

Carta Qualità

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

ACCADEMIA ROXY NAIL STORE DI ROSANNA SETTEMBRI

Il presente documento comunica ai beneficiari gli impegni che l'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri assume nei loro confronti 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).

La carta della qualità dell'Accademia viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

L'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri, dal 2023, ha deciso di attuare un sistema di gestione per la qualità, certificabile con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per:

- individuare, progettare e controllare i principali processi relativi all'area educativo-didattica, amministrativa, tecnica e della comunicazione;
- coinvolgere gli allievi, il personale interno e i collaboratori esterni nella soluzione dei problemi, nelle scelte, nelle verifiche e nel miglioramento globale dei servizi e dei processi interni;
- diventare un riferimento formativo nella fornitura di servizi ad Aziende, Enti e Privati;
- fornire un importante contributo allo sviluppo

1 Livello strategico

1.1 Mission dell'ente

L'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri gestisce la Formazione Professionale specializzata nella ricostruzione unghie e si occupa della formazione di operatori nel settore "ONICOTECNICA/O", attraverso corsi di vario livello.

L'Accademia di Formazione si caratterizza per le sue finalità formative e ha come obiettivo primario quello di rispondere alle richieste di operatori qualificati e non nel mondo della ricostruzione unghie. Attualmente la formazione in questo settore è carente, specialmente per quanto riguarda la preparazione pratica, "sul campo", che è quasi assente o poco specifica al settore di nostro interesse.

L'Accademia Roxy Nail Store si pone nel settore per integrare tali carenze e specializzare le estetiste e le onicotecniche attraverso un apprendimento esperienziale.

I corsi gestiti dall'Accademia di formazione nascono dalla convinzione che un'adeguata formazione deve essere intesa non solo come un'acquisizione mnemonica di certe nozioni – **sapere** – ma come la possibilità e la capacità di utilizzarle nell'ambito della propria attività – **saper fare** – e soprattutto come occasione di riflessione sulla propria identità sociale e professionale – **saper essere**.

La nostra metodologia si fonda sulla certezza che una formazione accurata e qualificata è indispensabile, e in essa viene profuso il massimo impegno allo scopo di fornire un servizio di alto livello, attento sia ai bisogni dei corsisti, sia alle esigenze del mercato. La metodologia utilizzata tiene conto della motivazione degli aspiranti operatori e prevede il coinvolgimento attivo dei partecipanti al processo didattico che comprende:

- lezioni in aula teorici
- laboratori pratici
- stages di inserimento lavorativo
- seminari tematici ciclici

1.2 Obiettivi ed impegni

L'Accademia di Formazione Roxy Nail Store di Rosanna Settembri ha come obiettivi:

ð **selezionare** persone con interessi e passione per il mondo dell'estetica, motivate ad investire energie per lo sviluppo di una professionalità adeguata alle attuali richieste del settore e del mercato;

ð **formare operatori qualificati** attraverso corsi mirati di alto livello, che tengano conto delle esperienze formative e professionali pregresse dei corsisti;

ð **fornire validi professionisti** alle molteplici attività che necessitano di personale e/o collaboratori di livello superiore per erogare i servizi di manicure/pedicure, ricostruzione unghie e servizi alla persona.

La realizzazione di questi obiettivi passa attraverso corsi mirati a formare, aggiornare, perfezionare e specializzare gli allievi tenendo conto delle loro esperienze lavorative e scolastiche pregresse.

Il progetto formativo si concretizza nella possibilità reale di inserire gli operatori così preparati in tutti i contesti estetici (nail center, centri estetici, spa ecc.) che ne richiedano l'intervento e la collaborazione.

1.3 Modalità e strumenti adottati per la comprensione e diffusione della politica:

Affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri s'impegna a:

- diffondere la politica della qualità affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e sia conoscenza degli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante;

- effettuare un esame della politica adottata con cadenza annuale in occasione del riesame della direzione e diffondere eventuali variazioni a tutti i livelli dell'organizzazione.

A tal fine gli strumenti di comunicazione interna adottati sono:

- la comunicazione via mail rivolta a tutte le risorse che operano nell'azienda;
- affissione nella bacheca aziendale e nelle aule;
- incontri periodici di chiarificazione.

2 LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Aree di attività

L'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri attualmente opera all'interno di una macroarea di attività formativa, cioè della formazione con finanziamento privato. Si rivolge principalmente ad un territorio, Viterbo e provincia, dove sono presenti pochissime aziende in grado di erogare tale formazione con rilascio dell'attestato riconosciuto dalla Regione Lazio necessario per accedere al mondo del lavoro. Infatti la maggior parte degli utenti interessati si rivolge ad altre provincie, come Roma, per usufruire di tale formazione professionale. L'esperienza pluriennale dell'Accademia, nella persona del legale rappresentante, garantisce una conoscenza approfondita del mercato di riferimento, della domanda del cliente finale e della relativa modalità di erogazione formativa.

Formazione con finanziamento privato

All'interno di quest'area sono compresi tutti i corsi che vengono richiesti da singoli clienti.

L'Accademia è in grado di proporre una rosa di offerte formative altamente qualificate nella prospettiva di uno sviluppo delle competenze e dell'identità del personale che opera nel settore estetico/onicotecnico:

1° livello: rivolto a destinatari che non hanno mai frequentato corsi ricostruzione unghie e quindi non possiedono alcun attestato di partecipazione a corsi – formazione base

2° livello: rivolto a destinatari in possesso di attestati di partecipazione a corsi di formazione ma senza aver conseguito il diploma di onicotecnica/o – formazione avanzata

3° livello: rivolto a destinatari in possesso di diploma di onicotecnico/a che vogliano approfondire la conoscenza del settore e dei metodi di lavorazione – formazione master

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'accademia svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- *Formazione superiore*: fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma che permetta di conseguire un attestato finalizzato al lavoro;
- *Formazione Continua*: rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quanti-qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua.

Nella erogazione dei propri servizi, l'Accademia si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

2.2 Dotazione di risorse professionali

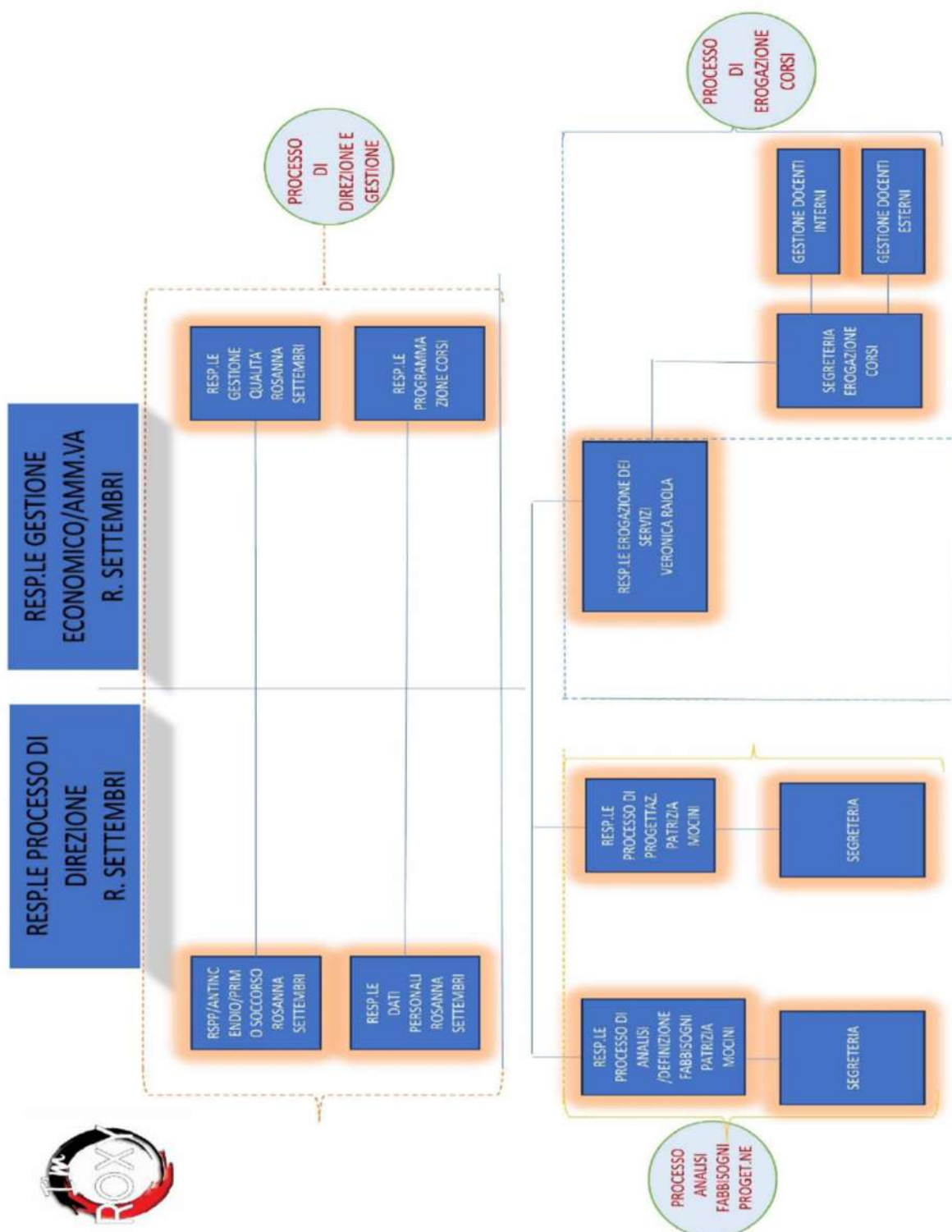
Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma allegato.

L'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri si avvale di personale stabile per n. 03 unità, così suddivise:

- n. 1 Responsabile del processo di direzione, che ricopre anche il ruolo di Responsabile della sicurezza (RSPP), di Responsabile Gestione Qualità (RGQ) e Responsabile Dati Personali (RDP).
- n. 1 Responsabile dei Processi di economici-amministrativi (Responsabile Area Amministrativa –)
- n. 1 Responsabile del Processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni (Responsabile Area Progetti)
- Responsabile del Processo di Progettazione
- n. 1 Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi (Responsabile Gestione Corsi –)
- n. 1 segreteria

Inoltre l'Accademia, nell'ambito della realizzazione degli interventi formativi, si avvale di collaborazioni con qualificati professionisti esterni (Docenti, Coordinatori, Tutor) selezionati ed inseriti in apposito Albo Fornitori, in base alle competenze ed all'esperienze maturate.

Organigramma aggiornato al 20/10/2023



Rosanna Settembri

Firma del Responsabile del Processo di Direzione
Viterbo, 20/10/2023

2.3 Dotazione di risorse logico-strumentali

L'Accademia dispone di una sede operativa a Viterbo, in via della caserma n.2.

La sede è dotata di:

- N. 1 Aula di circa mq.34 per la didattica "teorica" e "pratica" dotata di N. 14 sedute con banchi spaziosi, di N. 1 lavagna a fogli mobili, di N. 1 schermo Samsung al quale è collegata una telecamera che riprende le esercitazioni pratiche, utilizzato anche per la visione di slide e documentazione esplicativa del contenuto formativo.
- N. 1 reception dedicata all'accogliimento dei discenti, registrazione e consegna del materiale didattico, con l'ausilio di moduli per la raccolta dei feedback. N. 2 computers collegati alla rete internet, N. 1 stampante in rete, N. 1 scanner, linea telefonica, internet, wireless
- N. 1 antibagno /Bagno disabili
- N. 1 ufficio direzionale

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno della struttura, 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 per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.L. n°81/2008).

2.4 Documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto

Con la presente la Direzione si impegna a mettere a disposizione dei richiedenti, oltre alla carta di qualità, tutta la documentazione che fornisce evidenza circa le principali caratteristiche dei servizi formativi offerti, dalle modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3 Livello operativo

La seguente tabella riporta quegli elementi considerati dall'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri come fattori che assicurano la qualità delle attività di formazione, oltre a tutte le procedure applicate nella gestione totale dettate dalla certificazione ISO 9001:2015.

ELENCO ATTIVITÀ - GESTIONE DELL'ATTIVITA' FORMATIVA				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA	
VERIFICARE L'ADEGUATEZZA DEL SISTEMA, IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI, LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE, L'ADEGUATEZZA DI PRODOTTI E INTRAPRENDERE AZIONI NECESSARIE	N. RIESAMI EFFETTUATI / N. RIESAMI PIANIFICATI	>90%	DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE ED ELENCO RIESAMI DELLA DIREZIONE	
GESTIRE I FABBISOGNI DI RISORSE UMANE, PIANIFICARE E GESTIRE LA FORMAZIONE DEL PERSONALE IN RIFERIMENTO ALL'ATTIVITA' SVOLTE ED ALLE PROSPETTIVE DI CRESCITA SIA PERSONALI CHE AZIENDALI	N. CORSI EFFETTUATI/ N. CORSI PIANIFICATI	>90%	PIANO DI ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE E SCHEDE REGISTRAZIONE CORSI	
VERIFICARE L'EFFETTIVA EFFICACIA DELLA FORMAZIONE EROGATA ALLE RISORSE UMANE	N. VALUTAZIONI EFFICACIA POSITIVA N. VALUTAZIONI EFFICACIA TOTALI	>85%	SCHEDA DEL PERSONALE	
SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI ALL'ATTIVITA' CORSISTICA	N. QUESTIONARI CON VALUTAZIONE > DI 2.5 SU 3	>85%	QUESTIONARI DI GRADIMENTO E GRIGLIA DI ELABORAZIONE DATI	
ANALIZZARE I RITORNI DAL MERCATO E CORRETTA GESTIONE DEI RECLAMI CLIENTI	N. AZIONI RISOLUTIVE INTRAPRESE E N. RECLAMI	100%	REGISTRO RECLAMI CLIENTI	
CORRETTA GESTIONE ECONOMICA DELL'ATTIVITA' DI FORMAZIONE	NUMERO DI ISCRIZIONI - CAPACITA' MASSIMA DI RICEZIONE	>80%	ELENCO ISCRITTI ALL'ATTIVITA' FORMATIVA	
MONITORAGGIO LIVELLO DISDETTE	DISCENTI RITIRATI DALL'ATTIVITA' FORMATIVA - NUMERO ISCRITTI	<8%	REGISTRI DELLE PRESENZE	
MONITORAGGIO EFFICIENZA CORSI	NUMERO DISCENTI ATTESTATI - NUMERO ISCRITTI	>85%	VERBALI ESAMI	
MONITORAGGIO VALUTAZIONE FINALE DISCENTI	N. DISCENTI CON VOTAZIONE >27/30 - N. DISCENTI ATTESTATI	>82%	VERBALI ESAMI	

4 Livello preventivo

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Lo stato di avanzamento di ciascun intervento è costantemente monitorato nell'ambito del processo di erogazione attraverso un'apposita procedura.

L'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri si impegna ad 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 rivelazione per la valutazione del feed-back:

- l'organismo erogatore garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso e/o la propria attività di formazione;
- la segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi. Gli orari di apertura dal lunedì al sabato dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00 dando l'opportunità agli utenti di fruire di tutti i servizi comodamente;
- per ciascuna azione formativa, sono stati predisposti strumenti (questionari) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente, sia alle infrastrutture;
- l'esito dei test è peraltro oggetto di valutazione da parte del team dei docenti;
- il personale non docente è continuativamente presente durante ogni azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad altre richieste degli allievi. Il personale agevola la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilita l'accesso e la fruizione di dispense o altre attrezzature e servizi messi a disposizione degli allievi.

4.2 Gestione dei reclami

Il sistema di qualità aziendale dell'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri si avvale di un'apposita procedura per far fronte ai reclami provenienti dai nostri allievi.

Qualsiasi operatore/dipendente dell'Accademia può ricevere questo tipo di segnalazioni e riportarle sull'apposito strumento di gestione dei reclami, attraverso il quale le funzioni interessate al singolo reclamo analizzano le cause della difformità riscontrata ed adottano le opportune soluzioni il cui esito sarà in ogni caso verificato senza indebiti ritardi.

Nei casi in cui il discente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere un appuntamento.

4.3 Realizzazione di azioni correttive

Il sistema di qualità adottato dall'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri prevede che, in un'ottica di miglioramento continuo e a garanzia del cliente, in caso di scostamenti, di sistema o di prodotto, vengano intraprese delle azioni correttive, ed è per

questo che è stata elaborata un'apposita procedura con relativi strumenti per la sua attuazione.

L'azione correttiva viene intrapresa allorquando individuata una causa di non conformità occorra intraprendere un'azione per rimuovere detta causa e per concretizzare la risoluzione del problema.

E' competenza dei responsabili dei processi principali o del responsabile del sistema di gestione qualità proporre azioni correttive.

L'autorizzazione delle azioni spetta ai soli responsabili dei processi principali.

4.4 Clausole di garanzia dell'utente

Per ciascun servizio erogato l'Accademia Roxy Nail Store di Rosanna Settembri definisce le seguenti clausole di garanzia dell'utente in termini di esplicitazione del singolo servizio che racchiuda:

- la segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente (1 linee telefoniche, un numero mobile con messaggistica ufficiale), due email aziendali e una pec aziendale.
- Per ciascun insegnamento, i responsabili delle attività didattiche sono disponibili al ricevimento degli allievi. Gli allievi devono essere ricevuti dai docenti stessi o da uno o più collaboratori delle attività didattiche.
- Sono messi a disposizione degli allievi dettagliati programmi delle attività didattiche relative ai vari insegnamenti.
- Sono fornite informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie.
- Sono consigliate, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorative e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione.
- Sono comunicate tempestivamente le modalità e tempi di realizzazione dell'attività formative.
- Sono verificate le competenze acquisite alla conclusione dei singoli moduli formativi e alla fine del percorso formativo.
- Sono rese note le modalità di valutazione delle competenze acquisite.

5 Condizioni di trasparenza

5.1 Validazione da parte della Direzione

Documento approvato e redatto dalla Sig.ra Rosanna Settembri – Roxy Nail Store



Viterbo, 20/10/2023

5.2 Validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità

Tali requisiti di trasparenza sono validati dalle seguenti figure professionali:

– Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, Sig.ra Rosanna Settembri (RGQ).

Viterbo 20/10/2023



5.3 Modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)

La presente carta viene diffusa attraverso i canali:

- pubblicazione del formato elettronico sul sito del ROXY NAIL STORE DI ROSANNA SETTEMBRI a cura dei servizi informativi;
- affissione del formato cartaceo in ogni aula destinata alla formazione a cura della Responsabile di Segreteria;
- affissione del formato cartaceo nella bacheca aziendale presso gli uffici della ROXY NAIL STORE DI ROSANNA SETTEMBRI cura del Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità.

5.4 Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

La presente carta di qualità sarà soggetta ad un aggiornamento annuale da parte del Responsabile del processo direzionale, del responsabile dei processi di erogazione, del responsabile dei processi di analisi del fabbisogno e del responsabile della progettazione.

Ogni revisione dovrà essere approvata dal Responsabile del processo direzionale e dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità.

6 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

6.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

Il responsabile del processo di direzione definisce strategie organizzative, commerciali e standard del servizio, ed in particolare:

- predisposizione del budget della società;
 - rappresentanza legale dell'azienda in Italia e all'estero;
 - gestione delle comunicazioni interne all'organizzazione con particolare riferimento all'efficacia del sistema di gestione aziendale;
 - effettuazione dei Riesami della Direzione;
- Nel coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative il responsabile del processo di direzione segue l'individuazione dei fabbisogni di risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi della società.
- Nella supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio è prevista:
- la definizione della Politica della Qualità Aziendale e dei relativi obiettivi;
 - il conseguimento degli obiettivi di qualità ed efficienza con particolare riferimento al soddisfacimento dei requisiti del Cliente e la crescita della sua soddisfazione;
- Nella gestione delle relazioni e degli accordi con l'eventuale committenza è prevista:
- l'instaurazione e il mantenimento dei rapporti con l'esterno: istituzioni nazionali ed internazionali, istituzioni locali, organizzazioni produttive, associazioni, enti di controllo e di certificazione, istituti di credito, etc;
- Nella valutazione e sviluppo delle risorse umane segue la selezione e la valutazione con piani di formazione per le medesime figure professionali.

6.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- Nella gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali è responsabile:
- della contabilità generale;
 - degli adempimenti civilistici e fiscali;
 - dei libri contabili e dell'archivio documenti contabili;
 - pianifica e controlla le attività di registrazione dei documenti contabili;
 - redige il piano dei conti della contabilità generale e analitica.
- Nella gestione del controllo economico è responsabile:
- segnalazione delle linee guida per le strategie di bilancio alla Direzione;
 - elaborazione della bozza di bilancio generale della società;
 - gestione dei pagamenti autorizzati dalla Direzione;
 - gestione dei rapporti con le banche;

- somministrazione dello scadenziario dei pagamenti alla Direzione.

E' responsabile inoltre:

- della rendicontazione delle spese;
- della gestione amministrativa del personale;
- della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- dell'assistenza fiscale e tributaria.

6.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Sia nella diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali, sia nella diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, e inoltre nei sistemi produttivi territoriali, è cura del responsabile:

- il coordinamento delle attività di reperimento e dei flussi informativi relativi alle opportunità di offerte (bandi, programmi, richieste aziendali, etc) di concerto con le altre funzioni preposte (marketing, relazioni esterne, progettazione, orientamento);
- individuare delle opportunità di mercato da sottoporre alla Direzione;
- gestire la documentazione prodotta;
- tenere sotto controllo lo stato dei progetti della Roxy Nail Store di Rosanna Settembri (presentati, ammissibili ed approvati) ed elaborare i relativi indici;
- mantenere sotto osservazione la domanda e le opportunità del territorio;
- l'apertura/il mantenimento di contatti con le organizzazioni produttive per cogliere le evoluzioni e i bisogni di formazione;

Nell'analisi individuale dei fabbisogni formativi e di orientamento, su input della Direzione, si realizzano ricerche specifiche su nuovi trend, fabbisogni e profili innovativi del mercato del lavoro e della formazione.

6.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Nella progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale sono presenti:

- il reperimento di informazioni sulle opportunità di intervento da trasmettere al Responsabile del processo di analisi e la definizione dei fabbisogni;
- l'identificazione dei requisiti necessari all'elaborazione delle offerte;
- l'analisi dei bisogni formativi e la pianificazione delle attività di elaborazione offerta.

Nella progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento sono presenti:

- l'elaborazione offerta e la pianificazione operativa;

- il coordinamento dei progettisti per gli aspetti metodologico – progettuali delle attività (dalla progettazione esecutiva alla valutazione dei report sullo svolgimento delle attività);
- la ricerca e la sperimentazione di nuovi metodi formativi;
- il supporto all'area erogazione servizi nella gestione dell'Albo Fornitori Docenti
- il controllo del flusso di informazioni e report sulla valutazione delle prestazioni;
- la responsabilità dell'Archivio Offerte.

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

La pianificazione del processo di erogazione si articola:

- nello sviluppo del preventivo dell'offerta;
- nella verifica e riesame dell'offerta per quanto riguarda gli aspetti economici ed eventuale documentazione allegata;
- nel fornire tutte le indicazioni su adempimenti amministrativi e sui fornitori per l'avvio dei progetti, sia per la gestione sia per le verifiche ispettive;
- nella definizione dei budget di spesa all'interno dei preventivi e nei tempi indicati dalla progettazione;
- nella supervisione delle fasi di pubblicizzazione e nella selezione del servizio formativo fornendo indicazioni sulla tempistica e sugli strumenti da utilizzare;
- nell'assegnare compiti e pianificare delle attività per l'amministrazione del progetto.
-

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

- l'identificazione delle risorse umane necessarie sia agli aspetti gestionali che quelli
- amministrativi per l'erogazione dei servizi da sottoporre alla Direzione;
- la gestione dell'allestimento della logistica degli interventi.
-

Nel processo di erogazione è presente la gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.

Il monitoraggio delle azioni o dei programmi prevede:

- il controllo del rispetto del budget di spesa assegnati rispetto agli incarichi e contratti effettuati;
- la supervisione dei Coordinatori e del personale di commessa per le operazioni di chiusura e adempimenti finali;

La valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento comprende:

l'organizzazione e la pianificazione delle attività di rendicontazione;

la responsabilità della corretta rendicontazione e controllo della conformità nella presentazione del rendiconto;

la partecipazione alle verifiche contabili effettuate dagli enti committenti.

Viterbo, 20/10/2023



Firma del Responsabile del Processo di Direzione

Carta aggiornata al 20/10/2023