

***“LUIGI PIRANDELLO CENTRO STUDI E  
FORMAZIONE “***

*CARTA DELLA QUALITA’*

# INDICE

1 - PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA.....	3
IL CONTESTO SOCIALE, CULTURALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO .....	3
2 - LIVELLO STRATEGICO .....	4
2.1 - MISSION DELL'ISTITUTO .....	4
2.2 – OBIETTIVI ED IMPEGNI .....	4
2.3 – MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE .....	5
3 – LIVELLO OPERATIVO.....	6
3.1 – FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA .....	7
4 – LIVELLO ORGANIZZATIVO .....	8
4.1 – LE AREE DI ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO.....	8
4.1.1 - FORMAZIONE CONTINUA.....	8
4.1.2 – FORMAZIONE SUPERIORE .....	8
4.2 – LE RISORSE PROFESSIONALI DELL'ISTITUTO.....	9
Responsabile del processo di progettazione .....	13
Responsabile del processo di erogazione dei servizi.....	14
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni.....	15
Responsabile del Processo di Gestione Economico-Amministrativo.....	16
4.3 – LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI DELL'ISTITUTO.....	17
5 - LIVELLO PREVENTIVO .....	18
5.1 – DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI .....	18
6 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	18

Revisione 2.2 del 30/06/2017

Responsabile del processo di  
analisi e definizione dei fabbisogni



# **1 - PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA**

Il “Luigi Pirandello Centro Studi e Formazione” di seguito per comodità denominato Centro Studi, è ente già accreditato alla Regione Lazio per lo svolgimento di corsi di formazione professionale.

Il Centro Studi fonda la sua attività didattica su criteri di obiettività e di equità, finalizzati al conseguimento da parte degli studenti degli obiettivi di formazione umana e culturale, fissati dai progetti educativi e didattici di Istituto.

Il Centro Studi, in un’ottica di apertura all’Europa e al mondo, ha come fine la formazione civile e culturale degli studenti e il completo sviluppo della loro personalità.

Persegue altresì l’obiettivo di educarli alla libertà, alla democrazia, alla pace, alla legalità, al rispetto di sé, degli altri e della cosa pubblica.

Il Centro Studi promuove la conoscenza delle discipline tecniche, linguistiche, scientifiche ed umanistiche in un’ottica di ricomposizione unitaria e completa del sapere; promuove la conoscenza di sé al fine dell’autorientamento e della valutazione di attitudini a valori personali.

Il Centro Studi ha un’unica sede, in piazza Martiri di Valle Rotonda n.1 a Frosinone.

## **IL CONTESTO SOCIALE, CULTURALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO**

La città di Frosinone presenta un nucleo antico e sorge sulla sommità del colle dominante la valle del Cosa, conserva una struttura medioevale, anche se la città oggi ha un aspetto prevalentemente moderno. Distrutta durante la guerra fu ricostruita successivamente. Attorno agli anni ’60 ebbe un grande sviluppo industriale che portò grandi benefici occupazionali. Ancora oggi nonostante la grande crisi del settore industriale sono presenti realtà che primeggiano nel loro campo come la Klopman International leader nel settore tessile, le società Bristol Mayer Squibb e Lepetit leader nel settore farmaceutico. Sono presenti anche se in forte recessione diverse società multinazionali che primeggiavano fino a qualche anno fa.

Tutto il territorio locale è inoltre interessato da un vasto tessuto di piccole e medie imprese di tipo artigianale, capaci di offrire numerose e diversificate opportunità professionali.

Anche il settore terziario riveste una notevole importanza nell’economia di Frosinone, garantendo sbocchi occupazionali.

Alla luce di quanto detto, acquista notevole valore la conoscenza delle lingue straniere e delle strutture tecniche ed economiche che caratterizzano la nostra zona.

## **2 - LIVELLO STRATEGICO**

### **Politica della qualità**

La Carta della Qualità del Centro Studi si pone come obiettivo quello di comunicare la Politica della Qualità, quindi, di rendere note le caratteristiche dei servizi formativi offerti ai propri “clienti”. La Carta della Qualità è ispirata ai criteri ed ai principi di uguaglianza, efficacia e trasparenza.

Tale Carta ha l’obiettivo di comunicare gli intenti del Centro Studi sia all’interno dell’organizzazione, in maniera tale da coinvolgere tutti gli operatori interni nella politica di miglioramento dell’offerta, sia all’esterno per fondare sui principi di lealtà e collaborazione i rapporti con gli interessati al servizio formativo, cioè studenti, genitori, università e mondo del lavoro.

### **2.1 - MISSION DELL’ISTITUTO**

Il Centro Studi identifica la propria mission nel ***“Poter portare i propri discenti dalle conoscenze alle competenze per un inserimento consapevole nel contesto sociale e lavorativo”***.

Il Centro Studi intende, perciò, mettere a disposizione tutte le sue risorse affinché si possa creare un ambiente favorevole all’apprendimento ed al lavoro di tutte le risorse umane coinvolte.

I soggetti formati dovrebbero, quindi, essere in grado di rapportarsi in modo autonomo e flessibile con la realtà esterna, in modo tale da poter affrontare con criticità e responsabilità le sfide poste quotidianamente da una società in continuo divenire economico, sociale, politico e tecnologico.

### **2.2 – OBIETTIVI ED IMPEGNI**

Per poter perseguire la propria mission, il Centro Studi intende porsi come punto di riferimento per il proprio territorio ed essere identificato, dalle varie componenti sociali, come referente ed interlocutore qualificato dello stesso.

È per questo che si impegna a:

1. ricercare collaboratori in grado di portare alla realizzazione di un'azione corsuale nel rispetto dei bisogni formativi e della soddisfazione dei partecipanti;
2. realizzare progetti di corsi di formazione professionale aderenti ai requisiti del territorio e alle esigenze dei potenziali partecipanti;
3. rendere edotto il personale dipendente all'applicazione dei principi stabiliti nel Sistema Gestione per la Qualità e agli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo 196/03 e ss..mm.ii.

Per conseguire la propria mission, il Centro Studi si impegna a monitorare i propri obiettivi affinché il servizio formativo offerto sia sempre più rispondente alle aspettative dei “discenti”.

## **2.3 – MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI**

### **AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA**

### **COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I**

### **LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE**

La Politica della Qualità adottata dal Centro Studi viene diffusa a tutti i membri dell'organizzazione attraverso le riunioni istituzionali effettuate periodicamente. Responsabile della sua diffusione è l'Amministratore Unico, il quale si preoccuperà affinché tutti i membri dell'organizzazione condividano e realizzino tale Politica nella propria attività quotidiana.

Frosinone, 30/06/2017

Responsabile del processo di  
analisi e definizione dei fabbisogni



### **3 – LIVELLO OPERATIVO**

Al fine di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità del servizio formativo offerto, il Centro Studi si propone di monitorare costantemente il servizio, tramite una serie di indicatori, semplici e misurabili, che permettano la misurazione delle prestazioni dell'organizzazione.

Tali indicatori sono presentati nella tabella seguente.

### 3.1 – FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>STRUMENTI</b>
Grado di soddisfazione dei clienti	Percentuale del grado di soddisfazione	85%	Questionario
Incremento del numero degli iscritti	Percentuale	2%	Rilevazione numerica
Ridurre il tempo di gestione dei reclami	Tempo che intercorre per la gestione del reclamo	Almeno l'80% dei reclami risolti in 30 giorni	Rilevazione numerica
Ampliamento dell'attività formativa	Numero dei corsi attivati	Almeno 2 corsi ogni anno	Rilevazione numerica

## **4 – LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **4.1 – LE AREE DI ATTIVITÀ DELL’ISTITUTO**

Il Centro Studi offre alla propria utenza le seguenti proposte formative:

- **Scuola Vetrinisti;**
- **Alfabetizzazione informatica;**
- **Attività rivolte ai servizi sociali;**
- **Attività rivolte al mondo del lavoro per favorire lo sviluppo professionale;**
- **Percorsi formativi che garantiscano l’acquisizione di capacità e competenze da favorire un inserimento dei corsisti nel mondo del lavoro.**

Accanto a tali proposte il Centro Studi offre ai propri “allievi” i seguenti corsi di formazione professionale:

- Corsi di finalizzati alla certificazione di Qualifica di Lingua Inglese Cambridge English ;
- Corsi per Vetrinisti e Visual Merchandise.
- Corsi di preparazione per l’acquisizione della Qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS)

#### **4.1.1 - FORMAZIONE CONTINUA**

Il Centro Studi ha attivato ed intende continuare ad attivare anche corsi destinati a soggetti occupati, in CIG e mobilità, ai disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l’obbligo formativo.

Tali interventi sono finalizzati all’adeguamento, aggiornamento, specializzazione, perfezionamento, qualificazione e riqualificazione delle competenze professionali.

#### **4.1.2 – FORMAZIONE SUPERIORE**

Per quanto concerne le attività di formazione superiore, cioè quelle post obbligo formativo, post diploma e post laurea, il Centro Studi si attiva tramite la sottoscrizione di protocolli d’intesa con le istituzioni preposte.

Le attività di formazione superiore riguardano: l’inserimento ed il reinserimento lavorativo, i corsi di istruzione e formazione tecnica superiore (I.F.T.S.).



## **4.2 – LE RISORSE PROFESSIONALI DELL’ISTITUTO**

Il Centro Studi si avvale, per lo svolgimento dei propri corsi, del proprio personale docente, di esperti provenienti dal mondo del lavoro e di docenti provenienti da altre scuole.

Per quanto riguarda i collaboratori esterni, essi sono scelti tra esperti nell’area di interesse attraverso opportuna selezione dei curricula, ovvero tenendo in considerazione le competenze professionali.

Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi tenute sotto controllo attraverso opportuni monitoraggi che diano valide indicazioni sulle capacità comunicative, sulle competenze disciplinari e su quelle metodologiche dei docenti.

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

Il sistema di classificazione del personale è definito:

a) sulla base:

- dello stretto rapporto esistente tra professionalità, inquadramento economico funzionale e organizzazione del lavoro;
- della necessità di tener conto dei processi di accreditamento, nazionale e regionali, relativamente alla previsione delle competenze professionali specifiche del settore;
- dell’evoluzione dell’organizzazione del lavoro e delle figure professionali con particolare riferimento a quelle con più elevata professionalità;

b) con i seguenti obiettivi:

- rafforzare il rapporto tra professionalità, sistema di inquadramento del personale e organizzazione del lavoro;
- salvaguardare le specificità dei modelli organizzativi regionali;
- disegnare un quadro di riferimento nazionale che permetta di riconoscere le professionalità del comparto.

L’articolazione dei Profili Professionali è distribuita su aree funzionali ciascuna delle quali comprende varie aree operative. Nel prospetto di seguito riportato si esplicitano le figure professionali di presidio.

## Prospetto

<b>Area funzionale - Processo di Direzione</b>	
Qualifica	Aree Operative
Responsabile del processo di direzione	Definizione delle strategie organizzative; Pianificazione e 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 sviluppo delle risorse umane; Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali; Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura; Gestione della qualità inerente tutti i processi

<b>Area funzionale - Processo di Progettazione / Analisi e definizione dei fabbisogni / Erogazione dei servizi</b>	
Qualifica	Aree Operative
Responsabile del processo di progettazione	Progettazione di massima e di dettaglio di una azione corsuale; Progettazione di un intervento individualizzato; Gestione della qualità inerente il processo;
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie; Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; Monitoraggio delle azioni e dei programmi e Valutazione dei risultati ai fini dell'identificazione delle azioni di miglioramento; Gestione della qualità inerente il processo;
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale; Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo; Definizione della strategia formativa; Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; Gestione della qualità inerente il processo;

<b>Area funzionale - Processo di gestione economica e amministrativa</b>	
Qualifica	Aree Operative
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativi	Amministrazione e gestione del personale Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi Controllo economico Rendicontazione delle spese Gestione della qualità inerente il processo

Si riporta di seguito il dettaglio delle competenze per ogni profilo relativo alle figure di presidio.

## **Responsabile del processo di direzione**

Direzione di azioni, servizi ed agenzie formative

### *a. Descrizione delle funzioni generali*

La Direzione, assume la responsabilità del funzionamento di Sedi Operative e / o dello svolgimento di attività, programmi, progetti e servizi del sistema di formazione.

Svolge attività di rappresentanza su delega dell'Istituto rispetto alla committenza, all'utenza, ai soggetti istituzionali e socioeconomici del territorio in cui svolge la propria azione.

### *b. Aree operative*

Definizione delle strategie organizzative;

Pianificazione e 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 sviluppo delle risorse umane;

Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;

Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;

Gestione della qualità inerente tutti i processi.

In particolare:

- Attua gli obiettivi programmati dell'Istituto, verifica e risponde del loro stato di attuazione e dei risultati conseguiti;
- Impartisce direttive per l'impiego del personale assegnato;
- Indirizza e promuove l'innovazione e la valorizzazione delle risorse e delle professionalità assegnate alla sua responsabilità, pianifica le attività di formazione del personale;
- Si avvale della collaborazione di staff tecnici e progettuali per il monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza delle attività di formazione e contribuisce alla definizione delle politiche della qualità;
- Programma ed è responsabile del marketing delle attività e delle azioni formative;
- Adotta provvedimenti relativi al personale in base alle norme legislative e contrattuali in coerenza con gli indirizzi e/o le direttive dell'Istituto.

- Area della Direzione Amministrativa
  - In collaborazione col legale rappresentante dell'Istituto, partecipa alla definizione della struttura organizzativa ed amministrativa e delle linee strategiche di pianificazione delle risorse.
  - È responsabile della predisposizione e pianificazione di preventivi, indicatori economici e finanziari riferiti all'attività formativa, secondo le modalità con cui essa è organizzata nell'ambito dell'Istituto.
  - È responsabile dell'acquisizione delle risorse strumentali, per le quali assicura la rispondenza ai piani di attività ed alle specifiche definite dalla politica della qualità.
  - Concorre con altre funzioni, alla contrattazione con la committenza in sede di definizione di budget finanziari e sovrintende alle operazioni per la predisposizione di consuntivi e rendicontazioni.
  - In coerenza con la struttura organizzativa definita dell'Istituto, è responsabile della redazione di atti amministrativi, contabili e di bilancio.
  - Impartisce direttive ed è responsabile del personale assegnato alla sue dipendenze.
  
- Area della Direzione del personale
  - In coerenza con gli indirizzi e/o direttive dell'Istituto, coordina la propria azione con gli altri livelli direttivi ed amministrativi, gestisce la politica del personale.
  - Sovrintende e cura la gestione amministrativa del personale.
  - Impartisce direttive ed è responsabile del personale assegnato e ne cura la programmazione dello sviluppo professionale.
  - Concorre per la parte relativa alla gestione delle risorse umane all'attuazione di piani di miglioramento qualitativo dell'offerta formativa.
  - Definisce i piani di formazione e aggiornamento del personale.
  
- Area della Direzione di ricerca e sviluppo
  - Svolge attività di studio e ricerca relative allo sviluppo di nuovi interventi formativi, di orientamento e di accompagnamento al lavoro.
  - Collabora allo sviluppo e alla promozione delle attività formative dell'Istituto in relazione ai soggetti esterni.
  - Cura la promozione e diffusione di strumenti innovativi per il miglioramento del servizio.
  - Cura la promozione e la commercializzazione dei servizi formativi e/o di orientamento.
  - Collabora con l'area direzione del personale, alla definizione dei piani di formazione e aggiornamento del personale.

c. *Qualifica professionale*

Responsabile del processo di direzione

d. *Livello di istruzione ed esperienza lavorativa*

In alternativa:

- a) Diploma di laurea e 2 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese
- b) Diploma di laurea e 3 anni di esperienza in attività di pianificazione strategica/gestione risorse umane in altri settori
- c) Titolo di studio secondario superiore e 4 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione/ educazione/ orientamento e/o dei servizi alle imprese
- d) Titolo di studio secondario superiore e 5 anni di esperienza in attività di pianificazione strategica/gestione risorse umane in altri settori

## **Responsabile del processo di progettazione**

Progettazione di servizi ed attività del sistema di formazione professionale, orientamento e accompagnamento al lavoro.

### *a. Descrizione delle funzioni generali*

La funzione di progettazione, nell'ambito delle direttive dell'Istituto, si esprime attraverso l'elaborazione di progetti di sistema e/o progetti di azioni formative, di orientamento e di accompagnamento al lavoro, comporta la responsabilità del controllo qualitativo degli esiti dei progetti e delle attività svolte nonché delle loro ricadute sui sistemi di gestione della qualità e delle risorse impiegate.

### *b. Aree operative*

Progettazione di massima di una azione corsuale;

Progettazione di dettaglio di una azione corsuale;

Progettazione di un intervento individualizzato;

Gestione della qualità inerente il processo;

In particolare:

- Analizza le modificazioni organizzative e tecnologiche dei sistemi d'impresa e di servizi ai fini di individuarne le ricadute sull'offerta formativa.
  - Progetta azioni formative complesse rivolte alla definizione di sistemi di formazione, orientamento, accompagnamento al lavoro che richiedano e/o prevedano azioni coordinate tra più soggetti istituzionali, economici, delle parti sociali e del privato sociale.
  - Collabora con le istituzioni pubbliche e/o private per l'elaborazione di strategie di azione, di modelli di formazione, di criteri per la programmazione di attività formative.
  - Collabora alla definizione e all'aggiornamento del Sistema per la gestione della qualità ISO.
  - Elabora piani di formazione degli operatori dell'Istituto.
  - Coordina l'attività degli operatori impegnati nella progettazione degli interventi formativi.
- Area della progettazione delle azioni formative
    - Sviluppa la progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Istituto a fronte di richieste d'offerta pubbliche e /o private, di partecipazione a bandi pubblici, di redazione di offerta formativa a catalogo, di commessa interna.
    - Collabora alla ricerca e all'analisi delle trasformazioni organizzative e tecnologiche d'impresa e di servizi ed alla elaborazione dei piani di formazione degli operatori.
    - Svolge i propri compiti in collegamento con i formatori, tutor, coordinatori, valutatori.

### *c. Qualifica professionale*

Responsabile del processo di progettazione

### *d. Livello di istruzione ed esperienza lavorativa*

In alternativa:

- a) Diploma di laurea e 1 anno di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- b) Diploma di laurea e 2 anni di esperienza nella gestione amministrativa in altri settori
- c) Titolo di studio secondario superiore e 3 anni di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- d) Titolo di studio secondario superiore e 5 anni di esperienza nella gestione amministrativa in altri settori

## **Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

Valutazione di sistemi, programmi ed azioni di formazione professionale, orientamento e accompagnamento al lavoro.

Nell'ambito della sede operativa assicura la corretta applicazione delle procedure del sistema qualità messo a punto dall'Ente.

### *a. Descrizione delle funzioni generali*

La valutazione concorre alla conoscenza dei processi formativi attuati dall'Ente attraverso la gestione di un sistema di monitoraggio e controllo qualitativo e quantitativo

### *b. Aree operative*

Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;

Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

Monitoraggio delle azioni e dei programmi;

Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;

Gestione della qualità inerente il processo;

In particolare:

- Area della valutazione di sistema
  - Gestisce sistemi di monitoraggio e controllo qualitativo ai fini dell'accreditamento dell'Istituto e /o delle sue Sedi Operative finalizzato alla partecipazione al finanziamento pubblico delle attività formative.
  - Collabora allo studio ed all'aggiornamento dei sistemi di monitoraggio e delle ricadute professionali sull'attività degli operatori.
  - È responsabile del controllo dello stato di avanzamento di progetti e delle variazioni ad essi associate, con particolare riguardo per la qualità del processo di erogazione di specifici progetti
  - Elabora piani di valutazione della qualità delle azioni formative rientranti nell'attività dell'Ente.
- Area della valutazione delle azioni formative

- Gestisce sistemi di monitoraggio e valutazione qualitativa e quantitativa delle azioni formative dell'Istituto.
- Produce le documentazioni di monitoraggio e fornisce elementi di stima dei processi formativi agli operatori impegnati nella progettazione e nell'erogazione dei servizi.
- Collabora all'aggiornamento dei sistemi di monitoraggio e delle ricadute professionali sull'attività degli operatori.

*c. Qualifica professionale*

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

*d. Livello di istruzione ed esperienza lavorativa*

In alternativa:

- a) Diploma di laurea e 1 anno di esperienza in attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione
- b) Diploma di laurea e 3 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- c) Titolo di studio secondario superiore e 3 anni di esperienza in attività di coordinamento, monitoraggio e valutazione del processo di erogazione
- d) Titolo di studio secondario superiore e 5 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Per utenze speciali: due anni di esperienza in attività rivolte ad utenze speciali

## **Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

Promozione di servizi di formazione, orientamento, accompagnamento al lavoro nell'ambito di un sistema multi-cliente.

*a. Descrizione delle funzioni generali*

La promozione dei servizi formativi costituisce il momento di proposta a potenziali clienti pubblici e privati delle attività dell'Istituto.

*b. Aree operative*

Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;

Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;

Definizione della strategia formativa;

Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;

Gestione della qualità inerente il processo;

In particolare:

- Promuove presso gli Enti finanziatori pubblici e privati progetti di attività formativa e presso i destinatari della stessa le attività programmate dall'Istituto.
- Partecipa alle attività di programmazione delle attività formative dall'Istituto
- Collabora alla redazione delle offerte e alla gestione delle relazioni con il cliente.
- Gestisce le relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego, organismi ed attori locali.
- Ricerca delle collaborazioni per lo sviluppo e l'attuazione di progetti in ambito europeo, nazionale e regionale.

*c. Qualifica professionale*

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

*d. Livello di istruzione ed esperienza lavorativa*

In alternativa:

- a) Diploma di laurea e 1 anno di esperienza nelle attività di analisi dei fabbisogni
- b) Diploma di laurea e 3 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- c) Titolo di studio secondario superiore e 3 anni di esperienza nelle attività di analisi dei fabbisogni
- d) Titolo di studio secondario superiore e 5 anni di esperienza nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Per utenze speciali: due anni di esperienza in attività rivolte ad utenze speciali

## **Responsabile del Processo di Gestione Economico-Amministrativo**

Gestione amministrativa / organizzativa

*a. Descrizione delle funzioni generali*

La funzione amministrativa/organizzativa nell'ambito delle deleghe e delle direttive dell'Istituto, si esercita nell'esecuzione e nel controllo della gestione contabile, fiscale, economica, rendicontale e dell'amministrazione del personale, nella gestione amministrativa dei progetti e nella gestione del flusso delle informazioni.

*b. Aree operative*

Amministrazione e gestione del personale;

Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;

Controllo economico;

Rendicontazione delle spese;

Gestione della qualità inerente il processo;

In particolare:

- Nell'area amministrazione del personale.
  - È responsabile della gestione amministrativa del personale, predispone e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge.
  - Supporta il responsabile del personale nella definizione dei budget di costo del personale.
  - Gestisce procedure per l'elaborazione informatica dei dati.
  - Coordina il lavoro dei collaboratori assegnati.
- Nell'area contabilità generale
  - È responsabile di tutte le attività connesse alla predisposizione, compilazione e tenuta dei libri contabili, predispone e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge
  - Cura, le relazioni con gli istituti bancari, i clienti ed i fornitori.
  - Coordina il lavoro dei collaboratori amministrativi della sede in cui opera.
- Nell'area gestione, controllo e rendicontazione



- Cura la compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione e la predisposizione, la raccolta e l'archiviazione della relativa documentazione di supporto.
- Supporta la direzione nella definizione dei budget delle attività e nella pianificazione economica/gestionale della struttura operativa.
- Coordina il lavoro dei collaboratori amministrativi della sede in cui opera.
- **NELL'AREA DELL'ORGANIZZAZIONE**
  - Coordina l'area organizzativa o provvede alla diretta gestione delle attività connesse.
  - Presidia la funzionalità delle risorse strumentali e logistiche, coordina gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

*c. Qualifica professionale*

Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa

*d. Livello di istruzione ed esperienza lavorativa*

In alternativa:

- a) Diploma di laurea e 1 anno di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- b) Diploma di laurea e 2 anni di esperienza nella gestione amministrativa in altri settori
- c) Titolo di studio secondario superiore e 3 anni di esperienza nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- d) Titolo di studio secondario superiore e 5 anni di esperienza nella gestione amministrativa in altri settori

## **4.3 – LE RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI DELL'ISTITUTO**

Le risorse logistico strumentali di cui dispone il Centro Studi sono:

- n. 1 laboratorio multimediale (utilizzabili per lo svolgimento delle prove pratiche a carattere sia linguistico che informatico; utilizzabile altresì per la proiezione di audiovisivi), attrezzato con computer collegati in rete e utilizzati dagli studenti nelle varie discipline come supporto metodologico-didattico;
- n. 2 aule per la didattica.

Il Centro Studi si impegna affinché le strutture ed i macchinari scolastici siano sempre confacenti ai dettami di legge riguardanti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui nei luoghi di studio e di lavoro.

## **5 - LIVELLO PREVENTIVO**

### **5.1 – DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI**

La Carta della Qualità rappresenta uno strumento di garanzia e tutela dei propri utenti.  
l'Istituto si impegna a:

- predisporre una scheda per la rilevazione di suggerimenti e/o reclami;
- istituire una commissione per l'analisi e la gestione dei reclami e delle proposte per l'istituzione di nuovi corsi;
- ridurre il tempo di gestione dei reclami.

## **6 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La Carta della Qualità viene redatta e revisionata annualmente dal Responsabile Qualità.

La Carta della Qualità viene affissa all'albo della scuola, pubblicata in Internet sul sito della scuola e consegnata a tutti i fruitori del servizio o comunque a chi ne farà richiesta, per garantire condizioni di trasparenza e, quindi, assicurare la soddisfazione degli utenti.

La Carta della Qualità viene validata ogni anno da parte dell'Amministratore Unico.

Frosinone, 30/06/2017

Responsabile del processo di  
analisi e definizione dei fabbisogni

