

**Learning  
Center**



**S.C.S./S.G. ONLUS**

*CARTA DELLA  
QUALITÀ*

# CARTA DEI SERVIZI DI LEARNING CENTER S.C.S.

## INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi predisposta da Learning Center S.C.S ha lo scopo di stabilire e garantire i diritti dei suoi Clienti. Essa costituisce la dichiarazione d'impegno da parte della società volta a soddisfare le esigenze dei Clienti nel migliore dei modi.

## I principi fondamentali

La Carta si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza e Imparzialità:** Learning Center S.C.S si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Learning Center S.C.S si attiene inoltre ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.
- **Partecipazione:** i Clienti possono esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi offerti e presentare proposte o suggerimenti per migliorare continuamente quest'ultimi.
- **Efficacia ed efficienza:** Learning Center S.C.S persegue il miglioramento continuo di efficacia ed efficienza delle proprie attività, adottando le soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali più funzionali allo scopo.
- **Chiarezza e trasparenza:** è posta la massima attenzione affinché il linguaggio, nonché la simbologia utilizzati nei rapporti con i Clienti, siano chiari, semplici e comprensibili. Nelle comunicazioni e informazioni è garantito il bilinguismo (italiano/tedesco) ai sensi del D.P.R. n. 752 del 26.07.1976.
- **Continuità del servizio:** Learning Center S.C.S. si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi Learning Center si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione delle interruzioni nei confronti della propria utenza.

## Presentazione della società

La LEARNING CENTER Società Cooperativa Sociale è stata costituita il 05.08.2003 con l'intendimento, dichiarato nello statuto, di proseguire l'attività già facente capo alla preesistente associazione denominata "LEARNING CENTER" costituita nel gennaio del 1995, con sede a Bolzano senza soluzione di continuità, fatte salve le norme cogenti in materia, ispirandosi ai principi della mutualità, della solidarietà sociale e senza finalità di lucro, e si propone lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare

riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione e attraverso l'educazione.

Ha ottenuto il riconoscimento di "Società Cooperativa Sociale di tipo B" (S.C.S. ONLUS di diritto con Delibera n. 352 del 19.12.2003 della Commissione Provinciale delle Cooperative).

Svolge sin dall'anno di fondazione nel campo della Educazione attività finanziate dalla Provincia Autonoma di Bolzano; collabora con la Ripartizione 15 per la realizzazione di corsi sulla lingua tedesca per la preparazione all'esame del Patentino, alla Certificazione GOETHE e di corsi sulla lingua inglese, collabora con l'Ispettorato alla Formazione Professionale della Provincia Autonoma di Bolzano per la realizzazione di corsi destinati alla riqualificazione e all'aggiornamento nel settore delle applicazioni dell'informatica nelle metodologie didattiche, collabora con la "Agenzia della famiglia" per progetti di sostegno alle famiglie.

È accreditato presso MICROSOFT come Centro Esami MOS e MOC. Ha ottenuto la Certificazione ISO 9001:2000 il 07.11.2001. L'attuale Certificato è stato convertito nella Certificazione ISO 9001:20158 ed emesso da BUREAU VERITAS per l'attività EA37 "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione per privati, enti pubblici ed aziende". Ha ottenuto il 10.02.2012 l'Accreditamento provvisorio dall'Assessorato della Provincia Autonoma di Bolzano come Provider per la Educazione Continua in Medicina (ECM) con il Codice Operatore 160. In data 20.12.2012 l'Accreditamento è stato certificato "Provider standard" per la metodologia formativa "Formazione residenziale".

La LEARNING CENTER Società Cooperativa Sociale ha sede a Bolzano in via Roma 4 e è iscritta alla Camera di Commercio di Bolzano con il numero REA BZ-174003.

## Strategie dell'organizzazione

La politica della qualità impegna la Direzione a definire le strategie per migliorare l'organizzazione aziendale, rispondere prontamente alle richieste del mercato, soddisfare le esigenze e le aspettative di tutti coloro che intervengono Nella realizzazione dei servizi erogati e che ne beneficiano.

A tal fine la Direzione opera per mantenere:

### 1. la soddisfazione del Cliente attraverso:

- il raggiungimento degli obiettivi definiti contrattualmente, nelle modalità, tempi e costi concordati
- la dimostrazione concreta delle capacità aziendali nell'interpretare e rispondere adeguatamente alle sue esigenze
- l'offerta di un servizio di individuazione e selezione di partnership qualificate, nonché di gestione, coordinamento e comunicazione delle attività di partenariato
- il coinvolgimento del Cliente con proposte concrete e operative così da renderlo partecipe, in modo attivo, alla definizione e gestione del servizio

### 2. la soddisfazione dell'Utente / Beneficiario attraverso:

- la dimostrazione concreta dell'efficacia dell'intervento rispetto agli obiettivi definiti
- la preparazione adeguata dell'Utente / Beneficiario ad utilizzare gli obiettivi raggiunti
- la capacità di interpretare, nel modo più adeguato possibile, le reali esigenze dell'Utente / Beneficiario

- la costruzione di strumenti in grado di misurare il grado di soddisfazione

### **3. la soddisfazione dei partner attraverso:**

- la promozione delle condivisioni dei valori e delle indicazioni strategiche insite nei programmi stessi di partenariato
- la valorizzazione dell'esperienza partenariale e la sua eventuale reiterabilità e/o riproducibilità
- la valorizzazione delle competenze specifiche di ciascun partner
- la promozione di politiche comuni e la costituzione di reti
- la creazione di un valore aggiunto sia in termini di opportunità che di esperienza
- la costruzione di strumenti in grado di misurare il grado di soddisfazione.

### **4. una posizione competitiva sul mercato di riferimento attraverso:**

- l'avvio di collaborazioni, ove possibile, con la concorrenza
- la differenziazione delle proprie performance nell'ambito delle seguenti attività: formazione, sostegno all'occupazione, accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo, sostegno all'auto-imprenditorialità, alla ricerca socioeconomica e dello sviluppo locale, essendo in grado di offrire servizi, anche integrati tra loro, di:
  - progettazione
  - gestione e realizzazione degli interventi
  - rendicontazione
  - monitoraggio e valutazione

### **5. la continua ricerca e selezione di fornitori qualificati, di cui si avvale:**

#### Formatori

- in possesso dei requisiti adeguati agli obiettivi da raggiungere
- con comprovata etica comportamentale e professionale
- con comprovata capacità tecnica a produrre materiali didattici
- da coinvolgere, quando è necessario, nel processo di progettazione, monitoraggio e valutazione finale

#### Ricercatori

- in possesso dei requisiti adeguati agli obiettivi da raggiungere
- con comprovata etica comportamentale e professionale
- con comprovata capacità tecnica nel gestire in modo conforme progetti di ricerca

#### Consulenti ed esperti

- in possesso dei requisiti adeguati agli obiettivi da raggiungere
- con comprovata etica comportamentale e professionale
- con comprovata capacità nelle specifiche aree di intervento

#### Società di Consulenza

- in possesso di competenze specialistiche rispetto alle tematiche oggetto di formazione
- con comprovata etica comportamentale e professionale

### **6. il continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità**

### **7. una migliore suddivisione dei ruoli e responsabilità, che valorizzi le competenze delle risorse umane interne e migliori le performance aziendali**

**8. la ricerca di corsi di aggiornamento e di formazione** per migliorare le performance individuali e quindi aziendali

**9. la definizione di indicatori** in grado di valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali.

La Direzione ritiene pertanto che il raggiungimento/mantenimento dei suddetti obiettivi consentirà all'azienda di migliorare i propri servizi e rafforzare la propria presenza sul mercato.

La LEARNING CENTER Società Cooperativa Sociale pone attenzione nel comunicare in modo chiaro e trasparente la Politica per la Qualità, affinché sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi e degli impegni prefissati. Per tale ragione si impegna a:

- diffondere la Politica per la Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e sia a conoscenza degli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante
- effettuare un esame periodico della strategia adottata, attraverso incontri con tutto il personale, per individuare i punti di forza e le debolezze della strategia perseguita, le linee ed azioni di intervento, le loro possibili ricadute in termini professionali.

## **I SERVIZI**

Learning Center S.C.S gestisce i seguenti servizi:

- Attività di doposcuola
- Corsi per l'apprendimento della lingua tedesca
- Corsi ECM
- Attività linguistica, ludica e culturale presso il Corner di via Bari 36/A
- Corsi per la sicurezza sul lavoro

## **CARTA DEI SERVIZI DELL'ATTIVITA' DI DOPOSCUOLA**

Learning Center S.C.S lavora nelle scuole bolzanine, prevalentemente con attività di servizio mensa e doposcuola. Gli istituti coinvolti sono ben sette, cinque scuole elementari e due medie: San Filippo Neri, Chini, Dante, Rosmini, Don Milani, Ilaria Alpi e Leonardo Da Vinci. Vi è inoltre il doposcuola che si svolge nella nostra sede, in via Roma 4 a Bolzano, dal martedì al venerdì, sempre con un docente bilingue.

I nostri numeri:

- 7 scuole
- Ca. 251 bambini iscritti dai 6 ai 13 anni nell'anno scolastico 2022/2023
- Ca. 25 docenti operanti nelle scuole

## **Gli obiettivi**

Gli obiettivi principali dei nostri doposcuola sono quelli di aiutare i bambini/ragazzi a fare i compiti e aiutarli nell'apprendimento della lingua tedesca. L'aiuto compiti però non si limita solo a questo, deve essere anche un luogo dove i bambini possono crescere e divertirsi con l'esempio degli adulti, in questo contesto delle guide per loro.

## **L'accesso al servizio**

Si accede al servizio di doposcuola tramite un'iscrizione che avviene, solitamente, nei mesi estivi, prima dell'inizio dell'anno scolastico.

## **CARTA DEI SERVIZI CORSI DI TEDESCO**

Learning Center S.C.S. offre ai residenti in Trentino Alto Adige e a coloro che lavorano sul nostro territorio corsi di tedesco di vario livello (dall'A2 al B1) per l'apprendimento della lingua tedesca. I corsi hanno una durata media di 35 ore.

I corsi si svolgono in diverse fasce orarie per offrire una maggiore disponibilità di frequenza e partecipazione a tutti gli interessati. Vi sono corsi sia al mattino che alla sera e persino il sabato mattina, per offrire una possibilità di seguire le lezioni anche a chi è maggiormente impegnato nel corso della settimana. Inoltre, vista la pandemia Covid-19 attualmente in corso, ci siamo adoperati per permettere ai corsisti di seguire le lezioni anche a distanza, tramite la piattaforma Zoom.

## **Gli obiettivi**

L'obiettivo principale è quello di offrire ai partecipanti la possibilità di apprendere la lingua e prepararsi agli esami di bilinguismo.

## **L'accesso al servizio**

Per accedere al servizio è necessaria l'iscrizione, la quale può avvenire presso la nostra sede, dove è anche possibile svolgere un piccolo test per conoscere il proprio livello. Online, tramite il nostro sito [www.learningcenter.it](http://www.learningcenter.it), dove alla voce "I nostri corsi di tedesco" sono presenti i vari corsi in partenza e i moduli d'iscrizione.

Per ogni domanda o necessità inerenti al corso le segretarie sono sempre disponibili e pronte a gestire le iscrizioni. È possibile chiamare dalle ore 8.30-12.30 e dalle 15.30-19.30 al numero 0471 - 279744. Un'ulteriore opzione è quella di mandare una mail a [info@learningcenter.it](mailto:info@learningcenter.it)

## **CARTA DEI SERVIZI CORSI ECM**

Con corsi ECM si intende l'Educazione Continua in Medicina. Learning Center S.C.S. propone vari corsi in merito: *terapia manuale cranio sacrale e terapia manuale funzionale* con il Dr. Fisioterapista Osteopata Cadei Battista, i corsi in questione hanno

una durata di 120 ore e valgono 50 crediti. Vi sono poi le *medicazioni tecnologicamente avanzate in ambito geriatrico e lungodegenza* e *Il passaggio delle consegne con metodo S.B.A.R.* con Inf. Spec. A.F.D. Claudio Valerio, tali corsi hanno una durata di 8 ore e valgono rispettivamente 12,8 e 15,2 crediti. Vi è poi, con il fisioterapista La Grotta Nicola, *l'Indice MAPO in fisioterapia*, corso della durata di 16 ore per 25,6 crediti. Infine la Dottoressa Fis. Deborah Mantovani tiene *Il test muscolare per la valutazione clinica e posturale*, della durata di 20 ore per un totale di 20 crediti. I crediti non devono essere tassativamente 50 all'anno, possono oscillare.

## **Gli obiettivi**

Gli operatori sanitari sono tenuti a ottenere 150 crediti nel corso di tre anni e i corsi ECM offerti dalla Learning Center S.C.S. sono un modo per favorire ciò.

## **L'accesso al servizio**

Anche in questo caso l'accesso al corso si può prenotare direttamente dal sito [www.learningcenter.it](http://www.learningcenter.it) tramite la scheda d'iscrizione in formato PDF o contattando la segreteria, al numero 0471-279744, negli orari 8.30-12.30 e 15.30-19.30.

## **CARTA DEI SERVIZI CULTURE CORNER**

La cooperativa Learning Center gestisce, inoltre, l'angolo della cultura "Culture Corner" in via Bari 36/A a Bolzano. Il luogo viene definito l'avamposto culturale del quartiere Don Bosco. Un punto di ritrovo per il quartiere, un posto dove è possibile apprendere una nuova lingua, in particolar modo il tedesco, scambiare due chiacchiere e scambiare un libro, visto il progetto di Bookcrossing. Culture Corner vuole dare vigore al quartiere Don Bosco, un luogo che unisca cultura, divertimento e apprendimento per i bambini ma anche per gli adulti.

Il progetto di via Bari collabora con l'Ufficio Bilinguismo del Comune di Bolzano e con CooperDolomiti, una sinergia che permette di offrire maggiori attività nella zona. In particolar modo l'apprendimento del tedesco per adulti il mercoledì mattina e il tedesco per bambini, affrontato in una maniera più soft rispetto ai classici doposcuola o alle lezioni scolastiche, il venerdì pomeriggio. Senza dimenticare attività extra per far divertire i bambini e il bookcrossing, citato precedentemente.

## **Gli obiettivi**

L'obiettivo, come detto precedentemente, è quello di unire divertimento, cultura e apprendimento delle lingue sia per i più piccini che per gli adulti. Inoltre si vuole trasmettere cultura con lo scambio libri.

## **L'accesso al servizio**

Il Culture Corner è aperto a tutti e chiunque può passare in via Bari per una chiacchierata o per prendere/lasciare un libro. Per quanto riguarda le attività, è necessario fare un'iscrizione, direttamente nella sede in via Bari, compilando il modulo indicato. Vi sarà sempre una figura di riferimento, pronta ad aiutare la persona interessata. Per qualsiasi

altra necessità, le segretarie nella sede in via Roma sono disponibili per aiutare chi ha più bisogno.

## **CARTA DEI SERVIZI CORSI PER LA SICUREZZA SUL LAVORO**

Learning Center S.C.S. tiene anche vari corsi per la sicurezza sul lavoro. Vi sono i corsi di formazione generale e i corsi di formazione specifica. Il corso RSPP-Datore di lavoro, i corsi antincendio di rischio medio e basso, i corsi di primo soccorso e il corso preposto. A tutti questi corsi segue l'aggiornamento.

### **Gli obiettivi**

Tali corsi sono obblighi aziendali ma lo scopo è quello di aumentare il livello di sicurezza nelle aziende e il livello d'attenzione del lavoratore sul posto di lavoro.

### **L'accesso al servizio**

Per accedere al servizio è necessaria l'iscrizione, la quale può avvenire con l'invio di una mail a [info@learningcenter.it](mailto:info@learningcenter.it) o presso la nostra sede-

## **LIVELLO OPERATIVO**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, S.A.I.P. Formazione ha attivato un processo di pianificazione, attuazione e controllo delle attività e servizi erogati 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 dei servizi offerti. Il monitoraggio costante è dunque considerato un elemento fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti per:

- **fattori di qualità:** elementi fondamentali da monitorare 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 a raggiungere 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 committente/beneficiario.

viene evidenziato nella tabella:

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione generale	Conseguimento e Mantenimento dell'Accreditamento Regionale	Rispondenza alle richieste previste dall'accREDITamento regionale	Requisiti ed indicatori previsti dall'accREDITamento regionale	Audit previsto per il conseguimento e il mantenimento dell'accREDITamento
Gestione generale	Conseguimento e Mantenimento della Certificazione di Qualità	Conformità ai requisiti previsti dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015	Applicazione delle procedure previste dal "Sistema di Gestione Qualità"	Verifiche Ispettive Interne e Verifiche Ispettive Esterne da parte dell'ente di certificazione (BV)
Progettazioni e attività formative	Successo delle proposte progettuali	Numero di progetti ammessi a finanziamento	≥ 60% dei progetti presentati	Notifiche di approvazione e sottoscrizione delle convenzioni di finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti e/o dei beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Capacità di risposta: - Entro i termini stabiliti dal committente (se previsto); - Entro al max. 10 giorni laddove non vi è una esplicita definizione dei tempi	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione e/o rilevazione di una non conformità e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	N. 7 giorni come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione dell'attività formativa	Selezione delle risorse umane necessarie per la realizzazione delle attività formative	Compilazione e aggiornamento del "MD08 Registro di Selezione e Valutazione del personale Esterno"	Raggiungimento del punteggio minimo previsto dal Sistema di Gestione Qualità necessario all'ottenimento della qualificazione	1. Rispetto dei requisiti minimi contenuti nel documento "Job Description"; 2. Adeguatezza del CV 3. Verifica in itinere e finale sulla prestazione erogata
Gestione dell'attività formativa	Selezione dei partner	Compilazione e aggiornamento del "MD08 Registro di Valutazione partner nazionali"	Raggiungimento del punteggio minimo previsto dal Sistema di Gestione Qualità necessario all'ottenimento della	Verifica finale sulla prestazione erogata

			qualificazione	
Gestione dell'attività formativa	Raggiungimento degli obiettivi progettuali/formativi	Ore partecipanti rendicontate (effettivi) su ore partecipanti approvate da progetto	Obiettivo indice > 80%	Riepiloghi allievi a consuntivo per ogni attività erogata
Valutazione dell'attività formativa	Soddisfazione dei beneficiari dell'intervento in itinere e finale	Valutazione positiva espressa dai beneficiari	Obiettivo indice ≥70%	Strumenti di valutazione in itinere e finali
Valutazione dell'attività formativa	Soddisfazione del partner	Valutazione positiva espressa dai partner	Obiettivo indice >65%	Strumento di valutazione finale
Valutazione dell'attività formativa	Validazione dell'intervento	Valutazione positiva espressa da: Committente, beneficiari e partner	Per beneficiario: obiettivo Indice ≥70% Per partner: Obiettivo indice >65% Per committente: Obiettivo indice > 80% (progetti con esito positivo in sede di rendicontazione finale)	Strumenti di valutazione del beneficiario e del partner Verbali di rendiconto finale
Valutazione dei servizi erogati da ApL	Validazione dell'intervento	Valutazione positiva espressa da: Committente e beneficiari	Per beneficiario: obiettivo indice ≥70% Per committente: Obiettivo indice > 70% (progetti con esito positivo in sede di rendicontazione finale)	Strumenti di valutazione del beneficiario Notifica di approvazione del rendiconto finale

## LIVELLO PREVENTIVO

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

La LEARNING CENTER Società Cooperativa Sociale definisce, all'interno di un'apposita procedura, le modalità ed i metodi con i quali misura le prestazioni legate allo svolgimento della propria attività (soddisfazione dei clienti, realizzazione del servizio, gestione delle ncf, reclami, ecc.) e raccoglie ed analizza i dati ponendo le basi per attivare un processo di miglioramento continuo finalizzato a:

- dimostrare la conformità del servizio realizzato
- migliorare l'efficacia del proprio servizio
- assicurare la conformità del SGQ.

Il processo attivato da La LEARNING CENTER Società Cooperativa Sociale al fine di rilevare i bisogni e le aspettative del committente /beneficiario, a garanzia dell'utente, è caratterizzato dalle seguenti attività:

- raccolta dei dati e delle informazioni che misurano la corretta gestione dei processi ed i risultati raggiunti
- utilizzo di questionari di soddisfazione somministrati in itinere e finali all'erogazione del servizio
- analisi dell'informazione, al fine di individuare tutti i punti deboli della gestione aziendale
- studio ed attuazione degli interventi necessari ad eliminare i punti deboli individuati (miglioramento), e controllo dei risultati conseguiti
- 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'impegno di nuovi strumenti operativi.

### **Condizioni di trasparenza**

La LEARNING CENTER Società Cooperativa Sociale si propone di diffondere agli utenti e ai propri clienti gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti garantiti in relazione al servizio fornito attraverso:

- l'affissione della presente Carta della Qualità presso le sedi operative
- l'affissione nelle aule
- la pubblicazione sul sito internet aziendale

### **Validazione delle condizioni**

Il contenuto del presente documento, è validato da parte dei seguenti soggetti:

- Direzione
- Responsabile del Processo di Gestione Qualità.

### **Modalità di revisione periodica**

La LEARNING CENTER Società Cooperativa Sociale si impegna a revisionare con cadenza almeno biennale l'intera documentazione.

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

#### **DIREZIONE**

E' responsabile di:

- definire le strategie organizzative, commerciali e standard di servizio
- definire la politica e gli obiettivi per la Qualità in funzione della strategia aziendale da perseguire
- riesaminare annualmente l'adeguatezza del Sistema Gestione Qualità alla realtà aziendale e la sua efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008
- definire le risorse umane dell'Organizzazione in funzione della strategia aziendale da perseguire, nonché le mansioni e le responsabilità affidate a ciascuna di esse
- definire e gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e organizzative in funzione della strategia aziendale da perseguire
- supervisionare la manutenzione e il miglioramento del servizio

- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
- pianificare e gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali
- concordare, con i responsabili delle varie funzioni, i tempi e le modalità per la realizzazione dei programmi aziendali
- approvare le azioni correttive per risolvere gli eventuali scostamenti dagli obiettivi prefissati
- approvare le azioni occorrenti per la mantenibilità e il miglioramento del SGQ.

### **RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA**

E' responsabile di:

- coordinare le attività relative alle rendicontazioni di commessa
- coordinare le attività relative agli approvvigionamenti
- gestire le attività relative alla contabilità aziendale
- gestire l'aggiornamento e l'applicazione degli adempimenti normativi
- gestire il controllo economico
- gestire la rendicontazione delle spese
- definire la gestione amministrativa del personale
- gestire la comunicazione tra l'Organizzazione, i referenti amministrativi di commessa dei Clienti/Partner e i consulenti
- gestire rapporti con banche
- gestire rapporti con i consulenti
- fornire i dati per la elaborazione del bilancio di esercizio

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI**

E' responsabile di:

- realizzare attività di ricerca qualitativa e quantitativa a supporto dei processi di formazione
- esaminare il contesto socio-economico e i fabbisogni formativi, a livello nazionale, regionale e/o locale
- esaminare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale
- identificare il fabbisogno formativo e/o orientativo
- identificare e costruire il gruppo target
- individuare gli ambiti di incontro tra domanda e offerta di lavoro definendo la strategia formativa
- progettare e pianificare la metodologia e gli strumenti di rilevazione
- analizzare l'esito dell'indagine per fornire quadri di riferimento necessari per l'analisi delle problematiche e del contesto, favorendo elementi utili per la programmazione delle azioni da realizzare
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza

## **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE**

E' responsabile di:

- gestire la progettazione di massima di un'azione corsuale
- gestire la progettazione di dettaglio di un'azione corsuale
- gestire la progettazione di un intervento individualizzato

Progetta l'intervento formativo rispetto a:

- individuazione dei destinatari dell'azione formativa
- definizione dei contenuti e delle metodologie di conduzione dell'intervento formativo
- definizione degli operatori, delle fasi e tempi di svolgimento dei corsi

Inoltre definisce:

- tutti gli aspetti organizzativi e logistici
- le modalità di eventuali tirocini e stage
- la fattibilità operativa e finanziaria
- le modalità di diffusione e promozione dell'intervento
- la metodologia e gli strumenti di monitoraggio e valutazione.

## **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

E' responsabile di:

- pianificare e programmare le attività di progetto (attività e tempi)
- gestire e dirige il team di progetto
- gestire le risorse tecnologiche necessarie all'erogazione dell'attività formativa
- gestire le risorse finanziarie necessarie a garantire la corretta gestione delle attività
- assicurare e gestisce la relazione e comunicazione con la committenza
- assicurare una gestione efficace ed efficiente del progetto
- garantire lo sviluppo del progetto in termini di obiettivi, scelte metodologiche, pianificazione delle attività in collaborazione con le altre figure coinvolte
- effettuare il monitoraggio sul regolare svolgimento delle attività e dei programmi, inviando eventuali criticità e relative azioni di miglioramento
- gestire e risolvere eventuali problematiche
- supportare le figure coinvolte nelle attività di monitoraggio e valutazione delle azioni di progetto

## **UTENZE SPECIALI:**

In relazione alle utenze speciali, sarà cura del Responsabile dell'analisi dei fabbisogni di relazionarsi periodicamente e comunque prima di eventuali elaborazioni progettuali con i

Servizi Sociali locali, pubblici o del privato sociale, al fine di rilevare fabbisogni formativi specifici della tipologia di utenza target dell'intervento.

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

Bolzano, 12.05.2023