



Ente Scuola Edile/CPT  
della Provincia di Chieti  
Via Aterno, 187  
66100 Chieti

# CARTA DELLA QUALITÀ

## 1. LIVELLO STRATEGICO

- Missione dell'Ente
- Obiettivi ed impegni rispetto alla qualità
- Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta.

## 2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

- Formazione superiore
- Formazione continua
- Orientamento
- Risorse professionali
- Risorse logistico-strumentali
- Dichiarazione d'impegno a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto.

## 3. LIVELLO OPERATIVO

- Fattori di qualità
- Indicatori
- Standard di qualità
- Strumenti di verifica.

## 4. LIVELLO PREVENTIVO

- Dispositivi di garanzia e tutela.

## 5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

- Validazione da parte della direzione
- Validazione da parte del RSQ
- Modalità di diffusione al pubblico
- Modalità di revisione periodica.

## 6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

# 1. LIVELLO STRATEGICO

La carta della qualità dell'Ente Scuola Edile/CPT della Provincia di Chieti (ESECH/CPT) si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri utenti ed è ispirato ai criteri e principi di uguaglianza e trasparenza. La carta della qualità è un documento di informazione e documentazione che l'ESECH/CPT utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti gli operatori, che verso l'esterno con i propri utenti.

### **Missione dell'Ente**

L'ESECH/CPT per l'istruzione e formazione di giovani in cerca di prima occupazione fino a 18 anni di età ed adulti ha nei suoi fini istituzionali, interventi formativi rivolti ai giovani ed adulti su indicati, riconoscendo ad essi il diritto all'alfabetizzazione, cioè al possesso delle conoscenze di base e delle abilità necessarie nella società moderna in forte trasformazione e il diritto all'educazione e alla formazione permanente. Pertanto l'ESECH/CPT opera per la promozione di un continuo miglioramento della qualità dell'istruzione favorendo i processi di apprendimento, di sviluppo personale e di orientamento di tutti gli allievi attraverso un sistema che punti sul ruolo e sulla persona.

L'ESECH/CPT, nel campo della sicurezza, ha per scopo lo studio di problemi generali e specifici inerenti la prevenzione degli infortuni, l'igiene del lavoro e in genere il miglioramento dell'ambiente di lavoro, formulando proposte, suggerimenti e promuovendo o partecipando ad idonee iniziative.

L'azione di formazione viene intesa nella sua interezza di crescita personale, è fondata sui valori di uguaglianza, libertà, solidarietà, cooperazione, sì da assicurare un impianto culturale solido e flessibile che coniughi gli aspetti cognitivi ed intellettuali propri dell'apprendimento con quelli applicativi e pratici del "fare e del saper fare" e che concorra a rimuovere efficacemente disagi, contrasti ed emarginazione.

L'ESECH/CPT opera nella provincia di Chieti e si adopera per agevolare il processo di interazione e di integrazione tra il servizio formativo offerto ed il territorio. Diventa allora luogo di lettura dei bisogni di formazione delle persone del territorio, sede di progettazione, concertazione e attivazione di iniziative di istruzione e formazione; promuove ed accoglie la domanda di istruzione/formazione, la valuta e predispone adeguate risposte ad essa, anche in collaborazione con altre agenzie o enti pubblici e privati deputati alla formazione.

### **Obiettivi ed impegni rispetto alla qualità**

Gli impegni assunti nella missione dell'ESECH/CPT, considerata la crescente e variegata domanda di formazione, ci portano a fissare i seguenti obiettivi, declinati come realizzabili, ed impegni come spendibili in termini di procedure per la qualità:

1. Applicazione e mantenimento del Sistema di Gestione per la qualità, applicando le nuove NORME UNI EN ISO 9001 2015;
2. promozione del successo formativo, che permetta, agli utenti di conseguire, al termine del corso di formazione, competenze professionali e flessibili, in linea con le esigenze del mercato del lavoro e prontamente spendibili; di passare tra i sistemi di istruzione e formazione, proseguendo gli studi, mediante l'acquisizione di crediti formativi certificati;

3. incremento dell'erogazione di interventi di formazione continua e permanente per gli adulti e non;
4. avere sempre al centro dell'attenzione i bisogni della nostra utenza, espressi e non, le esigenze e la soddisfazione delle sue attese, impegnandosi ad utilizzare metodologie e strumenti formali per meglio conoscere e risolvere i problemi, per individuare cosa, come e dove migliorare;
5. trarre indicazioni per il miglioramento, pianificando le rilevazioni (in itinere e a fine corso) ed analizzando i dati relativi al grado di soddisfazione degli utenti;
6. garantire le capacità professionali e le competenze necessarie per il raggiungimento dei risultati programmati, ponendo grande impegno nella politica di formazione-aggiornamento di tutto il personale coinvolto nell'erogazione delle azioni formative;
7. patrimonializzare le esperienze, i progetti, i metodi ed i materiali facendo tesoro del know how acquisito;
8. incremento del livello di coinvolgimento del personale interno nella gestione della qualità, anche mediante opportuna formazione ed aggiornamento;

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

L'ESECH/CPT si impegna a comunicare in modo chiaro e trasparente la sua **Politica della Qualità** esplicitando gli obiettivi che intende perseguire e gli impegni che ne conseguono, così come precisati nel sito web dell'ESECH/CPT, nella bacheca situata all'entrata dell'edificio e in prossimità degli sportelli della segreteria.

Affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutto il personale, l'ESECH/CPT si impegna inoltre a:

- diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione la politica della qualità adottata, affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e sia a conoscenza degli impegni assunti per garantire gli standard di qualità fissati;
- effettuare un esame periodico della strategia adottata, attraverso incontri con tutto il personale di ruolo, a ricorrenza almeno annuale, per individuare i punti di forza e di debolezza della strategia perseguita, le linee ed azioni d'intervento e le loro possibili ricadute in termini professionali.

## **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

Le attività dell'ESECH/CPT sono supportate da protocolli di intesa, convenzioni e accordi di programma che vengono stipulati con i partner a seconda delle necessità legate alla realizzazione di progetti formativi complessi.

**Aree di attività:**

**L'ESEC/CPT offre all'utenza la seguente offerta formativa**

1. FORMAZIONE DI MAESTRANZE E TECNICI NEL SETTORE EDILE;
2. TUTTI I CORSI PREVISTI DALL'ACCORDO CONFERENZA STATO REGIONI DEL 22 FEBBRAIO 2012 Rep n. 53 sulle ATTREZZATURE;
3. CORSI SULLA SICUREZZA PREVISTI DAL D.Lgs 81/08 e s.m.i.
4. CORSI SULLA CERTIFICAZIONE ENERGETICA

### Tipologie di committenti/beneficiari

Imprese e Tecnici del settore edile, Professionisti quali Ingegneri, Architetti e Geometri

Enti pubblici : Regioni, Provincie

#### . Alternanza Scuola Lavoro

Comprende la formazione prevista ai ragazzi dal 3° anno delle medie superiori

L'ESECH/CPT ha instaurato collaborazioni e avviato attività formativa con i principali Istituti Tecnici di Chieti e provincia

#### ▪ Formazione superiore

Comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50, D.Lgs. 10/09/2003, nr. 26.

#### ▪ Formazione continua

Comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49, D. Lgs., 10/09/2003, nr 276.

### “Utenze speciali”

Interventi di formazione rivolti a:

- disabili fisici, psichici e sensoriali;
- detenuti ed ex detenuti;
- minori a rischio e minori in ristrettezza;
- tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, alcoolisti ed ex ex-alcoolisti;
- immigrati;
- nomadi;
- soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani;
- tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come “soggetti svantaggiati”.

Risorse professionali

L'ESECH/CPT dispone di personale con contratto a tempo indeterminato per n° 6 così suddivise:

- n° 1 direttore generale e di sede operativa a tempo pieno
- n° 2 unità personale non docente a tempo parziale
- n° 2 unità personale docente a tempo pieno

L'ESECH/CPT dispone di collaboratori esterni:

| <b>Elenco degli operatori coinvolti nel Servizio Qualità</b> |  |
|--|--|
| D  | Direttore Generale e di sede<br>Palmerio Giacobbe  |
| RGEA   | Responsabile della gestione Economica-<br>Amministrativa<br>Palmerio Giacobbe                |
| RAF  | Responsabile Analisi dei Fabbisogni<br>Recanatini Paola                                      |
| RP   | Responsabile Progettazione<br><br>Masci Barbara  |
| RES  | Responsabile dell'Erogazione dei Servizi<br><br>Marasco Mario                                |
| RSQ  | Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità<br>Palmerio Giacobbe                      |
| SEG  | Attività Amministrativa/Segreteria Recanatini<br>Paola, Masci Barbara                        |
| RC   | Responsabile Commerciale<br>Palmerio Giacobbe  |
| CS   | Collaboratore Scolastico<br>Mantini Florindo   |
|  | Docenti interni<br>Recanatini Paola<br>Marasco Mario   |
|  | Tutor<br>Recanatini Paola<br>Marasco Mario   |
|  | Psicologi<br>Renzi Francesca   |
|  | SICUREZZA:   |
| RSPP   | Responsabile del Servizio di Prevenzione e<br>Protezione dai rischi<br><br>Fioriti Francesco |
| AGE  | Addetto alla Gestione delle Emergenze  |

|           |   |
|-----------|---|
|           | Antincendio<br><br>Marasco Mario, Mantini Florindo, Recanatini Paola,<br>Masci Barbara                |
| APS       | Addetto al Pronto Soccorso<br><br>Marasco Mario, Mantini Florindo, Recanatini Paola,<br>Masci Barbara |
| RLS       | Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza<br><br>Recanatini Paola                                  |
| R Privacy | Responsabile Privacy- Recanatini Paola  |

### Risorse logistico-strumentali

L'ESECH/CPT dispone, oltre le normali aule per la didattica ordinaria, anche delle sottoindicate risorse logistiche:

#### Laboratorio di Informatica

- n° 15 PC ( 1 per ogni allievo con collegamento Internet )
- n° 1 stampante
- n° 1 plotter

#### Biblioteca

- libri, materiale didattico audiovisivo

#### Sala Riunioni

- impianto audiovisivo
- videoregistratore
- impianto stereo con microfoni.

#### Attrezzature mobili

- n.3 lavagne luminose
- n. 3 PC portatili
- n.2 proiettori per diapositive
- n.1 televisore a colori
- n° 1 macchina fotografica digitale
- n.2 proiettori digitali
- n.1 videoproiettore
- n.3 betoniere
- n.4 piegaferro
- n.1 sega circolare

- n.1 compressore
- n.1 trapano a colonna
- n.1 demolitore
- n.1 smerigliatrice/ troncatrice
- ponteggi
- n.2 macchine operatrici movimento terra
- n.1 molazza
- strumentazione topografica
- attrezzature varie per la ceramica
- n.1 forno per cottura ceramica

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto delle norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.(D.Lgs 81/2008)

#### **Dichiarazione d'impegno**

L'ESEC/CPT si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.



### 3. LIVELLO OPERATIVO/ elementi fondamentali da presidiare

Fattori di qualità, Indicatori, Standard di Qualità e Strumenti di Verifica

Nella tabella che segue sono riportati alcuni indicatori di qualità, definiti dalla Direzione per tenere sotto controllo processi e risultati

| PROCESSO                | INDICATORE/ FORMULA              | VALORI DI SERVIZIO PROMESSI |
|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Vendite                 | N° corsisti                      | > 1.000                     |
| Acquisti/ Fornitori     | N° non conformità docenti        | < 3                         |
| Acquisti/ Fornitori     | N° non conformità Forniture      | < 3                         |
| Erogazione del servizio | Risposte esatte/tot domande      | > 80%                       |
| Erogazione del servizio | Soddisfazione media dei corsisti | > 90%                       |

### 4. LIVELLO PREVENTIVO

#### DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA COMMITTENTE/BENEFICIARI

L'ESEC/CPT si impegna a progettare ed attivare strumenti finalizzati alla:

- rilevazione degli esiti dell'azione formativa attraverso la realizzazione di uno sportello di contatto a disposizione dell'utenza;
- gestione dei reclami attraverso la verifica dell'oggetto delle segnalazioni pervenute e la tempestiva risposta alle stesse;
- realizzazione di azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e l'impiego di nuovi strumenti operativi;
- definizione di clausole di "garanzia dell'utente" in termini di esplicitazione dell'intero percorso che comprenda:
  - tempi
  - finalità
  - risorse professionali, strumentali e logistiche
  - competenze in esito
  - modalità di realizzazione e di documentazione
  - modalità di valutazione e certificazione

## 5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

### MODALITA' DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

L'ESECH/CPT si propone di diffondere all'utenza gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti ad essa garantiti relativamente al servizio fornito attraverso:

- affissione all'Albo dell'ESEC/CPT;
- pubblicazione sul sito internet dell'ESEC/CPT: [www.entescuolaedile-cpt.ch.it](http://www.entescuolaedile-cpt.ch.it) ;
- convenzioni/protocolli d'intesa con il Centro per l'impiego e l'Amministrazione Comunale e Municipale;
- esplicitazione al momento dell'iscrizione ai corsi.

Tali modalità si concretizzano nel correlarsi con il livello di soglia relativo alle risorse professionali.

### VALIDAZIONE DA PARTE DELLA DIREZIONE

TALE CONDIZIONE DI TRASPARENZA è VALIDATA DA PARTE DEI SEGUENTI SOGGETTI:

- Funzione strumentale Qualità per tutte le macrotipologie
- Direttore per tutte le macrotipologie.

### MODALITA' DI REVISIONE PERIODICA

L'ESEC/CPT si impegna a revisionare con cadenza almeno biennale l'intera documentazione.

## 6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI

### POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

#### 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
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

In particolare il D è responsabile di definire e attuare la politica della qualità e di definire e perseguire gli obiettivi della qualità stabilendo, con la collaborazione del RSQ, le modalità operative per la soddisfazione di quanto stabilito dal mandato ricevuto.

La Direzione dell'ESEC/CPT pianifica i processi del sistema di Gestione per la qualità, identificando i processi necessari, la loro sequenza e le interazioni, stabilendo, mediante procedure e/o Schede di Processo, i requisiti degli elementi in entrata e degli elementi in uscita, i punti di controllo e regolazione critici, gli strumenti di monitoraggio e pilotaggio, nonché le risorse necessarie per assicurare l'efficace funzionamento e controllo degli stessi.

Le modifiche al sistema di Gestione per la qualità e le modifiche ai servizi sono gestite mediante programmi di azioni correttive, preventive e di miglioramento.

Formulati gli obiettivi della qualità da conseguire per ciascun obiettivo, la Direzione, anche con il supporto dei responsabili delle Funzioni coinvolte, individua:

- il responsabile, la data di inizio e di chiusura;
- gli indicatori per misurare l'andamento del processo di appartenenza ed i valori traguardo;
- le attività di monitoraggio ;
- i dati e i documenti di riferimento.

In sede di definizione/adequamento della politica della qualità (in fase di Riesame Direzionale), la Direzione stabilisce le azioni specifiche per il periodo di riferimento (solitamente annuale) ed i valori traguardo per i singoli indicatori.

Nella matrice che segue vengono specificati significativi compiti e responsabilità, in riferimento ai principali processi.

### MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

| Processi  | D | RSQ | RP | RGEA | RES |
|---|---|-----|----|------|-----|
| Definizione della Politica della Qualità a livello strategico | X |     |    |      |     |
| Pianificazione della Qualità                                  | X |     | X  |      |     |
| Trattamento e Gestione delle NC                               |   | X   |    |      |     |
| Gestione reclami Utenti/Committenti                           | X |     |    |      |     |
| Azioni Correttive   |   | X   |    |      |     |
| Azioni Preventive   |   | X   |    |      |     |
| Verifiche Ispettive interne                                   |   | X   |    |      |     |
| Monitoraggio di servizi e processi                            |   |     |    |      | X   |
| Progettazione delle attività formative                        |   |     | X  |      |     |
| Gestione Erogazione delle attività formative                  |   |     |    | X    | X   |
| Valutazione e qualifica dei fornitori di servizi              | X |     |    |      |     |
| Valutazione e qualifica fornitori di prodotti                 |   |     |    | X    |     |
| Contratti con i fornitori di servizi                          | X |     |    |      |     |
| Acquisti di prodotti  | X |     |    | X    |     |
| Gestione e formazione del personale                           | X |     |    | X    |     |
| Riesame della Direzione                                       | X |     |    |      |     |

La direzione dell'ESEC/CPT individua e rende disponibili le risorse umane, le infrastrutture, le condizioni dell'ambiente di lavoro, per:

- ottenere la conformità dei servizi riferiti a interventi di formazione, orientamento professionale, informazione, assistenza tecnica e ricerca per lo sviluppo dell'imprenditorialità e per l'inserimento lavorativo attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e migliorarne in modo continuo l'efficacia e l'efficienza, con il fine ultimo di accrescere l'efficacia dei servizi e la soddisfazione dei Utenti/Committenti.

La direzione dell'ESEC/CPT, con la collaborazione dei responsabili, sulla base della conformità ai requisiti considerati nei criteri di accreditamento dei soggetti che intendano gestire interventi di formazione e orientamento, finanziati con risorse pubbliche, dei risultati delle verifiche ispettive interne, dei riesami e delle analisi delle registrazioni per la qualità, valuta i fabbisogni riferiti a risorse umane, infrastrutture, risorse tecniche in genere, materiali di consumo e li sottopone a riesame, per pianificarne la disponibilità compatibilmente con le esigenze di budget.

La direzione dell'ESEC/CPT individua, attraverso le segnalazioni dei responsabili e in seguito a verifiche ispettive interne, lo stato di conformità delle apparecchiature, degli arredi e l'adeguatezza

delle condizioni dell'ambiente di lavoro (sicurezza, superficie necessaria alle attività, separazione degli spazi, condizioni fisiche), definisce le azioni da intraprendere e le comunica al servizio interno di "Prevenzione e Protezione".

L'argomento viene posto, di norma, all'Ordine del Giorno delle riunioni di Riesame Direzionale.

La direzione dell'Istituto pianifica le verifiche ispettive interne in modo che, con frequenza almeno annuale, vengano verificati tutti i processi per la realizzazione dei servizi per la formazione, tutti i processi gestionali, tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Ulteriori verifiche vengono attuate sulla base dello stato e dell'importanza dei processi e dei servizi e a seguito di eventuali criticità evidenziate dalle registrazioni. Dai risultati delle visite ispettive interne si desumono elementi ed opportunità di miglioramento del servizio.

La direzione dell'ESEC/CPT tiene sotto controllo le caratteristiche dei servizi per la formazione e per l'orientamento, al fine di verificare che tali caratteristiche:

- soddisfino i Committenti/Utenti;
- soddisfino i criteri per l'accreditamento cui devono attenersi i gestori di interventi di formazione e orientamento finanziati con risorse pubbliche;
- continuino a mantenere nel tempo la soddisfazione dei requisiti.

I risultati delle indagini sulla soddisfazione degli Utenti/Committenti e delle parti interessate e i rapporti dei reclami di Utenti/Committenti elaborati ed espressi sia in forma di relazione di sintesi finale, sia come % di *customer satisfaction*, sono consegnati al D e discussi in sede di Riesame direzionale come elementi d'ingresso allo scopo di individuare aree per lo sviluppo di azioni correttive e di azioni preventive e di miglioramento efficaci per la prevenzione delle cause che generano elementi di insoddisfazione ed i reclami stessi ed al fine di intraprendere azioni eventuali di miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità che conducano al completo perseguimento degli obiettivi riportati nel documento di definizione della politica della qualità, indicando i responsabili ed i termini per la implementazione.

I bisogni e le attese dei Committenti/Utenti finanziatori e utilizzatori dei servizi offerti dall'ESEC/CPT sono così sintetizzati:

Per i Committenti:

- conformità delle proposte formative e/o di inserimento lavorativo agli ambiti di intervento, delineati nelle "linee guida" relative ai bisogni formativi territoriali, formulate e pubblicate dagli Enti regionali, nazionali e/o europei promotori e finanziatori di iniziative formative;
- rispetto dei programmi di erogazione del servizio e raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

Per gli Utenti:

- conformità dell'intervento formativo e/o di informazione, assistenza tecnica e ricerca per lo sviluppo dell'imprenditorialità e per l'inserimento lavorativo con le finalità e gli obiettivi enunciati nei documenti di progetto (conoscenze, competenze, capacità operative);
- professionalità e competenza nell'erogazione del servizio di formazione;
- fornitura di supporti didattici adeguati agli obiettivi degli interventi formativi;

- rispetto dei programmi di erogazione dei servizi.

La focalizzazione su tali esigenze ed il loro livello di soddisfazione si collega alla strategia dell'ESEC/CPT attraverso la messa in atto dei seguenti strumenti operativi:

- conversione delle esigenze dei Committenti/Utenti in definite tipologie e requisiti di servizi offerti e la loro esplicita comunicazione per mezzo della documentazione contrattuale (offerte e relativi contratti);
- rilevazione e analisi del livello di soddisfazione dei Committenti/Utenti, sia attraverso dati oggettivi raccolti nel corso dell'erogazione dei servizi, sia attraverso la promozione di indagini specifiche;
- costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati e dei corrispondenti processi di erogazione attraverso una rete di indicatori direttamente correlati al livello di soddisfazione dei Committenti/Utenti;
- definizione ed attuazione di piani di miglioramento per adeguare la qualità erogata alla qualità esplicitamente e implicitamente attesa dai Committenti/Utenti;
- registrazione e gestione dei reclami e delle soddisfazioni manifestate dai Committenti/Utenti, sia in forma verbale che scritta.

I requisiti di legge sono dedotti da leggi, norme, eventuali regolamenti che riguardano l'attività svolta dall'ESEC/CPT. L'aggiornamento e la conservazione di tali documenti sono assicurati dal D con la collaborazione operativa del RSQ.

- valutazione e sviluppo delle risorse umane

L'assetto organizzativo dell'ESEC/CPT è schematizzato nell'organigramma, gli ambiti d'intervento e le responsabilità, indicati nella "Matrice delle responsabilità", sono frutto delle scelte strategiche operate a livello di Direzione.

Tali scelte sono sottoposte a verifica periodica da parte della Direzione dell'ESEC/CPT. In particolare, in fase di riesame del sistema di gestione per la qualità, la Direzione, con il supporto di RSQ, riesamina la struttura organizzativa, definendo eventuali modifiche al suo assetto, finalizzate al conseguimento degli obiettivi aziendali programmati.

La direzione sviluppa una politica del personale tesa al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- incentivare e favorire la specializzazione e lo sviluppo delle competenze professionali;
- orientare e motivare il personale agli obiettivi istituzionali;
- assicurare il coordinamento e l'integrazione organizzativa di ruoli e funzioni.

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

- 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.

In particolare il RGEA ha la responsabilità di:

- gestire le risorse umane e materiali, in funzione della strategia dell'ESEC/CPT da perseguire;
- sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo - contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti.

Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo - contabile, di ragioneria e di economato, che assumono nei casi previsti rilevanza anche esterna.

Riporta al Direttore

A lui riportano:

- gli Assistenti Amministrativi Segreteria
- il Responsabile Commerciale

#### **Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione 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 e di orientamento.

In particolare il RAF ha la responsabilità di:

- svolgere attività di indagine a tutto campo (nazionale e/o territoriale), utilizzando banche dati e indagini appositamente predisposte, al fine di raccogliere informazioni quantitative e qualitative utili alla definizione dei fabbisogni formativi nel territorio oggetto dell'indagine. Assumono importanza alcuni ambiti principali di analisi ovvero:
  - le realtà lavorative
  - i bisogni espliciti e non espressi dagli utenti
  - i bisogni palesi prodotti dal cambiamento del mercato del lavoro, ma non sempre espressi
  - i bisogni latenti richiesti dal mondo del lavoro ma che non trovano risposta nell'offerta di lavoro
  - i bisogni potenziali individuali
  - i nuovi orientamenti/richieste del mercato
  - l'offerta formativa esistente per l'ambito indagato nel territorio.

Riporta al Direttore e al Responsabile della progettazione.

#### **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, e dell'educazione

In particolare ha la responsabilità di:

- acquisire ed analizzare le opportunità colte da fonti ufficiali, quali i siti Web (MIUR, Regione Abruzzo, Enti locali, etc), Gazzetta ufficiale, Bollettini e relativa proposta/vendita del servizio, tramite risposta a bandi per interventi finanziati con risorse pubbliche;
- recepire le informazioni sui bisogni formativi raccolte dal RAF
- sviluppare l'intero progetto, incluso il piano operativo delle azioni formative comprensivo anche di percorsi individualizzati ed i criteri di valutazione dell'efficacia formativa negli interventi di formazione.

Riporta al RES.

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

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane e tecnologiche 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 e dell'educazione.

In particolare ha la responsabilità di:

- seguire le direttive del D rispetto alla politica di qualità e agli obiettivi dei servizi erogati
- coordinare le attività di intervento nei processi sia di orientamento, sia di formazione
- fare da interfaccia tra il D, il progettista, i tutor, i docenti nella predisposizione delle azioni di orientamento e dei percorsi formativi
- coordinare persone, attività e mezzi al fine di risultare in sincronia perfetta per l'acquisizione da parte degli utenti delle competenze previste, rimuovendo, al bisogno, i possibili ostacoli al pieno conseguimento del successo formativo
- monitorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni formative in diversi momenti dell'erogazione del servizio (in itinere e finale) apportando, se necessario, le opportune correzioni per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e traendo esperienza per i corsi futuri

Riporta al Direttore

A lui riportano:

- Progettista
- Psicologo
- Tutor
  
- Docenti