



**CENTRO DI PSICOLOGIA CLINICA**  
*Istituto di Formazione Cognitivo-  
Comportamentale*  
(Riconosciuto con D.M. n.214 del 16/11/2000 dal  
M.I.U.R.)

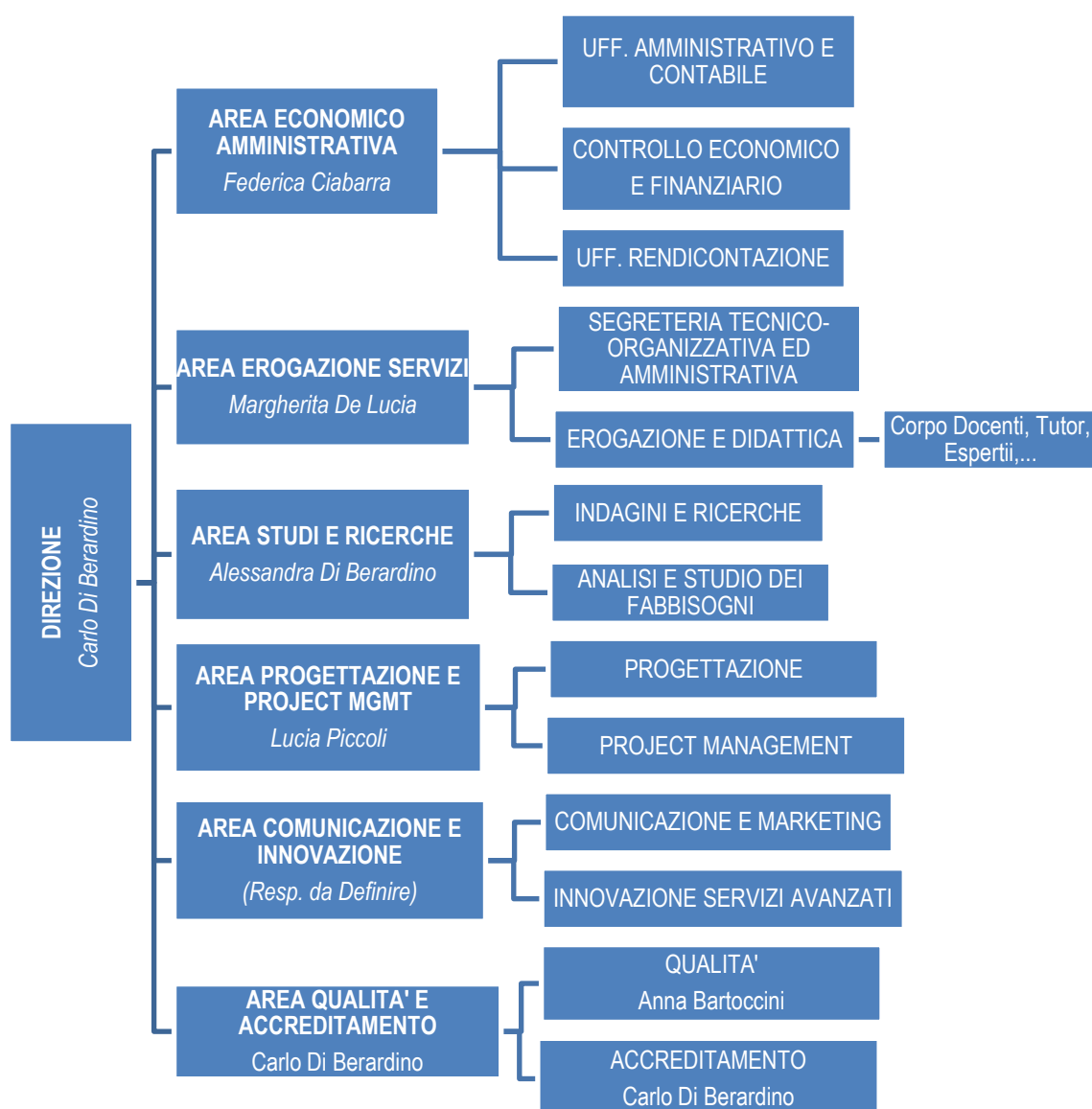
Data di emissione CQ:  
30/10/2015

Versione n. 01

Aggiornamento e revisione  
entro il : 30/10/2016

## ORGANIGRAMMA E DESCRIZIONE DEI PROCESSI, RUOLI E ATTIVITA'

### DEI RESPONSABILI DI PROCESSI – CQ01\_Allegato 1 –



## DESCRIZIONE DEI RUOLI E DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI DI PROCESSI

PROCESSO Funzioni/Ruoli	PRINCIPALI ATTIVITA' E COMPITI	DESCRIZIONE PROCESSO
<b>DIREZIONE</b>  (Resp.: Dott. Carlo Di Berardino – D-Direttore)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile per l'accreditamento</li> <li>• Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio</li> <li>• Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative</li> <li>• Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio</li> <li>• Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>• Gestione, valutazione e sviluppo delle risorse umane</li> <li>• Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni pubbliche e private, i servizi per l'impiego e altri stakeholders</li> <li>• Promozione e pubblicizzazione dei servizi del Centro</li> <li>• Gestione della qualità dei servizi e dei processi di cui è responsabile</li> <li>• Ricerca di partnership in ambito europeo, nazionale, regionale, locale</li> <li>• Controllo economico e finanziario.</li> </ul>	<p>Il processo di <b>Direzione</b> (Resp.: Direttore) è considerato di supporto a tutte le attività di gestione aziendale e, per questo motivo, trasversale agli altri processi aziendali, senza rapporti di interazione diretta in ingresso o in uscita. La Direzione, con il supporto del Responsabile Gestione Qualità (RGQ) e delle Funzioni aziendali che ritenga necessario coinvolgere, effettua il riesame del sistema di gestione della Qualità con cadenza minima annuale. La Direzione formalizza la designazione di un o più membri dell'OdF, preferibilmente in Organigramma, cui affidare/delegare la responsabilità in materia di accreditamento e in materia di sviluppo professionale delle risorse umane coinvolte, in organigramma e/o in staff, anche su singoli progetti.</p> <p>Il Direttore si occupa, tra le altre cose, di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati e, per questo, il RGQ riferisce ad essa sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento;</li> <li>- assicurare la promozione al cliente dell'Offerta Formativa e di rappresentare l'OdF nei rapporti con parti esterne (enti, istituzioni, clienti e personale, ecc...) al fine di stipulare accordi e partnership, anche avvalendosi, con e senza delega, dei Responsabili di processo a presidio dell'Organismo.</li> </ul> <p>Il Direttore indirizza le attività ed i progetti dell'OdF, nel rispetto delle finalità istituzionali e delle linee strategiche del CPC, degli impegni presi in sede di accreditamento e dei capisaldi della Carta di Qualità dell'offerta formativa, e supporta la gestione, l'esecuzione ed il monitoraggio e controlli, mettendo a disposizione risorse (umane, tecnologiche, logistiche, economiche) dei Responsabili di processi, favorendo la collaborazione ed il lavoro in team, motivando e riconoscendo il valore delle prestazioni.</p> <p>Il Direttore guida il processo di controllo economico e di monitoraggio dei flussi finanziari e tutti i processi di gestione dei costi, in particolare, e di gestione dei tempi di progetto fanno capo al Direttore, coadiuvato dal Responsabile della Gestione Economico-Amministrativa (RGEA).</p>
<b>GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA</b> (Resp.: Dott.ssa Federica Ciabarra - ReGEA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi amministrativo-fiscali</li> <li>• Controllo economico</li> <li>• Rendicontazione delle spese</li> <li>• Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li> <li>• Gestione amministrativa del personale</li> <li>• Gestione della qualità inerente il processo.</li> </ul>	<p>Il processo di Gestione Economico-Amministrativa prevede che il Responsabile presieda (ReGEA), tra le altre cose, le seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) preparazione del piano economico-finanziario in collaborazione con il progettista;</li> <li>b) analisi degli scostamenti e all'occorrenza eventuale rimodulazione;</li> <li>c) controllo banche e predisposizioni pagamenti;</li> <li>d) controllo della regolarità e della correttezza della documentazione giustificativa di spesa e di pagamento;</li> <li>e) rendicontazione delle spese, supporto e assistenza tecnica in sede di revisione contabile e certificazione delle spese per l'invio del rendiconto finale e richiesta di saldo all'ente erogatore del finanziamento, supporto e assistenza tecnica in sede di ispezioni e controlli.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di timesheet mensili circa le attività svolte ed il numero di gg/hh impiegate, in</li> </ul>

		<p>riferimento al contratto di lavoro, e di una relazione finale da consegnare in duplice copia all'OdF, a valere su singolo progetto/attività formativa.</p> <p>Il ReGEA relaziona direttamente al Direttore; coadiuva il RES ed il RP, con i quali collabora per gli aspetti di riferimento e comuni alla progettazione ed all'erogazione dei servizi, quindi ai processi di project management.</p>
<p><b>ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI</b> (Resp.: Dott.ssa Alessandra Di Berardino - RAF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale</li> <li>• Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese</li> <li>• Definizione della strategia formativa</li> <li>• Analisi individuale dei bisogni formativi</li> <li>• Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>• Gestione della qualità inerente il processo.</li> </ul>	<p>Il processo in questione si articola in più azioni pianificate e coordinate in funzione delle finalità da perseguire e sviluppare in progettazione di interventi formativi rispondenti al fabbisogno rilevato, sia in termini formativi/occupazionali del cliente sia in termini di fabbisogno professionale/aziendale delle realtà imprenditoriali, pubbliche o private. L'analisi sistematica dei fabbisogni formativi si rivolge alle necessità attuali e future di sviluppo professionale di determinati individui o gruppi all'interno di una determinata organizzazione. Tale analisi riguarda il livello attuale e il livello atteso di <u>competenze</u> ed è finalizzata alla formulazione di efficaci strategie di <u>formazione</u>, nonché alla messa a punto di opportune azioni di programmazione, progettazione e valutazione della formazione, anche nell'ambito di più ampie strategie di sviluppo delle risorse umane e di realizzazione degli obiettivi organizzativi.</p> <p>La metodologia di analisi dei fabbisogni deve essere scelta in funzione di numerose variabili: in particolare, le caratteristiche dell'organizzazione, la cooperazione tra diversi soggetti all'interno dell'organizzazione, la spinta all'innovazione che caratterizza uno specifico contesto. Le tecniche a disposizione per le analisi dei fabbisogni si incentrano in genere su interviste a carattere qualitativo. Il CPC è orientato all'implementazione di analisi effettuate con il coinvolgimento sia dei responsabili delle unità organizzative coinvolte sia degli stessi destinatari, anche per evitare che la formazione venga vissuta come imposizione dall'alto e per favorire invece momenti partecipativi e attese positive da parte di tutti i membri dell'organizzazione. Il processo di Analisi e Definizione dei fabbisogni del CPC mira, inoltre, all'integrazione della ricerca del <i>gap</i> tra competenze attuali e competenze necessarie, da colmare con azioni formative, con la ricerca delle opportunità riguardo a percorsi di sviluppo professionale fattibili e condivisi.</p> <p>Per rendere efficace l'analisi dei fabbisogni formativi, il RAF ha cura di connetterla a momenti più o meno approfonditi di <u>analisi organizzativa</u>, che consente di rilevare i principali fattori strutturali e culturali cui raccordare i percorsi di sviluppo per via formativa. Nell'insieme, considerando diversi approcci ed esigenze, il Processo di analisi e definizione dei fabbisogni ha ad oggetto i seguenti elementi: il contesto, gli utenti, il lavoro ed i suoi contenuti, le competenze obiettivo, i costi/benefici dell'intervento formativo.</p> <p>Il RAF riferisce al Direttore e lavora a stretto contatto con il RP.</p>
<p><b>PROGETTAZIONE</b> (Resp.: Dott.ssa Lucia Piccoli - RP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nell'ambito delle direttive e/o deleghe dell'Ente Committente, garantisce il presidio generale delle azioni previste nel processo di progettazione, attraverso l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle risorse umane, economiche e logistiche coinvolte nei progetti assegnati, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'Ente Committente;</li> <li>• nell'ambito delle direttive e/o deleghe dell'Ente Committente,</li> </ul>	<p>Il processo di progettazione si articola, in linea generale, in attività che vengono registrate e controllate, che vengono indicativamente riportate di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- è adottato un modulo recante "Progettazione: ideazione e sviluppo", suddiviso nei campi che richiamano gli elementi fondamentali costituenti i progetti elaborati dall'OdF ed i requisiti richiesti dallo standard di riferimento. quindi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ elementi in ingresso;</li> <li>○ dati e requisiti di base;</li> </ul> </li> </ul>

sviluppa, cura e gestisce i contatti con il territorio di riferimento e mantiene il raccordo con la Direzione; rappresenta l'Ente Committente nei contatti con altri committenti e altri enti coinvolti; coordina gruppi di lavoro specifici, assicurando le azioni necessarie per il perseguimento degli obiettivi assegnati; assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la propria preparazione, anche attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'Ente Committente e/o con altre iniziative concordate con lo stesso

- Gestione della qualità inerente il processo.

- pianificazione della progettazione;
- riesame/verifica della progettazione
- validazione della progettazione (in condizioni operative non definite)
- validazione della progettazione (in condizioni operative definite)
- all'interno di specifiche registrazioni (verbali di sopralluogo, verifica, riesame, validazione; elaborati ed altra documentazione del cliente) che dovessero rendersi necessarie ai fini della corretta elaborazione del progetto stesso.

Il RP, sulla base dei requisiti espressi dal cliente in sede di richiesta di offerta ovvero di bando di gara, registra nella scheda progetto, tutti gli elementi in ingresso della progettazione in una "Scheda Progetto", quali:

- Estremi della richiesta/bando; - Data di scadenza; - Cliente/Ente; - Referente.

Il RP documenta i dati e requisiti di base del progetto, con particolare riferimento a:

- documenti di riferimento (Bando; richieste, norme, etc.);
- obiettivi;
- attività e aree di intervento finanziabili;
- fabbisogni formativi;
- sede/i di erogazione delle attività;
- eventuali attrezzature, anche informatiche;
- tipo di corso;
- periodo previsto di erogazione del servizio;
- numero e tipologia dei destinatari;
- modalità partecipative del target ed eventuali vincoli alla frequenza;
- altre informazioni utili allo sviluppo del progetto.

Il RP valuta, insieme al RAF, la coerenza dei dati e dei requisiti di base, quindi data e firma per approvazione. È responsabilità di RP, utilizzando la scheda "Sviluppo della Progettazione" pianificare le fasi di articolazione delle attività di progetto, definendo, in linea di massima e laddove applicabile, per ognuna di queste:

- le attività da svolgere;
- le modalità di esecuzione e di documentazione dell'attività;
- i criteri di accettabilità dei risultati prodotti;
- il/i responsabile/i della fase;
- la data di consegna prevista;
- la data di consegna effettiva.

Il RP documenta:

1. l'esito dell'attività di riesame/verifica della progettazione, con particolare riferimento a: - Verifica della rispondenza ai requisiti di base; - Verifica di conformità della documentazione amministrativa; - Verifica dei costi; - Verifica dei percorsi formativi. Data e firma il campo per chiusura positiva dell'attività. Quindi, invia il tutto per validazione e approvazione del Direttore.
2. l'esito dell'attività di validazione della progettazione (in condizioni operative definite),

		<p>con particolare riferimento a: - Graduatoria/ordine; - Raggiungimento degli obiettivi prefissati. Data e firma il campo per chiusura positiva dell'attività. Quindi, trasmette il tutto al Direttore ed al ReGEA per gli adempimenti ad uopo necessari, specie in caso di affidamento e assegnazione di risorse.</p> <p>3. l'esito dell'attività di validazione della progettazione (in condizioni operative definite), con particolare riferimento a: - Esito del collaudo finale da parte del cliente/ente; - Raggiungimento degli obiettivi prefissati. Data e firma il campo per chiusura positiva dell'attività. Trasmette il tutto al Direttore, al ReGEA ed al RES, per gli adempimenti necessari.</p>
<p><b>EROGAZIONE DEI SERVIZI</b> (Dott.ssa Margherita De Lucia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione del processo di erogazione</li> <li>• Gestione 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/o dei programmi</li> <li>• Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento</li> <li>• Coordinamento e verifica delle attività d'aula e di stage del singolo servizio.</li> </ul>	<p>Il processo di Erogazione dei servizi formativi attiene, tra le altre cose, ai seguenti sub-processi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <u>Coordinamento</u>, vale a dire pianificazione e coordinamento risorse umane, tecnologiche ed organizzative di un progetto/intervento; attivazione relazioni con soggetti istituzionali, economici e sociali del territorio;</li> <li>b) <u>Docenza</u>, vale a dire progettazione di dettaglio di moduli/unità didattiche; erogazione della formazione; monitoraggio e valutazione degli apprendimenti; progettazione e produzione di materiali didattici anche multimediali;</li> <li>c) <u>Tutoraggio</u>, vale a dire animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo, organizzazione e affiancamento attività di stage e tirocinio; gestione operativa delle relazioni con gli attori del territorio, gestione della documentazione tecnico-amministrativa;</li> <li>d) <u>Monitoraggio e Valutazione</u>, vale a dire monitoraggio delle azioni o dei programmi; valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento.</li> </ul>

**Luogo e data di emissione**

**Pescara, 30/10/2015**

**Firma del Direttore e Legale Rappresentante del Centro CPC**

**Dott. Carlo Di Bernardino**

**Firma del Responsabile della Qualità del Centro CPC**

**Dott.ssa Anna Bartocchini**