

Piazza Copernico s.r.l.

**Sede Legale e Operativa**  
Via Francesco Gentile, 135  
00173 Roma

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	3
<b>1.0 LIVELLO STRATEGICO</b>	3
1.1. <i>La politica della qualità</i>	3
<b>2.0. LIVELLO ORGANIZZATIVO</b>	5
2.1. <i>Area attività</i>	5
2.2 <i>Dotazione risorse professionali</i>	6
2.3 <i>Dotazione risorse logistico strumentali</i>	7
2.4 <i>Dichiarazione di impegno</i>	11
<b>3.0. LIVELLO OPERATIVO</b>	12
3.1. <i>Fattori di qualità</i>	12
3.1.1. <i>Macro attività: pianificazione processi e costruzione offerta</i>	12
3.1.2. <i>Macro attività: progettazione e validazione progetti</i>	12
3.1.3. <i>Macro attività: produzione ed erogazione dei servizi</i>	13
3.2. <i>Indicatori di qualità</i>	15
3.3. <i>Strumenti di verifica</i>	16
<b>4.0. LIVELLO PREVENTIVO</b>	16
4.1 <i>Dispositivi di garanzia e tutele di committenti e beneficiari</i>	16
<b>5.0. CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b>	18
<b>6.0. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'DEI RESPONSABILI DEI PROCESSI</b>	19
6.1. <i>Funzione: Responsabile del processo di direzione</i>	20
6.2. <i>Funzione: Responsabile dei processi economico - amministrativi</i>	20
6.3. <i>Funzione: Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</i>	20
6.4. <i>Funzione: Responsabile del processo di progettazione</i>	20
6.5. <i>Funzione: Responsabile del processo di erogazione dei servizi</i>	20

## ***PREMESSA***

Il presente documento ha lo scopo di comunicare gli impegni che Piazza Copernico srl (di seguito PCO) si assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi didattici, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta formativa), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia a committenti/beneficiari).

PCO è una società dedicata ai servizi di Formazione per le imprese, e, dopo l'Accreditamento per l'attività finanziata e autorizzata presso la Regione Lazio opererà, come per i progetti finanziati dai fondi interprofessionali finora svolti, nell'ambito della formazione professionale e specificatamente nelle due macrotipologie:

- Formazione post diritto/dovere e formazione superiore
- Formazione continua

## ***1.0 LIVELLO STRATEGICO***

### ***1.1. La politica della qualità***

“Sviluppare una **learning experience** efficace e coinvolgente è il nostro obiettivo, **soddisfare i bisogni formativi** è il nostro mestiere. Proponiamo contenuti e soluzioni didattiche di elevata qualità realizzando una formazione che coinvolge le persone, soddisfa i bisogni delle aziende e offre proposte economicamente sostenibili. Ogni nuovo progetto è un'opportunità per modellare il percorso formativo più adeguato: nella progettazione, nella metodologia didattica, nella dinamica di studio e nell'ambiente di fruizione. Creare una **formazione integrata** di qualità che calibri in modo sapiente, in base ad una metodologia didattica sperimentata, sia gli strumenti tradizionali sia quelli innovativi è il nostro scopo. Non offriamo soluzioni preconfezionate, ogni scelta nel campo dell'apprendimento viene valorizzata in funzione al **contesto**, ai **destinatari** e agli **obiettivi**.”

Per realizzare tale Mission Piazza Copernico srl si è organizzata per processi, in quanto il processo, in contrapposizione alla procedura, consente il raggiungimento di un risultato/obiettivo. Gli aspetti che garantiscono affidabilità alla gestione per processi di un'organizzazione sono i seguenti:

- una chiara definizione degli obiettivi, visti in modo integrato e finalizzati a garantire il successo dell'azienda sul mercato in sintonia con l'evoluzione sociale e culturale della società;
- la progettazione e attuazione di un sistema di gestione unico e finalizzato a garantire il perseguimento di tutti gli obiettivi aziendali, attraverso una gestione armonica dei vari processi, il loro corretto interfacciamento, il monitoraggio ed il miglioramento;
- la responsabilizzazione della direzione nel progettare e governare il sistema, attraverso una visione univoca e integrata dell'andamento dei processi, della misura dei risultati e delle capacità dell'organizzazione nel controllare e migliorare i risultati.

In linea con la sua Mission l'azienda Piazza Copernico ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 per:

- dimostrare la sua abilità nel fornire prodotti e servizi conformi alle esigenze del cliente,
- incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo e assicurare il rispetto dei requisiti.

Lo scopo della certificazione di Piazza Copernico S.r.l è il seguente:

- progettazione ed erogazione di corsi di formazione frontali e a distanza (e-learning), nell'ambito della formazione superiore continua (sett. EA 37)
- progettazione, produzione e manutenzione di software (sett. EA 33)

La direzione ha definito e documentato la propria *Politica per la Qualità* in modo da:

- perseguire e riesaminare gli obiettivi PIAZZA COPERNICO;
- essere attinente alle esigenze ed aspettative del cliente;
- essere comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti specificati ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

### ***1.2. Sistema di Gestione per la Qualità***

Il sistema è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente connesse alla qualità del servizio erogato, attraverso:

- a) l'identificazione dei processi necessari per il SGQ e la loro applicazione nell'ambito di tutte le attività dell'Azienda;
- b) la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi principali;
- c) la definizione di modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e di informazioni adeguate all'espletamento di tali attività;
- d) l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di riflesso, della qualità dei servizi erogati.

L'Azienda ha determinato tutti i processi rilevanti ai fini della qualità dei servizi erogati e ne ha individuati gli input, gli output, le responsabilità, le interconnessioni, i parametri e gli indicatori tipici del processo stesso. Tali processi sono gestiti in accordo con le norme di riferimento e in accordo con quanto definito nella documentazione di Sistema.

Il **processo principale** (progettazione e realizzazione di interventi formativi) si articola in 3 macro aree di attività e/o processi funzionali: Area Design, Area Development, Area Delivery.

Qualora Piazza Copernico scelga di affidare a risorse esterne parti di attività del **processo principale** (progettazione e realizzazione di interventi formativi) se ne assicura il controllo mediante audit programmati e attraverso gli strumenti di controllo degli obiettivi e dei processi definiti nel SGQ. L'affidamento di tali attività a società o professionisti esterni avviene formalizzando nell'incarico:

- le modalità di esecuzione del servizio;
- i controlli da effettuare;
- i documenti e le procedure di riferimento per l'esecuzione del servizio;
- le modalità di verifica di accettazione dei risultati;
- le condizioni economiche.

Le attività che l'Azienda può affidare in outsourcing nello stesso processo sono i seguenti:

- progettazione e/o fornitura di materiali didattici;
- realizzazioni dei corsi (docenza);
- monitoraggio dei corsi (tutor / segreteria didattica).

## C.2.1 Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

TIPOLOGIA DI FORNITURA	ELEMENTI CONTROLLATI
Materiali didattici	<input type="checkbox"/> Curriculum vitae ed esperienza <input type="checkbox"/> Chiarezza <input type="checkbox"/> Completezza <input type="checkbox"/> Aggiornamento <input type="checkbox"/> Originalità
Docenza	<input type="checkbox"/> Curriculum vitae ed esperienza <input type="checkbox"/> Metodologia didattica <input type="checkbox"/> Chiarezza espositiva <input type="checkbox"/> Preparazione specifica <input type="checkbox"/> Rapporto con gli allievi
Monitoraggio corsi	<input type="checkbox"/> Reportistica interventi; <input type="checkbox"/> Rispondenza delle attività di supporto e comunicazione con la pianificazione data; <input type="checkbox"/> Tempestività nelle risposte; <input type="checkbox"/> Soddisfazione dei client/beneficiari

## 2.0 LIVELLO ORGANIZZATIVO

### 2.1 Informazione generale sui servizi formativi offerti

Piazza Copernico rivolge i suoi servizi formativi principalmente al mercato aziendale (settore Alberghiero, Finanza, Industria, Servizi, P.A. e Sanità).

Le attività svolte nell'ambito della formazione riguardano:

- progettazione della formazione in aula, on-line e blended;
- erogazione e monitoraggio degli interventi;
- valutazione dei risultati per mappare l'apprendimento e le aree di sviluppo;
- rendicontazione dei piani formativi finanziati dai fondi interprofessionali, regionali e nazionali;
- ricerca e sviluppo di soluzioni tecnologiche e metodologie didattiche innovative.

L'offerta formativa, determinata internamente sulla base delle analisi del mercato, in particolare di quella a catalogo, comprende:

1. Corsi di formazione in aula ed online a catalogo sulle seguenti tematiche:
  - IVASS
  - Lingue
  - Manageriale
  - Normativa e Qualità Informatica
  - Formazione Formatori
  - Sanità
  - Sicurezza

2. Corsi di formazione in aula ed online ad hoc su specifiche esigenze.
3. Corsi di formazione in aula e online finanziati dai Fondi For.te, fondimpresa, Forma.Temp, FBA:
  - Formazione di nuove o di riqualificazione delle competenze manageriali, tecnico-professionali, informatiche e linguistiche.
  - Formazione obbligatoria (Sicurezza, IVASS/ESMA).

Per i corsi *ad hoc* i requisiti sono concordati con il cliente e formalizzati in un'offerta formativa e da un documento di progetto in cui sono definiti in modo specifico obiettivi generali e formativi del corso, articolazione, metodologie e strumenti di erogazione e di verifica, valutazione dei risultati e relativi criteri di accettazione.

La tipologia dei corsi rivolti ai dipendenti delle aziende che usufruiscono del finanziamento ottenuto dai Fondi Interprofessionali nasce da un'analisi dei fabbisogni condotta insieme ai referenti dell'azienda, ed è vincolata al rispetto dei regolamenti dell'organismo finanziatore, esplicitati all'interno dell'Avviso e del Vademecum. Piazza Copernico svolge il ruolo di Attuatore di mercato a cui sono affidate le fasi di progettazione didattica, erogazione, monitoraggio e supporto al Presentatore per la gestione amministrativa e della rendicontazione, il tutto formalizzato dal contratto stipulato tra il committente e Piazza Copernico srl.

## ***2.2 Servizi a supporto della formazione in aula, e-learning e blended***

A supporto della formazione in aula e-learning e blended Piazza Copernico offre i servizi, di seguito elencati, che garantiscono la buona riuscita del progetto formativo di cui si definiscono, come per i corsi, in modo specifico gli obiettivi generali, l'articolazione delle attività, metodologie e strumenti adottati per il monitoraggio, la comunicazione ai committenti/beneficiari, valutazione dei risultati ottenuti e i relativi criteri di accettazione della qualità del servizio.

### **Segreteria didattico organizzativa**

Organizzazione degli eventi formativi in tutti i loro aspetti; dallo studio di fattibilità, alla ricerca della location ideale, quando richiesto, alla gestione della pianificazione e gestione del calendario e dei docenti, predisposizioni materiali aula (registri, questionari, materiali didattici, test), fino alla consegna degli attestati.

### **Tutoring**

Supporto ai processi di apprendimento è distinto in tre tipologie: Tutor di processo (soprattutto nei progetti online), Tutor di contenuto (di supporto ai discenti durante lo studio di un argomento), Tutor d'aula (a supporto del docente durante l'intervento formativo).

### **Reporting e analisi dei dati**

Attività di reportistica a livello di accessi, corso, studente, singola attività didattica, raccolta questionari e test per l'elaborazione dei risultati.

### ***2.3 Dotazione di risorse professionali***

La direzione ha determinato e messo a disposizione le risorse necessarie (umane ed infrastrutture) per attuare e mantenere il sistema di gestione per la qualità migliorandone di continuo l'efficacia al fine di accrescere la soddisfazione del cliente; considera le risorse esistenti all'interno e i vincoli che gravano su di esse e cosa ottenere dai fornitori esterni.

Il personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio fornito è competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

La direzione ha definito una mappatura completa dei principali profili di ruolo con indicazione specifica, per ogni mansione, del profilo di competenze tecniche e gestionali necessarie.

Piazza Copernico ha definito, nella procedura PR0\_02 "Gestione delle risorse umane", una metodologia per:

- individuare le necessarie competenze del personale che svolge attività aventi influenza sulla qualità del servizio/prodotto fornito;
- fornire l'addestramento utile a soddisfare queste esigenze e valutarne l'efficacia;
- assicurare che le risorse siano consapevoli del ruolo che essi ricoprono per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- conservare le appropriate registrazioni relative al grado d'istruzione, addestramento, abilità ed esperienza del personale.

In particolare sulla base delle esigenze Riferimento processo PRO\_OI Progettazione, erogazione e controllo del servizio e delle possibilità aziendali, provvede alla definizione dei nuovi fabbisogni in termini di risorse e di competenza professionale.

Tutto il personale viene aggiornato costantemente sui cambiamenti strategici/organizzativi tramite comunicazioni a tutti dipendenti. Attraverso riunioni semestrali viene effettuato un aggiornamento sulle attività e sui progetti in corso e sui feedback ricevuti dal cliente.

L'organigramma dell'Azienda illustra le dipendenze funzionali del personale, il mansionario illustra i compiti e le responsabilità delle diverse aree e funzioni, in aggiunta a quanto stabilito dalla normativa cogente di riferimento. L'organigramma è diffuso al personale tramite la intranet aziendale.

Inoltre l'Azienda ha attivato un sistema ove ai ruoli organizzativi (esplicitati in organigramma) corrispondono risorse operative in possesso di competenze professionali idonee per la gestione delle specifiche attività.

L'adeguatezza dell'organico, sia in termini numerici sia di competenze, è riesaminato periodicamente in sede di Riesame della Direzione.

Mansionario:

RUOLO	ATTIVITA'	COMPETENZE
CAPO PROGETTO * (PM)	È il process owner, è il manager che gestisce il progetto in tutti i suoi aspetti (dalla gestione del budget, alla pianificazione delle attività, alla gestione del cliente). La sua attività verrà valutata secondo parametri di gestione, qualità e costi.	Project management

## C.2.1 Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

	<p>Si interfaccia con il cliente e coordina le risorse del team assegnato al progetto assicurando il rispetto degli standard concordati, tempi, modalità e caratteristiche degli output forniti.</p> <p>Si interfaccia con il commerciale nella gestione del cliente, lo supporta nella fase di progettazione preliminare per la redazione dell'offerta.</p> <p>Accorda con il commerciale i livelli di informazione da garantire durante il progetto dall'acquisizione dell'offerta alla conclusione</p> <p>Accorda con il commerciale aspetti gestionali e relazionali relativi allo specifico cliente</p> <p>Pianifica le attività</p> <p>Gestisce il budget</p> <p>Elabora il documento di macro progettazione e la relazione <b>finale</b> con una valutazione complessiva dell'intervento</p>	<p>Conoscenze di metodologia didattica standard e innovativa</p> <p>Conoscenze tecniche (configurazione e gestione LMS)</p> <p>Conoscenza delle politiche commerciali</p> <p>Capacità supportare le attività del commerciale di riferimento</p> <p>Capacità di gestire correttamente il rapporto con il commerciale di riferimento</p> <p>Capacità di indagine delle esigenze del cliente</p> <p>Capacità di gestione del rapporto con il cliente</p> <p>Capacità relazionali e di comunicazione</p>
MACRO PROGETTISTA (MAP)	<p>Definisce gli obiettivi, le fasi, le strategie, le modalità di integrazione degli strumenti didattici dell'intervento formativo</p> <p>Pianifica le varie tipologie di intervento, di monitoraggio e di verifica</p> <p>Gestisce a livello macro le risorse integrate nel processo di elaborazione ed erogazione dei contenuti, di monitoraggio e verifica degli obiettivi</p> <p>Definisce i parametri per <b>valutare</b>, in termini di efficacia, <i>i risultati del processo</i></p> <p>Elabora il documento di macro progettazione e il <b>report finale</b> con una valutazione complessiva dell'intervento</p>	<p>Tecniche di project management</p> <p>Conoscenze di metodologia didattica standard e innovativa</p> <p>Conoscenze tecniche (applicazione standard)</p> <p>Capacità di gestione del rapporto con il cliente</p> <p>Capacità relazionali e di comunicazione</p>
MICRO PROGETTISTA (MIP)	<p>Analizza nel dettaglio i contenuti e applica le linee guida di micro progettazione definite in fase di macro progettazione</p> <p>Individua le opportune modalità di erogazione dei contenuti in relazione a prerequisiti, conoscenze di base e stili cognitivi</p> <p>Pianifica la durata delle attività di pertinenza e le loro caratteristiche specifiche in armonia con le specifiche del Documento generale di progetto</p> <p>Elabora i contenuti in forma di <b>storyboard</b> per la creazione di risorse digitali</p> <p>Garantire l'esattezza della comunicazione delle orientazioni dell'esperto di contenuti allo sviluppo svolgendo una funzione di mediazione a più livelli (didattico, metodologico, estetico, etc.)</p> <p>Verifica il rispetto delle linee generali del <b>Documento di progetto</b> e delle scadenze temporali</p> <p>Elabora il documento relativo alla singola attività (storyboarding)</p> <p>Elabora il report finale della singola attività</p>	<p>Tecniche di project management</p> <p>Conoscenze di metodologia didattica standard e innovativa</p> <p>Conoscenze tecniche (applicazioni standard)</p> <p>Capacità relazionali e di comunicazione</p>
	<p>Definisce lo stile comunicativo dell'applicazione</p>	<p>Competenze di sviluppo applicativo</p>

## C.2.1 Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

GRAFICO MULTIMEDIALE (GM)	<p>Progetta e realizza la grafica di interfaccia</p> <p>Realizza le immagini e animazioni ideate per veicolare i contenuti in conformità con le indicazioni del documento di progetto</p>	<p>Competenze di comunicazione, composizione, gestione dei media</p> <p>Competenze in merito agli standard e all'usabilità</p>
PROGRAMMATORE (P)	<p>Creano il codice sorgente dell'architettura tecnico/funzionale del prodotto garantendo la conformità con gli standard, le specifiche di progettazione in merito alle modalità di interazione e interoperabilità.</p> <p>Svolgono attività di debugging del prodotto</p>	Competenza di sviluppo applicativo
ANALISTA PROGRAMMATORE (AP)	<p>Creano il codice sorgente dell'architettura tecnico/funzionale del software, amministrano la base dati e gestiscono le attività di monitoraggio e manutenzione del sistema.</p> <p>Svolgono attività di debugging del prodotto e/o del sistema</p> <p>Svolgono attività di follow up del sistema</p> <p>Garantiscono e sviluppano le modalità di ingegnerizzazione della produzione</p>	Competenza di sviluppo applicativo, software e gestione DB
SISTEMISTA (S)	<p>Sono responsabili della configurazione e della manutenzione dell'infrastruttura tecnologica aziendale.</p> <p>Forniscono assistenza tecnica (help desk)</p>	Competenze hardware e software dei PC client e server e della LAN aziendale, di network management e sicurezza della rete.
ASSISTENTI SERVIZI (AS)	<p>Svolgono attività di segreteria didattica,</p> <p>Svolgono attività di tutoring</p> <p>Raccolgono la reportistica e fanno le valutazioni dei dati</p> <p>Mantengono il rapporto con i docenti</p> <p>Sono responsabili dei materiali di aula</p> <p>Forniscono assistenza ai beneficiari</p>	<p>Competenze di project management</p> <p>Conoscenze di metodologia didattica standard e innovativa</p> <p>Conoscenze tecniche (applicazioni standard)</p> <p>Capacità relazionali e di comunicazione</p>
RESPONSABILE COMMERCIALE	<p>Responsabile della pianificazione e supervisione delle attività di sviluppo della vendita dei prodotti e servizi</p> <p>Responsabile delle politiche commerciali e di pricing sui clienti Nazionali</p> <p>Sovrintende la stipula di accordi quadro e politiche di pricing con i fornitori</p> <p>Sviluppa e gestisce un portfolio di grandi clienti nazionali, multisite, e internazionali</p>	<p>Competenze nelle tecniche di vendita e negoziazione</p> <p>Competenze di budgeting, project management, marketing operativo, sistema distributivo</p> <p>Saper applicare le tecniche di approvvigionamento prodotti e di definizione prezzi</p> <p>Conoscenza relativa al web, ai canali di comunicazione, vendita e distribuzione e alle piattaforme social media.</p> <p>Capacità di coordinare la forza vendita applicare metodologie di recruiting, coordinamento e gestione di team</p>
RESPONSABILE RICERCA & SVILUPPO	<p>Definisce le linee guida di progettazione in relazione al modello metodologico</p> <p>Supervisore e garante del livello qualitativo dei progetti</p> <p>Garantisce l'evoluzione del modello, l'innovazione e gli standard di realizzazione</p> <p>Sviluppa progetti di ricerca funzionali al core business dell'azienda</p>	<p>Conoscenza approfondita del settore di riferimento aziendale,</p> <p>Capacità di gestione dei collaboratori scientifici</p> <p>Capacità di analisi di mercato per identificare i prodotti innovativi</p> <p>Capacità di gestione delle relazioni con le altre funzioni aziendali interessate e funzionali all'attività di ricerca e sviluppo</p>

## C.2.1 Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

	<p>Valida le fasi di progettazione, sviluppo e implementazione</p> <p>Applica criteri di valutazione e meta-valutazione</p> <p>Gestisce ed è responsabile del sistema di knowledge management e della formazione permanente delle risorse</p> <p>Svolge attività di diffusione, pubblica articoli, partecipa a convegni e congressi</p> <p>Assolve il ruolo di Project Manager nei progetti di competenza della propria area</p> <p>Garantisce la visibilità dell'azienda nel settore</p>	<p>Competenze di leadership e teamworking</p> <p>Tecniche di Project Management</p>
RESPONSABILE FORMAZIONE E PROGETTI FINANZIATI	<p>Responsabile del raggiungimento dei risultati economici della linea di riferimento;</p> <p>Selezione dei Fondi Interprofessionali</p> <p>Ricerca Avvisi e bandi pubblici su cui lavorare</p> <p>Visite commerciali alle aziende prospect per attività di consulenza sul finanziato</p> <p>Predisporre i progetti e supervisiona la redazione dei documenti per la richiesta dei finanziamenti</p> <p>Supervisiona le attività di monitoraggio</p> <p>Assolve il ruolo di Project Manager nei progetti di competenza della propria area</p> <p>Supporta i committenti nella rendicontazione</p>	<p>Tecniche di Project Management</p> <p>Capacità di analisi di mercato per ricerca committenti</p> <p>Capacità di selezione delle linee di finanziamento più adeguate alle caratteristiche organizzative dei committenti.</p> <p>Competenze nelle tecniche di vendita e negoziazione</p> <p>Capacità analitiche e di calcolo</p> <p>Capacità di gestione dei collaboratori</p> <p>Capacità di comunicazione e di relazione</p> <p>Capacità di analisi e di sintesi</p>
RESPONSABILE GARE	<p>Monitora delle opportunità di finanziamento;</p> <p>Gestisce i rapporti con eventuali partner;</p> <p>Effettua l'analisi di fattibilità e finanziabilità dei progetti</p> <p>Redige e supervisiona la redazione dei documenti per la partecipazione alle gare selezionate</p> <p>Coordina e controlla le attività di rendicontazione</p> <p>Assolve il ruolo di Project Manager nei progetti di competenza della propria area</p>	<p>Capacità di comunicazione e di relazione;</p> <p>Capacità di analisi e di sintesi;</p> <p>Capacità analitiche e di calcolo;</p> <p>Capacità di gestione dei collaboratori</p> <p>Tecniche di Project Management</p>
RESPONSABILE AREA SERVIZI E SISTEMI	<p>Responsabile delle attività di sistema: piattaforma LMS</p> <p>Gestisce le risorse afferenti alla propria area</p> <p>Supervisiona le attività di supporto ai clienti (Servizi di back office LMS)</p> <p>Effettua l'analisi di fattibilità e di controllo di gestione dei progetti</p> <p>Gestisce i rapporti con i clienti e promuove nuove soluzioni</p> <p>Assolve il ruolo di Project Manager nei progetti di competenza della propria area</p>	<p>Competenze informatiche e di sviluppo</p> <p>Capacità analitiche e di calcolo;</p> <p>Capacità di gestione dei collaboratori</p> <p>Tecniche di Project Management</p> <p>Capacità di comunicazione e di relazione</p>
RESPONSABILE AREA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	<p>Gestisce le risorse afferenti alla propria area</p> <p>Effettua l'analisi di fattibilità e di controllo di gestione dei progetti</p> <p>Gestisce i rapporti con i clienti e promuove nuove soluzioni</p> <p>Assolve il ruolo di Project Manager nei progetti di competenza della propria area</p>	<p>Competenze informatiche</p> <p>Competenze di progettazione didattica</p> <p>Capacità analitiche e di calcolo;</p> <p>Capacità di gestione dei collaboratori</p>

		Tecniche di Project Management Capacità di comunicazione e di relazione
--	--	--

\* CAPO PROGETTO (PM) - Ogni PM, viene identificato tra i Responsabili in base alle caratteristiche del progetto che dovrà essere realizzato. Il PM definisce, sovrintende e coordina dal punto di vista gestionale, amministrativo e metodologico i progetti a lui affidati. Supporta lo staff di direzione ed i Responsabili di processo nella realizzazione dei programmi e progetti aziendali. È responsabile della pianificazione centralizzata delle attività, degli aggiornamenti, della gestione del budget definito all'inizio e delle risorse interne ed esterne assegnate al progetto. Realizza riunioni periodiche di controllo dello stato dell'arte dei progetti con lo staff di direzione e i Responsabili di processo.

### ***2.3.1 Infrastrutture e ambienti***

La direzione di Piazza Copernico ha determinato le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità dei servizi erogati.

Le infrastrutture comprendono:

- I locali adibiti ad uffici;
- I locali attrezzati per i corsi (2 aule);
- Le dotazione HW e SW;
- Le apparecchiature di supporto quali telefoni, fax ecc..

Inoltre, Piazza Copernico ha progettato e sviluppato internamente un software ad hoc per la gestione dei progetti, denominato LAMS consta di una interfaccia web per immissione dati relativamente ai progetti formativi in aula, online e blended.

La sede legale ed operativa di Piazza Copernico srl, sita a Roma in via Francesco Gentile 135, 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.

Le attrezzature utilizzate dal personale interno sono sottoposte a regolare manutenzione e i relativi interventi dal servizio informatico interno. La rete informatica è gestita da Piazza Copernico che ne garantisce la disponibilità ed il corretto funzionamento.

Ai fini di un'ottimale gestione delle attività formative, l'Azienda mette a disposizione spazi ed attrezzature di lavoro adeguati e pone la dovuta attenzione alle condizioni dell'ambiente di lavoro, quali temperatura, luminosità, igiene e pulizia, nel rispetto delle prescrizioni di legge (D.Lgs. 81/2008) e, per quanto possibile, delle richieste emerse in sede di colloqui con il personale. Sono applicate tutte le disposizioni applicabili del D.Lgs. 81/2008 e dei decreti collegati.

### ***2.4 Dichiarazione di impegno***

Piazza Copernico srl si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, 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.

### **3.0 LIVELLO OPERATIVO**

#### **3.1 Fattori di qualità - Requisiti per i prodotti e i servizi**

Piazza Copernico ha pianificato e sviluppato tutti i processi principali necessari per la realizzazione dei prodotti e l'erogazione dei servizi. La comunicazione con i clienti/committenti deve comprendere:

- la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi;
- la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- l'ottenimento dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso.

Qualora il cliente esprima i requisiti in forma non documentata, la funzione commerciale dovrà confermarli al cliente prima della loro accettazione. Qualora i requisiti del prodotto vengano modificati, tutta l'organizzazione deve assicurare che tali modifiche vengano comunicate al personale interessato e i relativi documenti vengano aggiornati.

##### 3.1.1 Macro attività: pianificazione processi e costruzione offerta

L'Azienda pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio, in coerenza con i requisiti espressi dal Cliente e in linea con gli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità. Nell'ambito di tale pianificazione, sono definiti:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi ai servizi;
- le modalità di attuazione, controllo e documentazione dei processi;
- le responsabilità inerenti la conduzione e il controllo dei processi;
- le eventuali registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi ed il servizio risultante soddisfino i requisiti.

Al fine di garantire gli standard di qualità stabiliti, vengono definiti i requisiti relativi alle diverse tipologie di servizio erogato.

Inoltre la rispondenza di tutte le caratteristiche del corso rispetto agli elementi legislativi e tecnici che ne sono all'origine e agli eventuali requisiti del cliente viene sempre verificata.

Nel caso di attività formative destinate al **mercato** viene redatta un'offerta che contiene un progetto di massima che definisce già tutti i requisiti base del corso e che costituirà in caso di accettazione il documento dei requisiti di base per la progettazione dell'intervento formativo.

Per i **corsi a catalogo** il Cliente seleziona le caratteristiche del corso che vorrebbe erogare ai suoi dipendenti dal Catalogo esposto nel sito di Piazza Copernico.

##### 3.1.2 Macro attività: progettazione e validazione progetti

Per le commesse che prevedono una progettazione di attività formative articolate e complesse (corsi finanziati dal FSE o dai Fondi interprofessionali) viene predisposto il "Piano formativo" al fine di

## C.2.1 Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

garantire uno sviluppo del Progetto coerente con i requisiti di base e ogni altra esigenza del cliente e dei corsisti.

Il risultato della progettazione consisterà nel progetto del Piano, del corso/i e dei relativi materiali didattici.

In fasi appropriate della progettazione e secondo quanto previsto dal piano di progettazione, saranno condotte verifiche e riesami sui risultati delle attività progettuali. Il fine di tali verifiche e riesami è garantire la rispondenza degli elementi progettuali definiti ai requisiti di base all'origine della progettazione del corso.

La progettazione è soggetta a validazioni da parte del cliente in cui saranno esaminati gli aspetti di:

- rispondenza del progetto ai requisiti di base fissati (coerenza fra gli elementi progettuali definiti come requisiti di base e le scelte progettuali adottate in termini di obiettivi, contenuti, articolazione, materiali e strumenti didattici da utilizzare, verifiche da effettuare, attestazioni da rilasciare);
- congruità della durata e della articolazione del corso (rispetto agli obiettivi formativi dichiarati);
- adeguatezza delle metodologie e degli strumenti adottati (coerenza fra obiettivi formativi e metodologie formative adottate);
- adeguatezza degli strumenti di verifica dei risultati adottati (coerenza fra obiettivi di apprendimento e strumenti di verifica del raggiungimento di tali obiettivi adottati).

La validazione finale del progetto è seguita dalla fase di validazione del servizio, che avviene al termine dell'erogazione e che consente di valutare l'adeguatezza del progetto a fornire un corso che risponda alle esigenze specificate dal cliente e che ne garantisca la soddisfazione.

### 3.1.3 Macro attività: produzione ed erogazione dei servizi

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi, il sistema di controllo si differenzia in funzione della tipologia dei corsi erogati, in particolare:

- I corsi finanziati da bandi pubblici sono realizzati secondo le specifiche modalità prescritte da ciascun Fondo erogante.
- I corsi aziendali sono tenuti sotto controllo tramite i seguenti strumenti:

**Catalogo**, Piazza Copernico mette a disposizione sul sito per ogni corso a catalogo la scheda di riferimento con i dettagli per quanto riguarda:

- Area Tematica corso
- Appartenenza a percorsi specifici di formazione
- Obiettivi
- Destinatari
- Durata
- Contenuti
- Certificazione prevista
- Requisiti tecnici (per l'online e blended)

Servizi di Segreteria didattica e/o tutoring durante lo svolgimento dei corsi, se previsti contrattualmente.

## C.2.1 Carta della Qualità dell’Offerta Formativa

Audit sui fornitori valutati e scelti sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura e in base a delle check-list in cui sono stabiliti i criteri per la selezione, la valutazione e la rivalutazione dei fornitori.

Test iniziale soprattutto per i corsi di lingua per stabilire il livello di partenza.

Test finale di apprendimento (questionari, prove pratiche o esercitazioni) sempre somministrati e corrispondenti a quanto richiesto dalla normativa vigente soprattutto per i corsi di formazione obbligatoria.

Questionario di fine corso (QFC).

Registro, nel quale sono indicati:

- Denominazione Committente
- Titolo del corso e edizione
- Luogo e data del corso
- Nominativo del Docente e del Tutor
- Nominativi dei partecipanti al corso

In sintesi, per ciascuna fase, i fattori di qualità sono:

### **1 Pianificazione del corso**

Nella fase di pianificazione i fattori di qualità sono:

- analisi fabbisogni clienti;
- lavoratori candidati;
- analisi fabbisogno territorio;
- definizione del progetto;
- condivisione con cliente progetto;
- elaborazione offerta.

La fase di Pianificazione prevede anche le seguenti attività a garanzia della qualità del servizio:

- selezione tra i docenti presenti nell’albo fornitori di quelli adatti per ogni corso pianificato,
- verifica della disponibilità e conferma dei docenti con lettere di incarico e individuazione eventuali sostituzioni;
- stesura del calendario corsi in base alla disponibilità dei docenti, dei beneficiari e delle aule;
- programmazione delle attività di verifica sull’avanzamento e sui risultati del corso;
- comunicazione del calendario a tutti i docenti, committente e beneficiari;
- affidamento stesura materiali didattici e materiale aula ai docenti;
- pianificare con i docenti il rilascio materiale e la successiva consegna ai destinatari corso/i.

### **2 Progettazione e validazione progetti**

Nella fase di progettazione e validazione dei progetti i fattori di qualità sono:

- definizione di un “piano di progettazione” in funzione delle esigenze individuate nella fase di pianificazione;
- verifica e riesame dei risultati dell’attività progettuale.

### **3 Produzione ed erogazione dei servizi**

Nella fase di produzione ed erogazione i fattori di qualità sono:

- rispetto delle indicazioni e della normativa di riferimento (Vademecum, normativa fondi);
- corrispondenza tra contenuti e necessità del cliente/candidato;

- stesura programma del corso;
- attività di tutoraggio se prevista;
- test iniziale (se previsto dal progetto)
- test finale di apprendimento;
- questionario di fine corso;
- relazione finale del docente;
- kit didattico di accoglienza (se previsto dal progetto);
- monitoraggio costante sull'attività in svolgimento.

Nel corso delle attività saranno somministrati dai docenti i test e le prove previste dal progetto. Eventuali anomalie in fase di realizzazione del corso dovranno essere segnalate.

#### 4 Chiusura delle attività

Al termine delle attività formative il coordinatore dovrà verificare che:

- siano state svolte tutte le attività previste dal progetto;
- siano stati somministrati tutti i test e i questionari previsti dal progetto;
- siano stati distribuiti tutti i materiali didattici previsti dal progetto;
- siano stati raccolti e trascritti su appositi file Excel, tutti i risultati delle attività di monitoraggio e verifica previste dal progetto.

### *3.2 Indicatori di qualità*

Piazza Copernico misura la conformità del servizio erogato attraverso un sistema di **indicatori predefiniti**. L'Azienda pianifica ed effettua il processo di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento finalizzato a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;
- migliorare di continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Piazza Copernico ha adottato adeguate metodologie per monitorare e misurare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità. In particolare, la misura dei processi è accompagnata dalla definizione di indicatori di processo (Indicatori di Processo) e dal loro sistematico monitoraggio in sede di Riesame della Direzione, nonché, ove ritenuto necessario e/o opportuno, da audit di processo.

Qualora i risultati non siano raggiunti, sono adottate le più opportune correzioni e/o azioni correttive in modo da assicurare la conformità dei servizi/prodotti.

Piazza Copernico esegue inoltre il monitoraggio e la misurazione delle caratteristiche dei servizi/prodotti per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti. Le attività di monitoraggio e misurazione sono eseguite in fasi appropriate dei processi di erogazione, in accordo con quanto pianificato. Il rilascio del servizio non può essere effettuato fino a che quanto pianificato non sia stato completato in modo soddisfacente.

I criteri adottati per la validazione dei processi di erogazione dei servizi di formazione sono distinti per tipologia di corso:

- Corsi aziendali

## C.2.1 Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

- Criteri di validazione
  - Assenza di Non Conformità (NC) gravi;
  - Assenza di reclami fondati;
  - Valutazione generale del corso da parte degli utenti superiore a 2,5.
- Corsi a bando pubblico
  - Criteri di validazione
    - Assenza di NC Gravi;
    - Assenza di decurtazioni (superiori al 2% sul valore del corso) da parte dell'organismo finanziatore;
    - Assenza di reclami fondati;
    - Esecuzione conforme al progetto.

Validazione del processo quando la % dei corsi non validati è inferiore all'uno per cento.

### ***3.3 Strumenti di verifica***

L'attività di monitoraggio si estende a diversi aspetti dell'attività formativa e rileva la percezione da parte del cliente e del personale della qualità della stessa, confrontando attese e soddisfazione. L'Azienda attiva misure di monitoraggio:

- del servizio prestato nella sua globalità rispetto alle attese delle parti interessate (partecipanti, aziende e fondi), attraverso il monitoraggio della soddisfazione;
- di specifiche attività, attraverso i questionari relativi definiti ad hoc;
- della conformità del servizio e del SGQ, attraverso gli audit interni;
- del servizio prestato, attraverso le relazioni finali dei docenti e le verifiche dell'apprendimento.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente mediante questionari di rilevazione somministrati ai partecipanti è effettuato al termine di ogni attività corsuale.

L'esito complessivo del monitoraggio viene analizzato utilizzando le opportune tecniche statistiche. Inoltre viene valutata l'efficacia e l'affidabilità dei questionari e, se necessario, si provvede alla modifica degli stessi, accogliendo anche eventuali suggerimenti da parte dei compilatori.

I questionari compilati sono conservati dall'Ufficio Qualità per 2 anni dall'anno di somministrazione.

## **4.0 LIVELLO PREVENTIVO**

### ***4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari:***

Piazza Copernico raccoglie e valuta informazioni relative alla percezione del cliente su quanto la società stessa abbia soddisfatto i requisiti e le esigenze del cliente stesso, ciò consente di orientare le proprie attività verso il soddisfacimento dei bisogni del cliente, attraverso l'individuazione delle aree aziendali su cui concentrare gli sforzi di miglioramento della qualità del servizio erogato. I risultati

## C.2.1 Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

della Customer Satisfaction rappresentano una delle misure delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e costituiscono un elemento per garantire il miglioramento dei processi aziendali.

Piazza Copernico ha predisposto e mantiene attiva una procedura per la pianificazione e l'esecuzione di verifiche ispettive interne che sono programmate nel Programma Annuale degli **Audit Interni** elaborato dal Responsabile Gestione Qualità e approvato dalla Direzione in relazione allo stato e all'importanza dei processi e delle funzioni oggetto di verifica.

Piazza Copernico attua azioni per eliminare le cause delle Non Conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. Le azioni correttive sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate. Le azioni si riferiscono a:

- l'analisi delle non conformità (compresi i reclami dei clienti);
- l'individuazione delle cause delle non conformità;
- la valutazione dell'esigenza di definire azioni per evitare il ripetersi delle non conformità;
- la individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- l'esecuzione di verifiche per assicurare che le azioni siano state correttamente attuate e risultino efficaci.

Le registrazioni dei risultati delle azioni preventive attuate costituiscono parte integrante delle informazioni utilizzate in sede di riesame della direzione.

E' previsto inoltre un processo di gestione dei reclami che prende avvio dal ricevimento del reclamo da parte del Cliente e/o del candidato. Il reclamo dopo essere stato raccolto in forma scritto o verbale, viene registrato e trasmesso alle risorse individuate per la risoluzione dello stesso. Le stesse risorse si faranno carico di comunicare al cliente o al candidato la risoluzione dello stesso.

L'analisi dei reclami ricevuti costituisce uno degli indicatori utilizzati per l'individuazione di carenze dell'Organizzazione e la messa in atto di azioni di miglioramento.

I dati vengono costantemente raccolti e analizzati per poter migliorare continuamente il livello di qualità del servizio erogato. Tali informazioni sono lo strumento attraverso il quale può essere verificata l'adeguatezza e l'efficace applicazione del Sistema di Qualità, nonché il raggiungimento degli obiettivi indicati nella politica per la qualità; inoltre possono permettere di individuare in modo oggettivo le azioni necessarie per realizzare il miglioramento continuo dell'azienda.

Analisi periodiche vengono svolte su:

- Partecipanti dei corsi
  - risultati dell'apprendimento;
  - risultati della soddisfazione;
  - numero complessivo;
- reclami dei clienti;
- Non Conformità ai requisiti del servizio;
- prestazioni dei fornitori ai fini della valutazione ed inserimento nell'elenco;

Inoltre l'Azienda si avvale di elementi quali:

- politica per la qualità;
- obiettivi per la qualità;
- risultati degli Audit;

- analisi dei dati;
- Azioni Correttive e Preventive;
- Riesami della Direzione.

Come indicato vengono intraprese sia Azioni Correttive, ossia volte a eliminare la causa di Non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate sia Azione Preventive, attuate per eliminare la causa di una Non Conformità potenziale, o di altre situazioni potenziali indesiderabili, al fine di evitare il loro verificarsi.

## **5.0 CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La trasparenza della carta della qualità e delle procedure di qualità è garantita dalla possibilità per i committenti e beneficiari di consultare i documenti affissi nelle aule presso la sede di Piazza Copernico, saranno pubblicati nel sito web e consegnati agli allievi durante la sessione formativa.

Il Consiglio di Amministrazione dell'azienda s'impegna ad applicare il Sistema di Gestione per la Qualità e ad attivarsi per il miglioramento continuo della sua efficacia e per il conseguimento di una sempre migliore qualità dei servizi formativi erogati, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti in vigore. Ciò mediante:

- la comunicazione continua al personale dell'azienda, a tutti i livelli e per tutte le funzioni, dell'importanza di soddisfare i requisiti degli utenti e dei clienti in generale ed i requisiti cogenti;
- la definizione della politica per la qualità e dei relativi obiettivi;
- l'effettuazione di riesami periodici del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la gestione di risorse adeguate, sia in termini di struttura organizzativa sia di mezzi e risorse materiali.

Al fine di assicurare un'adeguata descrizione dei vari processi e garantire uniformità e qualità, la Società ha inoltre predisposto la redazione, la diffusione e il mantenimento, di un manuale della qualità, che contiene al suo interno tutte le procedure necessarie per una adeguata gestione delle attività aziendali.

La Direzione presiede alle riunioni che Piazza Copernico svolge almeno una volta l'anno e comunque ogni qualvolta si ritenga necessario, per riesaminare il Sistema di Gestione per la Qualità al fine di:

- garantirne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo rispetto alla politica e agli obiettivi definiti dall'organizzazione;
- valutare le opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del Sistema di Gestione per la Qualità, politica ed obiettivi.

Al riesame partecipano tutte le funzioni di Piazza Copernico ed è cura della Direzione provvedere con congruo anticipo a convocare, con uno dei mezzi di comunicazione aziendale, ulteriori funzioni aziendali che si dovesse ritenere opportuno coinvolgere nel riesame.

L'attività d'analisi condotta nel corso del Riesame della Direzione si concretizza in interventi ed azioni volte:

## C.2.1 Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

- al miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- all'individuazione di nuovi processi organizzativi per il miglioramento delle prestazioni;
- all'individuazione di nuove esigenze di risorse;
- all'individuazione di interventi per il miglioramento degli aspetti connessi alla qualità.

Le registrazioni dei risultati delle azioni correttive attuate costituiscono parte integrante delle informazioni utilizzate in sede di riesame della direzione.

La Direzione assicura che i requisiti per un'adeguata informazione e trasparenza, siano definiti e soddisfatti allo scopo di garantire gli standard qualitativi definiti nella presente Carta della Qualità.

A seconda della tipologia degli interventi formativi viene stabilito un adeguato flusso delle informazioni: per corsi e seminari interaziendali è garantita un'adeguata informazione su obiettivi, contenuti e articolazione delle attività al fine di consentire una partecipazione a tali attività consapevole e in linea con le esigenze dei partecipanti.

Durante le attività corsuali sono attuate diverse modalità di comunicazione e rilevazione delle attese e della soddisfazione degli utenti, al fine di confermare l'adeguatezza delle forme di comunicazione e di informazione adottate e delle analisi dei fabbisogni effettuate.

La comunicazione con gli allievi dei corsi avviene mediante avvisi scritti o e-mail. Strumento di comunicazione ai potenziali allievi e alle imprese interessate ai servizi dell'Azienda è il sito web che sarà articolato in modo da fornire un'informazione tempestiva ed esaustiva sulle attività dell'Azienda.

L'identificazione dello stato di erogazione del servizio e di tutti gli elementi che costituiscono il servizio è garantito dalla documentazione di progetto e dai documenti di registrazione dei corsi rilevabili dagli archivi del database aziendale di gestione clienti, candidati e corsi di formazione.

In tali documenti sono identificati e registrati:

- i partecipanti al corso;
- il personale di coordinamento e di tutoraggio e mentoring;
- i docenti;
- i calendari di svolgimento delle attività (sia a preventivo che a consuntivo);
- i materiali didattici utilizzati (nel loro stato di revisione);
- le verifiche effettuate;
- i risultati conseguiti dagli allievi;
- gli esiti delle attività di monitoraggio.

Tali informazioni garantiscono sia l'identificazione dello stato di erogazione del corso (calendario e registro presenze) sia la rintracciabilità di ogni elemento del processo formativo all'interno di ciascun corso (docenti, partecipanti, materiali didattici, ecc).

## ***PRESIDIO DEI PROCESSI***

FUNZIONI	ATTIVITÀ
6.1 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE (RPD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definisce delle le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;</li> <li>- Pianifica e Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;</li> <li>- Supervisiona la manutenzione ed il miglioramento del servizio;</li> <li>- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;</li> <li>- Valuta e predispone lo sviluppo delle risorse umane;</li> <li>- Pianifica e Gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;</li> <li>- Promuove e Pubblicizza i servizi della struttura;</li> <li>- Gestisce la qualità inerente tutti i processi.</li> </ul>
6.2 RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA (RPAM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;</li> <li>- Controllo economico;</li> <li>- Rendicontazione delle spese;</li> <li>- Gestione amministrativa del personale;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo.</li> </ul>
6.3 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI (RAF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;</li> <li>- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;</li> <li>- Definizione della strategia formativa;</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
6.4 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE (RPP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione didattica di massima di un'azione corsuale;</li> <li>- Micro Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;</li> <li>- Progettazione didattica di un intervento su specifiche esigenze dei partecipanti;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo.</li> </ul>
6.5 RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (RES)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;</li> <li>- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>

Roma, 24/01/2025

Firma  
 Amministratore Unico  
**PIAZZA COPERNICO S.R.L.**  
 Via Francesco Gentile 135  
 00173 Roma  
 C.F. e P. Iva 09270731004

