sarà quello di fornire supporto e strumenti a tutto il personale e collaboratori esterni dell'ente attraverso:

- diffusione capillare della politica della qualità a tutti i livelli e verifica periodica della sua efficacia;
- utilizzo condiviso ed ampio di tutti i mezzi, strumenti, attrezzature e attività indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi posti;
- verifica periodica del coinvolgimento attivo dell'Organizzazione a tutti i livelli sulle tematiche della qualità;
- attivazione di un processo di miglioramento continuo;
- analizzare lo stato del sistema e della soddisfazione degli utenti-clienti (interni ed esterni) attraverso l'analisi di opportuni indicatori;

## **2. Livello Organizzativo**

---

I prodotti e i servizi formativi dell' Eurolink srl sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

### *2.1 Servizi formativi offerti*

Il nostro ente assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi :

- formazione superiore: intesa come formazione post-obbligo formativo, corsi con conseguimento di qualifica professionale, voucher formativi, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

- formazione continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.
- affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo.

***Dotazione di risorse professionali:***

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
<i>Direttore</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Formatori</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Esperti settoriali</i>	Competenze ed Esperienze specifiche	Titolo di studio Anni di attività	Esperti del settore	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Tutor</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Coordinatori</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei corsi;	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Responsabili di servizio</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Personale amm.vo</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico Anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Personale ausiliario</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Anni di servizio	Licenza media diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae



### ***Ambiti di competenza delle risorse utilizzate***

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>
<i>Direttore</i>	La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti dall'Ente.
<i>Formatore</i>	<p>Il Formatore realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti.</p> <p>Il formatore gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;</p> <p>concorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission dell'ente;</li> <li>- alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità dell'ente;</li> </ul> <p>collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente e all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative;</p> <p>assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente;</li> <li>- il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'ente e/o con altre iniziative concordate con l'ente.</li> </ul>
<i>Esperti settoriali</i>	La declamatoria relativa alle funzioni generali è la stessa del formatore con la differenza che l'esperto specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi in atto.
<i>Tutor</i>	Tutor, integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali.
<i>Coordinatore</i>	Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le direttive dell'ente.
<i>Orientatore</i>	<p>L'Orientatore gestisce attività di informazione e formazione orientativa individuali e di gruppo;</p> <p>illustra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le opportunità formative proposte dall'Ente anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali;</li> </ul> <p>individua ed analizza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i bisogni formativi espressi dall'utenza e l'offerta necessaria per interventi di recupero per gli utenti;</li> </ul> <p>cura l'informazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sull'offerta di azioni di formazione e istruzione;</li> <li>- sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale;</li> <li>- sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro;</li> </ul>
<i>Responsabili di Processo</i>	Il Responsabile dei processi, nell'ambito delle direttive e/o deleghe dell'ente, garantisce il presidio generale delle azioni previste, in uno o più processi, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'ente. Presidia, su delega dell'Ente e nel rispetto dell'organizzazione interna, uno o più processi riguardanti le aree di: promozione; orientamento; progettazione e sviluppo; erogazione; valutazione.
<i>Personale amm.vo</i>	Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l'archiviazione dei documenti e, in collaborazione con i coordinatori, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti, delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.
<i>Personale ausiliario</i>	Nell'ambito delle direttive dell'Ente, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede

	<p>alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alle commissioni esterne assegnate; provvede alla conduzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento.</p>
--	--

***Dotazioni di risorse logistico-strumentali***

<b>N.</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>
1	Aula lezione	Rispetto normativa sulla sicurezza e principi ergonomici	Certificazioni
1	Laboratori Informatici	Rispetto normativa sulla sicurezza, principi ergonomici, Sistemi hardware e software aggiornati	Certificazioni
Pc,scanner,fotocopiatrice,ecc.	Attrezzature	Rispetto normativa sulla sicurezza, principi ergonomici, aggiornamento periodico	Certificazioni

### 3. Livello Operativo

---

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Società **Eurolink srl** intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

→ **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

→ **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;

→ **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;

→ **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni

	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenza/tutoring	Partecipanti Abbastanza/Molto	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico rispetto al totale	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive		
Assistenza ex-post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto della scadenza	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	<90%	Audit interni

## 4. Livello preventivo

---

Il Sistema di Gestione della Qualità della **Eurolink srl** prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

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

I dispositivi nello specifico sono:

– *La procedura Azioni correttive e preventive – Gestione delle non conformità* definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti all'ente da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

– *La procedura Verifiche ispettive interne* definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo *Eurolink srl – via Valle Fioretta snc –Pal. SIF – 03100 Frosinone*;
- per fax al n° *0775.818383*;
- per email all'indirizzo [info@eurolink.it](mailto:info@eurolink.it);
- direttamente al coordinatore del corso o al referente per la formazione;

## **5. Condizioni di trasparenza**

---

### **5.1 Validazione**

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

### **5.2 Diffusione**

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

- pubblicazione sul proprio sito internet *www.eurolink.it*;
- affissione sulla bacheca dell'ente con aggiornamento mensile dei dati variati;
- consegna di copia al personale docente e non docente;

L'ente si impegna a pubblicizzare i corsi attivati almeno 30 giorni prima dello svolgimento delle selezioni.

### **5.3 Aggiornamento**

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

### **5.4 Utenze speciali**

In relazione alle utenze speciali, sarà cura del Responsabile dell'analisi dei fabbisogni di relazionarsi periodicamente e comunque prima di eventuali elaborazioni progettuali con i Servizi Sociali locali, pubblici o del privato sociale, al fine di rilevare fabbisogni formativi specifici della tipologia di utenza target dell'intervento.

Sarà altresì cura del Responsabile dell'erogazione, prima dell'avvio di ogni intervento formativo che interessi fasce di utenza speciali, raccogliere da parte dei Servizi Sociali indicazioni di carattere operativo circa le possibili azioni da mettere in atto per agevolare o facilitare l'accesso alle opportunità formative da parte di utenti speciali

## **6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

---

### **6.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione – CAFOLLA GIAN LUCA**

Il responsabile di direzione assicura la pianificazione il presidio:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

### **6.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi – PAOLA BARTOLI**

Il responsabile economico- amministrativi cura gli adempimenti relativi a:

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico

- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

**6.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni – CAFOLLA GIAN LUCA**

Il responsabile tiene sotto controllo il processo di gestione dell'offerta:

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali

diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese

- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

**6.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione – SERENA ANNA BAMBACARO**

Il responsabile della progettazione assicura la progettazione del servizio nonché l'individuazione e la pianificazione delle risorse necessarie per la realizzazione:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione consuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

**6.5 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi – GIOVANNA BUFALINI**

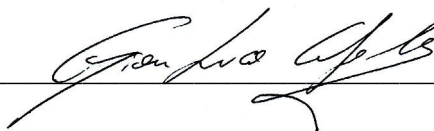
Il responsabile tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/servizi:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;

**La Direzione**

Frosinone, 19/03/2018

Firma



**Il Responsabile del Processo di gestione della Qualità**

Frosinone, 19/03/2018

Firma

