



# CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

## 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

#### 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 è costituito al fine di esplicitare e comunicare, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che EBAFoS 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 committente/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Sono previsti percorsi formativi, corsi, seminari, e laboratori di base, avanzati, di specializzazione ed eccellenza. Alla fine di ogni corso viene rilasciato un attestato di frequenza: un titolo che garantisce l'elevata qualità dei programmi di studio e dei livelli di apprendimento raggiunti.

La Carta della Qualità EBAFoS è un documento di garanzia per i propri iscritti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che l'Ente si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per l'Ente lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi.

### **1 - LIVELLO STRATEGICO**

Gli obiettivi che ci poniamo sono:

- Ricercare la piena soddisfazione del Cliente;
- Monitorare la soddisfazione del Cliente;
- Conseguire il livello qualitativo prestabilito e mantenerlo nel tempo;
- Perseguire il miglioramento continuo nei servizi forniti e nei processi attivati.

Riteniamo che la qualità si realizza attraverso una organizzazione "orientata al cliente" e dove tutti i processi siano regolati da un sistema coordinato volto al miglioramento continuo attraverso la condivisione e coinvolgimento di tutti gli attori del processo.

I punti nodali del nostro approccio alla qualità possono essere quindi sintetizzati in:

- Organizzazione orientata al cliente;
- Coinvolgimento delle persone;
- Approccio per processi;
- Miglioramento continuativo;
- Approccio alle decisioni basato sui fatti.



Per attuare una formazione che raggiunga degli standard di qualità elevati, l'attività formativa di EBAFoS, si esplica in:

- Attivazione di un una Commissione Tecnica per l'Erogazione dei Servizi Formativi in cui ci sia il responsabile del sistema qualità
- Analisi del contesto
- Monitoraggio ed analisi continuo delle esigenze formative del territorio
- Cooperazione ed continuo dialogo con le istituzioni e con le aziende locali per consolidare un interscambio di informazioni in merito alle esigenze formative e per creare un sistema formativo
- Definizione di un preciso profilo del proprio Cliente verificandone i bisogni formativi, educativi e di mercato
- Utilizzo delle informazioni raccolte per avere informazioni sufficienti per la progettualità didattica
- Individuazione ed interpretazione delle attese del partecipante ai progetti di formazione, inteso anche come livello di professionalità che il Cliente ricerca nell'Ente di Formazione
- Analisi SWOT:
  - *punti di forza*: posizionamento sul mercato, rete di relazioni già esistente, struttura, attrezzature tecnologiche, specializzazione nel settore della sicurezza, competenze e competenze allargate (personalità, disponibilità all'ascolto, capacità di comunicazione, ecc)
  - *punti di debolezza*: primo approccio alla formazione finanziata, formazione in nuovi settori, eccessiva specializzazione
  - *opportunità*: inserimento in un nuovo settore, contatti con nuove strutture, riorganizzazione della gestione secondo i criteri della Qualità, inserimento di nuove professionalità
  - *rischi*: concorrenza di Enti già posizionati e con un curriculum nel campo della formazione finanziata già consolidato
- Disegno delle strategie per consentire la valorizzazione dei punti di forza e delle opportunità ed il superamento dei punti deboli e dei rischi
- Gestione dei progetti di formazione in una logica di servizio totale, garantendo il raggiungimento di tutti gli obiettivi e la piena soddisfazione del Cliente anche attraverso il soddisfacimento di esigenze implicite non espressamente richieste
- Condivisione da parte di tutti gli operatori della cultura per processi e coinvolgimento delle risorse umane, secondo il proprio ruolo ma tutti l'obiettivo comune di agire nell'ottica del miglioramento continuo
- Miglioramento continuo, ossia individuazione delle cause di un problema, individuazione di possibili soluzioni, attuazione della soluzione
- Gestione dei processi per il raggiungimento della soddisfazione del Cliente, attraverso una adeguata capacità di coinvolgimento dei vari gruppi all'intero dell'Ente di formazione
- Promozione della partecipazione dei corsisti
- Utilizzo di moderni supporti tecnologici ed adeguate strumentazioni tecniche oltre che di innovative metodologie educative
- Valutazione dei risultati in funzione del miglioramento continuo



- Continuo aggiornamento, formazione, qualificazione del personale per poter proporre sempre tematiche innovative ai propri clienti
- Continuo monitoraggio degli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta.

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission L'Ente Bilaterale EBAFoS ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale.

La struttura organizzativa è in realtà una struttura a rete dove ognuno è volto alla realizzazione di obiettivi condivisi e soprattutto all'obiettivo primario del miglioramento continuo della qualità del servizio.

Alla base di questo approccio innovativo dell'organizzazione è la realizzazione della "bacheca delle idee" dove ognuno, docenti, non docenti ed allievi, possono esprimere, anche in forma anonima i propri giudizi, e le proposte di miglioramento. Sempre nell'ottica di una condivisione degli obiettivi e delle idee sono organizzati incontri periodici con tutti gli attori coinvolti nel processo formativo.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

## **2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO**

Informazioni generali sui servizi formativi offerti da EBAFoS.

EBAFoS nasce nel 2010 per garantire un servizio qualificato di assistenza alle imprese nella prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali negli ambienti di lavoro, in ottemperanza agli obblighi previsti dai D.Lgs 81/08 (Testo Unico in materia di Sicurezza) e s.m.i.

L'attività formativa svolta dall'Ente Bilaterale EBAFoS è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Attualmente si occupa prevalentemente di formazione di enti pubblici e aziende private per i tutti i corsi in materia di igiene salute e sicurezza sul lavoro previsti dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i.,

**EBAFoS** – Ente Bilaterale Aziendale per la Formazione e la Sicurezza e Organismo Paritetico Nazionale

Sede Legale e Operativa : Via dei Volsini, 14 – 04100 Latina (LT) / tel. e fax. 0773 280953 / C. F. 97589650585/[www.ebafos.com](http://www.ebafos.com) - [info@ebafos.com](mailto:info@ebafos.com)



dall'Accordo Stato Regioni del 21/11/2011, dall'Accordo Stato Regioni del 22/02/2012, dall'Accordo Stato Regioni del 26/01/2006, dal D.M. 10/03/98, dal D.Lgs.15 luglio 2003 n° 388, oltre che corsi di formazione per formatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e corsi HACCP rivolto sia al Responsabile dell'azienda, sia al personale qualificato che manipola o non manipola alimenti e bevande.

Dal 2015 EBAFoS è stato accreditato presso il Ministero di Grazia e Giustizia come Provider Nazionale per il Consiglio Nazionale degli Ingegneri diventando dunque un valido punto di riferimento anche per la formazione professionale continua.

EBAFoS si avvale, per lo svolgimento dei corsi, oltre che del personale dipendente, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore di indiscussa competenza, che riescono a trasmettere ai partecipanti le loro conoscenze e la loro esperienza professionale favorendo il cambiamento dei comportamenti e lo sviluppo di una diffusa cultura della sicurezza. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

EBAFoS si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, EBAFoS dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

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

| <b>TIPOLOGIA</b> | <b>FATTORI DI QUALITA'</b>  |
|------------------|---|
| Direttore        | 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.   |
| Formatore        | Il Formatore realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti. 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; concorre: <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> 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; assicura: <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</li></ul> |



|                          |  |
|--------------------------|--|
|                          | <p>attività programmate dall'ente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>  |
| Esperti settoriali       | <p>La declamatoria relativa alla 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.</p>   |
| Tutor                    | <p>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.</p>  |
| Coordinatore             | <p>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.</p>  |
| Orientatore              | <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> |
| Responsabili di Processo | <p>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.</p>  |
| Personale amm.vo         | <p>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.</p>  |
| Personale ausiliario     | <p>Nell'ambito delle direttive dell'Ente, garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura; provvede 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>   |



### Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza l'Ente Bilaterale EBAFoS per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

### **3 - LIVELLO OPERATIVO**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, EBAFoS 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.

## Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

| FATTORI DI QUALITA'                                      | INDICATORI  | STANDARD DI QUALITA'   | STRUMENTI DI VERIFICA   |
|--|---|--|---|
| <b>Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente</b> | Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta | 1 settimana lavorativa   | Sistema di registrazione delle informazioni (registro)                            |
| <b>Soddisfazione del cliente</b>                         | % grado di soddisfazione  | 70%  | Questionario  |
| <b>Tempo gestione dei reclami</b>                        | Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo                       | Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg   | Schema di rilevazione delle non conformità  |
| <b>Comunicazioni</b>                                     | Controllo firme.<br>Controllo contatore sito Internet                               | 1% di aumento visioni annuale  | Analisi numero firme.<br>Analisi visitatori sito.                                 |
| <b>Successo didattico</b>                                | Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.                           | Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo maggiore o uguale 85/100. | Relazione della Direzione Generale.<br>Graduatorie e/o prove finali di ogni corso |

## 4 - LIVELLO PREVENTIVO

Il sistema di gestione della qualità dell'Ente Bilaterale EBAFoS prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal committente.

### Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

EBAFoS intende attuare un servizio di qualità per l'obiettivo della Customer Satisfaction.

In funzione di ciò ha previsto una serie di strumenti di rilevazione delle esigenze del cliente sia a livello preventivo che durante il processo di erogazione.

**1° strumento:** predisposizione di format di tipo informatico per la rilevazione del feedback:

1. questionario iniziale dove l'allievo indicherà le sue aspettative relativamente alla qualità del servizio;
2. questionario intermedio per il monitoraggio della customer satisfaction e per attuare eventuali azioni correttive;
3. questionario finale per la raccolta del grado di soddisfazione del cliente;





**2° strumento:** realizzazione della “*Bacheca delle idee*” dove chiunque (discenti, docenti e non docenti) possano esprimere i loro giudizi e proporre idee per il miglioramento del servizio anche in forma anonima. La “*Bacheca delle idee*” è stata pensata anche per permettere a chi non voglia esporsi direttamente di poter esprimere anche i suoi giudizi negativi o esporre reclami.

**3° strumento:** predisposizione dello “*Sportello Reclami*” attuato nella Segreteria Nazionale che provvederà a raccogliere eventuali reclami derivanti dalla difformità del servizio rispetto alle aspettative. Tale reclamo sarà tempestivamente comunicato al Coordinatore del Corso che lo riporterà ai singoli responsabili dei vari settori.

**4° strumento:** la procedura di 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 in oltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti all’Ente da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

EBAFoS si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L’azione di ascolto e la diffusione della Carta della Qualità si esplica, anche attraverso i seguenti canali:

- per posta all’indirizzo EBAFoS – Via dei Volsini, 14 – 04100 Latina (LT);
- per fax al n°0773 280953;
- per email all’indirizzo [info@ebafos.com](mailto:info@ebafos.com).

Entro 30 gg successivi alla segnalazione EBAFoS comunicherà l’esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## **5 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, l’Ente Bilaterale EBAFoS si impegna:

- Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all’accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.
- A consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato da EBAFoS. L’avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente.
- La Carta della Qualità verrà diffusa, inoltre, è pubblicandola sul sito aziendale [www.ebafos.com](http://www.ebafos.com).
- La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata.
- La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.



## **6 – DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO**

### Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- 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
- riesame periodico del Sistema Qualità
- promozione e pubblicizzazione delle attività e dei servizi della struttura
- coordinamento della segreteria organizzativa
- gestione della qualità inerente il processo

### Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- collaborazione nella progettazione amministrativa dei corsi
- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese in contabilità industriale
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione
- rapporti con i fornitori e le utenze
- accertamento della redditività del progetto in fase di progettazione
- gestione della qualità inerente il processo

### Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

- 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
- individuazione ed analisi dei fabbisogni formativi e professionali nei vari ambiti e settori
- scouting presso aziende clienti e imprese potenzialmente interessate, al fine di individuarne le esigenze;
- osservazione del contesto e redazione, con cadenza semestrale, del Documento di Osservazione Periodica del Contesto di Riferimento
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- definizione della strategia formativa
- gestione della qualità inerente il processo

### Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione
- analisi dei punti di forza della struttura formativa per la progettazione di azioni mirate
- elaborazione del progetto strutturando la didattica con articolazione in moduli ed unità didattiche
- monitoraggio delle opportunità finanziarie
- elaborazione di preventivi finanziari in collaborazione con il responsabile amministrativo
- riscontro della fattibilità tecnica dei progetti



- aggiornamento dei problemi di sviluppo economico, l'evoluzione delle professionalità e della progettazione didattica
- gestione della banca dati dei progetti
- gestione della qualità inerente il processo

#### Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- monitoraggio delle azioni o dei programmi
- gestione delle risorse umane
- acquisti magazzini e dotazioni materiali
- cura della documentazione di avvio corsi (registri e comunicazioni)
- rapporti con l'ente erogatore durante la gestione degli stessi (comunicazioni intermedie e di servizio)
- valutazione e sviluppo delle risorse umane
- gestione della logistica, movimentazioni e servizi, arredi e dotazioni
- manutenzioni hardware e software
- gestione della didattica
- coordinamento segreteria dei corsi
- gestione ed organizzazione FAD
- gestione della banca dati degli allievi
- gestione del protocollo, economato e cassa
- gestione archivio e supporti didattici
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- gestione della qualità inerente il processo

Latina, li 02/09/2019

La Direzione  
Federica D'ALONZO