



Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'ente, in qualità di organismo di formazione accreditato, assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

SOMMARIO

1.0 PREMESSA.....	3
2.0 LIVELLO STRATEGICO.....	4
2.1. La Politica della Qualità.....	4
2.1.1 Mission.....	4
2.1.2 Obiettivi e impegni.....	4
2.1.3 Modalità e impegni adottati.....	5
3.0. LIVELLO ORGANIZZATIVO.....	5
3.1. Informazioni generali sui servizi formativi offerti.....	5
3.1.1 Area attività	5
3.1.2 Dotazione risorse professionali	6
3.1.3 Dotazione risorse logistico - strumentali	7
3.1.4 Dichiarazione di impegno.....	7
4.0. LIVELLO OPERATIVO.....	7
4.1. Fattori di qualità.....	8
4.2. Indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica.....	8
5.0. LIVELLO PREVENTIVO.....	9
5.1. Dispositivi di garanzia e tutele di committenti e beneficiari.....	9
6.0. CONDIZIONI DI TRASPARENZA	9
7.0. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA’DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI.....	10
7.1. Funzione: Responsabile del processo di direzione	10
7.2. Funzione: Responsabile dei processi economico - amministrativi	10
7.3. Funzione: Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni.....	11
7.4. Funzione: Responsabile del processo di progettazione.....	11
7.5. Funzione: Responsabile del processo di erogazione dei servizi.....	11

1.0 PREMESSA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare al sistema committente / beneficiari gli impegni che **CTS ACADEMY S.R.L** assume 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).

CTS ACADEMY S.R.L è una società che opera nell'ambito della formazione aziendale finanziata e si propone come società di consulenza finalizzata all'utilizzo degli strumenti legislativi che agevolano gli interventi di formazione in azienda.

CTS ACADEMY S.R.L a seguito di una costante attività di studio e di ricerca e avvalendosi della collaborazione di docenti esperti nei diversi settori, progetta e realizza interventi formativi su tematiche di attualità, nuove normative e loro evoluzioni. La tempestività dell'intervento e la metodologia didattica utilizzata, rendono gli interventi formativi di **CTS ACADEMY S.R.L** capaci di rispondere adeguatamente alle esigenze di aggiornamento e di formazione, promuovendo la crescita delle aziende-clienti.

Tutt'ora l'interesse d'intervento è finalizzato alla formazione di personale nei campi di utilità per le aziende e per settori specifici ai quali manca nel bacino territoriale di riferimento una formazione competente.

Le attività di formazione che vengono erogate dalla struttura sono corsi per tutte le tipologie previste ed a pagamento secondo le richieste dei committenti.

Le risorse intese come docenti sono in prevalenza gestite in "outsourcing" nell'ambito di un programma coordinato di integrazione delle varie materie teoriche e pratiche.

Il target, a cui la struttura si rivolge per l'attività formativa, è individuato su persone disoccupate, inoccupate, occupate che necessitano o vogliono acquisire le competenze specifiche per poter ottenere un attestato di specializzazione.

L'esigenza che questa domanda di mercato pone all'organizzazione è quella della progettazione e realizzazione del servizio formativo specifico per conseguire l'attestato necessario per l'esercizio legittimo dell'attività in oggetto.

CTS ACADEMY S.R.L, con l'intento di soddisfare per quanto possibile tutte le richieste dell'utente, si impegna nel fornire l'erogazione di corsi in merito a specifiche analisi di mercato utilizzando le attrezzature ed i materiali migliori in commercio inerenti l'attività.

2.0 LIVELLO STRATEGICO

2.1. La politica della qualità

2.1.1 Mission:

CTS ACADEMY S.R.L svolge attività di progettazione ed organizzazione formativa finalizzata anche alla partecipazione a bandi pubblici e programmi nell'ambito dei settori indicati al successivo punto 3, operando attraverso una pratica attenta e rigorosa in termini di: analisi del fabbisogno, progettazione di interventi formativi e orientativi, esecuzione delle azioni formative, monitoraggio delle attività e follow-up, coordinamento, valutazione, qualifica dei formatori/ facilitatori volta a garantire l'efficienza delle risorse interne, in raccordo anche con le istituzioni Pubbliche, Università e sistema territoriale di imprese.

Nell'ambito del servizio formativo e di orientamento la mission diventa quella di garantire ai propri utenti un adeguato livello di "competenze e conoscenze" affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

CTS ACADEMY S.R.L al fine di garantire l'erogazione dei servizi qualitativi e la soddisfazione sia dei committenti che degli utenti svolge le proprie attività attenendosi ad un sistema di gestione della qualità conforme alle norme legislative cogenti e della norma UNI EN ISO 9001:2008.

2.1.2 Obiettivi e impegni:

CTS ACADEMY S.R.L intende impegnarsi così ad assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del "sistema-cliente" inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti. Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'AENOR viene realizzato attraverso azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificato e documentato, ed aventi nello specifico i seguenti obiettivi:

- Il raggiungere la massima soddisfazione dei committenti e dei destinatari, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;
- Il perseguire un costante aggiornamento in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo che di contenuti dello stesso;
- Pianificare, agire, verificare e migliorare (attraverso l'implementazione di azioni correttive e preventive) il Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo;
- Motivare e sensibilizzare il personale in merito a:
 - a) gli obiettivi di qualità dell'ente, rispetto dei ruoli codificati;
 - b) il rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro;
 - c) l'applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità.
- Introdurre e mantenere stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio a beneficio del committente/allievo/ente finanziatore;
- Tenere sotto controllo la qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro intesi quali strumenti fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione;

2.1.3 Modalità e strumenti adottati:

Affinché tale politica venga compresa attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, **CTS ACADEMY S.R.L** si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- Affissione nelle aule e nei laboratori informatici della struttura accreditata;
- Pubblicazione sul sito web;
- Consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;
- Consegna al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente (tutor, docenti, coordinatori, ecc.);
- Consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/Incaricati delle funzioni di governo e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente.

3.0. LIVELLO ORGANIZZATIVO

3.1. Informazioni generali sui servizi formativi offerti

3.1.1 Area attività

L'attività formativa svolta da **CTS ACADEMY S.R.L** è così articolata:

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

L'offerta formativa di **CTS ACADEMY S.R.L** si concretizza nelle seguenti tipologie:

Formazione Finanziata

La Formazione Finanziata si riflette in un'attenta attività di ricerca ed analisi di tutte le opportunità di finanziamento offerte dai Fondi Interprofessionali Paritetici per la Formazione Continua.

Ricorrendo a tali finanziamenti le Aziende possono far fronte, a titolo gratuito, alle esigenze formative dei propri dipendenti nella triplice ottica dell'aggiornamento/sviluppo delle competenze tecnico – professionali, dell'acquisizione di informazioni e/o competenze di tipo obbligatorio (Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro)

Una volta individuata l'opportunità di finanziamento più vantaggiosa per l'Azienda, **CTS ACADEMY S.R.L** supporterà l'azienda stessa in tutte le fasi del processo:

- Analisi preventiva e verifica del possesso dei requisiti di "ammissibilità" del progetto;
- Progettazione e presentazione delle richieste di finanziamento;
- Formazione del personale;
- Gestione e monitoraggio del progetto;

- Rendicontazione ed assistenza per l'erogazione del finanziamento.

Formazione Continua

In linea con i suoi valori fondanti, **CTS ACADEMY S.R.L.**, individua nella formazione un aspetto indispensabile per lo sviluppo di una cultura aziendale di crescita individuale e organizzativa. In virtù di ciò la Società, dopo un'accurata analisi preliminare dei fabbisogni formativi, offre un'ampia gamma di proposte personalizzate per le Aziende.

Si propone alle aziende clienti un sistema integrato di formazione che vada a lavorare sulle capacità e conoscenze tecniche, nonché sulle competenze trasversali ossia quell'insieme di aspetti individuali e relazionali peculiari di ogni persona e che, in quanto tali, vengono espressi in maniera differente, a seconda del contesto. Alcune delle competenze su cui lavoriamo con la Formazione Aziendale: Sviluppo della Leadership; Team Management; Comunicazione Efficace; Gestione delle emozioni; Public Speaking; Team Building/Team Working; Time Management; Relazione con il cliente; Motivazione; Project Management; Gestione del feedback nella relazione capo/collaboratore; Life Skills; Empowerment individuale e organizzativo.

CTS ACADEMY S.R.L. intende quindi dedicarsi alla progettazione, gestione ed erogazione di corsi di formazione rivolti:

- a persone disoccupate e inoccupate;
- a persone occupate desiderose di perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenze e competenze;
- ad aziende che riconoscono la gestione della conoscenza (knowledge management) quale requisito strategico indispensabile per rigenerarsi e raggiungere uno status di equilibrio dinamico in un'ottica di cambiamento continuo in mercati sempre più variabili e competitivi.

Orientamento

Sviluppo delle potenzialità supporto nei processi di scelta, visione processuale e consapevolezza della necessità della continuità dell'azione ed idea di formazione permanente. Sviluppo di diagnosi psico-attitudinali inerenti le potenzialità centrate sulle capacità e sulle motivazioni. Attuazioni di azioni informative, spunti di riflessione e varie forme di consulenza individuale (coaching motivazionale, counselling, mentoring e metodi narrativi e narratologici).

3.1.2 Dotazione risorse professionali

Al fine di erogare i servizi offerti garantendo la massima qualità, **CTS ACADEMY S.R.L.** impiega risorse umane altamente qualificate, preparate, aggiornate e con una adeguata esperienza professionale. Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte dettagliatamente nel paragrafo "Responsabili delle funzioni di governo", sono impiegate regolarmente e sistematicamente dall'Ente e inserite nell'organigramma con le modalità e le funzioni indicate nel paragrafo dedicato. Accanto alle risorse professionali interne, **CTS ACADEMY S.R.L.** si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor, coordinatori, che vengono scelti per la loro preparazione, esperienza e professionalità.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli e sulla base dei requisiti previsti da bandi e avvisi pubblici, provengono dal mondo accademico universitario e dell'istruzione e dal mondo professionale.

I docenti, come il restante personale esterno (tutor e coordinatori), vengono valutati

preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

Le modalità di valutazione delle risorse umane impiegate sono riportate nel dettaglio nel Manuale di Gestione per la Qualità (FGQ) 7.04 "Approvvigionamento".

3.1.3 Dotazione risorse logistico - strumentali

CTS ACADEMY S.R.L dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali. Dispone di due aule didattiche, di un'aula informatica, di un laboratorio, un ufficio colloqui individuali e un locale per la consultazione di banche dati nonché di una piattaforma multimediale e-learning per la Formazione a Distanza (FAD).

L'aula informatica è dotata di pc, con software applicativi costantemente aggiornati, sono predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete locale per la condivisione di documenti e l'utilizzo condiviso della stampante. Le aule didattiche sono dotate di tutte le strumentazioni utili alla formazione, quali lavagna, videoproiettore e telo per la proiezione di presentazioni da pc, televisore, lettore DVD, impianto dolby surround.

La sede risponde a tutte le disposizioni vigenti in materia di sicurezza, in particolare dispone di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia di prevenzione incendi e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

3.1.4 Dichiarazione di impegno

CTS ACADEMY S.R.L si impegna a rendere fruibile agli allievi iscritti e al personale docente e non docente dei corsi, la presente Carta della Qualità e l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

4.0 LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, **CTS ACADEMY S.R.L** 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 sensoriale e di creare aspettative nel cliente che possano 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 si intende 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 **CTS ACADEMY S.R.L** 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 QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Verifica dell'adeguatezza del sistema, del raggiungimento degli obiettivi, della soddisfazione del cliente, dell'adeguatezza di prodotti e processi e adozione delle azioni necessarie.	n° riesami effettuati rispetto al totale dei riesami pianificati	>90%	Documenti di registrazione ed elenco Riesami della Direzione
Gestione di un albo dei fornitori qualificati	n° di Non Conformità sui fornitori rispetto al totale degli ordini emessi	<5%	Elenco fornitori qualificati e registro delle Non Conformità
Verifica del livello di adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità e applicazione delle procedure ed istruzioni	n° verifiche ispettive interne eseguite rispetto a quelle pianificate	100%	Piani di Verifica Ispettiva Interna
Efficacia del processo di monitoraggio	n° delle Non Conformità chiuse rispetto a quelle totali	100%	Verbali di Non Conformità
Corretta Gestione delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive	n° delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive chiuse rispetto a quelle totali	>90%	Verbali Azioni Correttive e Preventive
Gestione dei fabbisogni delle risorse umane, pianificazione e gestione della formazione interna nel rispetto delle previsioni del Piano Annuale di Sviluppo Professionale.	n° corsi effettuati rispetto al totale di quelli pianificati	>90%	Piano Annuale di Sviluppo Professionale e registri dei corsi
Verifica dell'efficacia della formazione interna	n° di valutazioni positive rispetto alle valutazioni totali	>85%	Scheda del Personale
Soddisfazione dei partecipanti	n° di questionari con valutazione >8,5 (su 10)	>85%	Questionari di gradimento di fine corso + griglia di elaborazione dei dati
Verifica dell'efficacia dei corsi	n° di discenti con votazione di 90/110 rispetto al totale dei discenti che concludono il corso	>80%	Verbali di esame e prove finali
Corretta gestione economico-finanziaria dei corsi	n° di iscritti rispetto alla capacità massima delle classi formative	>80%	Elenco iscritti
Analisi della frequenza ai corsi	n° dei discenti ritirati o non ammessi alla valutazione finale rispetto al totale degli iscritti	<10%	Registri di presenza e griglia di monitoraggio presenze

Analisi dei feedback della clientela e corretta gestione dei reclami	n° delle azioni risolutive adottate rispetto al totale dei reclami	100%	Rilevazione a campione delle risposte
--	--	------	---------------------------------------

5.0 LIVELLO PREVENTIVO

5.1 Dispositivi di garanzia e tutele di committenti e beneficiari

CTS ACADEMY S.R.L si impegna a monitorare costantemente lo stato di avanzamento di ciascun intervento, con l'obiettivo di assicurare un miglioramento progressivo della qualità delle proprie attività formative individuando le aree di valutazione, i relativi indicatori e il piano di qualità del progetto e utilizzando degli strumenti di valutazione del feedback.

L'ente garantisce all'allievo le informazioni e il supporto necessari a scegliere il proprio corso e/o la propria attività. La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico determinati in funzione delle esigenze degli allievi.

Al termine di ogni azione formativa, ad ogni discente verrà somministrato un questionario in forma anonima per la valutazione del gradimento e la raccolta di eventuali suggerimenti relativi ai programmi, al personale docente e non docente e alle infrastrutture.

Il personale non docente è continuativamente presente presso ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad eventuali richieste degli allievi. Il personale agevola la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e la soluzione di problemi di carattere logistico ed organizzativo.

La gestione dei reclami segue una procedura sistematizzata. Qualsiasi operatore/dipendente della struttura può ricevere tale tipo di segnalazioni e riportarle sull'apposito strumento di gestione, attraverso il quale le funzioni interessate al singolo reclamo analizzano le cause della difformità riscontrata ed adottano le opportune soluzioni il cui esito sarà verificato senza indebiti ritardi.

Il Responsabile dei Processi di Erogazione dei Servizi sarà disponibile su appuntamento per la gestione di questioni particolarmente complesse.

Qualora il monitoraggio rilevi scostamenti, di sistema o di prodotto, saranno intraprese delle azioni correttive per rimuovere la causa di Non Conformità.

A garanzia dell'utente, **CTS ACADEMY S.R.L** si impegna a consegnare ad ogni singolo iscritto il Contratto Formativo e la Scheda Corso, contenenti:

- Orari di apertura della Segreteria Didattica e recapiti della stessa e del Responsabile dei Processi di Erogazione dei Servizi;
- Impegni dell'ente e del corsista in relazione al percorso formativo;
- Programma delle attività didattiche;
- Presenza di esami finali e modalità di valutazione delle competenze acquisite;
- Tipologia di Certificazione in esito al percorso formativo.

La presente Carta della Qualità, è stata redatta e approvata da tutti i Responsabili di processo e validata dal Responsabile del processo di direzione e dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità.

Per favorire la massima diffusione dei criteri di qualità perseguiti e realizzati **CTS ACADEMY S.R.L** si impegna a diffondere il presente documento per mezzo di diversi canali comunicativi (pubblicazione sul proprio sito internet, affissione sulla bacheca degli uffici amministrativi, copia consultabile presso la sede accreditata), al fine di ridurre i tempi di attesa e favorire la massima diffusione e trasparenza delle informazioni ed un maggior coinvolgimento delle parti interessate.

La presente Carta della Qualità sarà soggetta a verifiche periodiche, da parte del Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità e da tutti i Responsabili di processo, i quali valuteranno i risultati raggiunti al fine di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia di quei processi aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità. Ogni volta che si renderà necessario, anche tenendo conto delle segnalazioni dell'utenza, verranno apportate delle modifiche utili al miglioramento continuo del servizio.

7.0. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI

I responsabili posti a presidio dei processi sono chiamati a gestire i principi di qualità inerenti il proprio processo di competenza.

Di seguito la descrizione delle attività svolte dalle singole figure:

7.1. Funzione: Responsabile del processo di direzione

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- Predisporre il budget della società;
- Rappresentare la società in Italia e all'estero;
- Gestire le comunicazioni interne all'organizzazione con particolare riferimento all'efficacia del sistema di gestione aziendale;
- Gestire la committenza, instaurando e mantenendo i rapporti con le istituzioni nazionali, internazionali e locali, con le organizzazioni produttive, gli enti di controllo e di certificazione, istituti di credito, etc;
- Trattamento dei dati personali ai sensi del D.L. 196/2003;
- Sicurezza e verifica della corretta applicazione della normativa in tale ambito.

In relazione al Sistema di Gestione della Qualità, egli si occupa di:

- Effettuare i Riesami di competenza;
- Seguire l'individuazione dei fabbisogni di risorse umane necessarie al raggiungimento degli obiettivi aziendali e l'adozione di piani di formazione per le risorse interne;
- Approvare le azioni preventive e correttive a seguito della valutazione e delle indicazioni del Responsabile;

7.2. Responsabile dei Processi Economico-amministrativi

Compiti del Responsabile/ Incaricato:

- Contabilità generale;
- Adempimenti civilistici e fiscali;
- Piano dei conti della contabilità generale e analitica;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

7.3. Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni

Compiti del Responsabile/ Incaricato:

- Coordinare i flussi informativi relativi alle opportunità di offerte (bandi, programmi, richieste aziendali, etc);
- Analizzare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Individuare opportunità di mercato da sottoporre alla Direzione;
- Monitorare lo stato dei progetti presentati, ammissibili ed approvati;
- Monitorare la domanda e le opportunità del territorio;
- Definire la strategia formativa.

7.4. Responsabile del Processo di Progettazione

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- Valutazione della congruenza tra i risultati della progettazione e i requisiti in ingresso della progettazione del processo formativo;
- Valutazione della congruenza tra i risultati della progettazione e le delibere regionali/provinciali;
- Valutazione della congruenza con l'analisi dei fabbisogni e le capacità di assolverli;
- Valutazione della congruenza tra costi e piano di finanziamento;
- Progettazione di un intervento individualizzato.

7.5. Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

Compiti del Responsabile/ Incaricato:

- Sviluppare eventuali preventivi dell'offerta;
- Fornire tutte le indicazioni su adempimenti amministrativi e sui fornitori per l'avvio dei progetti, sia per la gestione sia per le verifiche ispettive;
- Supervisionare le fasi di pubblicizzazione e selezione del servizio formativo fornendo indicazioni sulla tempistica e sugli strumenti da utilizzare;

Nella gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione si occupa di:

- Identificazione delle risorse umane necessarie sia agli aspetti gestionali che quelli amministrativi per l'erogazione dei servizi da sottoporre alla Direzione;
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie che rientrano nella gestione ed erogazione dell'intervento formativo;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi dei percorsi di formazione;
- Valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento attraverso la verifica dei processi e l'analisi dell'intervento formativo.