# ALLEGATO 1---Valutazione della performance

# Sommario

Premessa	
PROCESSI DI EROGAZIONE	
Formatore	••••
Indicatori	!
Coordinatore	
Indicatori	!
Tutor formativo	13
Indicatori	1
Tutor stage	1
Indicatori	1
PROCESSI DI SUPPORTO - AMMINISTRAZIONE	20
Referente risorse umane	2
Indicatori	20
Referente acquisti	2
Indicatori	2
Responsabile amministrazione, contabilità e rendicontazione	2
Indicatori	2
PROCESSI DI SUPPORTO – SEGRETERIA	2
Responsabile di segreteria	2
Indicatori	20
Operatore di Segreteria	2
Operatore di segreteria di direzione e di presidenza.	2



PROCESSI DI SUPPORTO – ACCOGLIENZA - MANUTENZIONE - MAGAZZINO	. 32
Operatore della logistica – centralino	
Indicatori	. 32
L'Operatore Tecnico della Logistica – manutenzione	. 34
L'Operatore recinco dena Logistica infanatenzione infanatenzione	2.4
Indicatori	34
Operatore Tecnico della Logistica - magazzino	36
Indicatori	36
AREA LAVORO	38
Tutor servizi al lavoro / progetti internazionali	•••••
1960, 001,111. 9. 11-1-1, 1-0	38
INDICATORI	., 50

#### Premessa

Si raggruppano gli indicatori per le schede di valutazione per ogni singola funzione con l'obiettivo di misurare le performances di ognuno nell'ottica di un'analisi puntuale sul possibile miglioramento, potendo utilizzare il documento anche per la produttività.

Il processo di analisi prevede:

- per ogni funzione viene proposta una Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali e risultati previsti)
- può prevedere anche un'autovalutazione
- prevede l'introduzione della customer come strumento di parziale valutazione

Si raggruppano gli indicatori per le schede di valutazione per ogni singola funzione con l'obiettivo di misurare le performances di ognuno nell'ottica di un'analisi puntuale sul possibile miglioramento, potendo utilizzare il documento anche per la produttività.

Il processo di analisi prevede:

per ogni funzione viene proposta una Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali e risultati previsti)

può prevedere anche un'autovalutazione

prevede l'introduzione della customer come strumento di parziale valutazione

Le schede di valutazione allegate hanno preso a riferimento i livelli di:

1. EFFICACIA = con la raccolta dei dati ricavabili dal customer costruita ad hoc per ogni funzione – il valore è qualitativo

- 2. EFFICIENZA = con la raccolta dei dati relativi ai risultati ottenuti in termini quantitativi
- 3. **CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO/RAFFORZAMENTO DELL'ENTE** = con la raccolta dei dati relativi alla partecipazione ad iniziative progetti attività che abbiano come obiettivo il miglioramento della "reputazione" dell'ente
- 4. INNOVAZIONE= con la raccolta dei dati relativi alla presenza di interventi innovativi da punto di vista didattico metodologico o gestionale

A A A

#### **PROCESSI DI EROGAZIONE**

#### **Formatore**

Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali e risultati previsti)

Il Formatore - docente delle discipline tecnico-pratiche e formatore delle discipline teoriche si occupa di effettuare l'analisi dei fabbisogni formativi, progettare percorsi e interventi formativi, erogare azioni formative (di aula, di laboratorio, pratiche), valutare gli esiti di apprendimento; predisporre lo specifico materiale didattico sia in formato cartaceo che informatico; preparare gli strumenti e le attrezzature necessarie all'erogazione degli interventi formativi/servizi.

## Nello specifico svolge le seguenti funzioni:

- predispone il materiale didattico sia in formato cartaceo che informatico;
- presidia/applica le norme vigenti in materia scolastica/formazione professionale, in particolare quelle relative alla gestione dei rapporti con utenza minorenne;
- presidia/applica il Regolamento Scolastico ed ogni ulteriore indicazione data dalla Direzione per meglio garantire l'attività formativa e l'Agenzia;
- presidia/applica le procedure previste dallo Statuto, dal Sistema Qualità, dal Codice Etico e dal Regolamento dell'Agenzia;
- concorre alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale e civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission dell'Agenzia e ne realizza il processo di formazione;
- gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con il Piano di Offerta Formativa (POF) dell'Agenzia;
- predispone la progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione finalizzate al miglioramento dei livelli di interesse e di motivazione degli allievi;
- partecipa al monitoraggio ed alla valutazione dell'azione formativa e degli utenti;
- gestisce i rapporti con gli allievi e le relative famiglie e partecipa alle attività di accoglienza ed informazione orientativa rivolte agli studenti ed all'utenza interessata alle diverse attività formative/progetti promosse dall'Agenzia;
- garantisce il costante aggiornamento dei seguenti documenti: Registro Elettronico, Registro di Classe, Libretto Scolastico Personale dell'Allievo e, in collaborazione con il Consiglio di Classe, il Piano Formativo;
- collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Agenzia e all'attuazione dei processi di orientamento scolastico;
- provvede all'ordinaria manutenzione degli strumenti e delle attrezzature nonché delle macchine dei laboratori o reparti di lavorazione di cui è
  responsabile e al riordino del materiale necessario per le esercitazioni nonché alla verifica periodica di detti materiali e alle proposte di acquisto di
  materiale necessario per le esercitazioni;
- acquisisce ed elabora nell'ambito dell'erogazione dei servizi formativi, informazioni relative alla tipologia degli utenti e delle dinamiche territoriali che connotano i fenomeni associati e, nell'ambito dell'erogazione dei servizi formativi, informazioni relative alle realtà aziendali e/o scolastiche coinvolte;

- partecipa ai gruppi interistituzionali e alla gestione in rete dei processi di orientamento, avviamento e mantenimento al lavoro ed eventuale "selezione" dei corsisti;
- organizza e partecipa, in collaborazione con altri operatori, ad attività quali: visite d'istruzione, giornate di orientamento, manifestazioni tematiche, eventi, tirocini internazionali;
- assicura ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa;
- partecipa a progetti ed iniziative a livello nazionale ed europeo;
- partecipa a progettazioni/attività di sperimentazione didattico tecnologica;
- assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica e tecnico-scientifica adeguata alla propria area di impiego, anche attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'Ente;
- pianifica ed eroga attività didattica a distanza attraverso la piattaforma didattica Google Suite education e i relativi strumenti Meet, Classroom, Moduli, e quanti altri si rendano necessari alla più funzionale ed efficace azione formativa;
- elabora materiale didattico funzionale alla Formazione a Distanza FAD attraverso strumenti digitali che favoriscano l'apprendimento attivo e il coinvolgimento degli allievi collegati da remoto;
- promuove attivamente l'innovazione didattica e l'introduzione di nuovi strumenti e metodologie, in funzione del modello organizzativo delle attività adottato in esito alle misure di contenimento sanitario;
- partecipa alla programmazione didattica anche da remoto attraverso l'utilizzo attivo di strumenti digitali per la comunicazione e la condivisione di strumenti e prodotti.

#### Indicatori

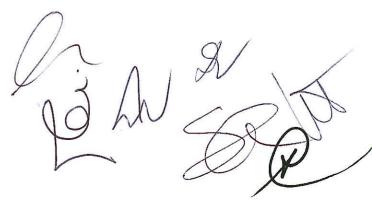
AMBITO	INDICATORE	VALORI			DATI FORNITI DA	
	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DI REGISTRAZIONE DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA - REG. ELETTRONICO CON CONTENUTI – ASSENZE E PRESENZE	CORRETTA REGOLARE	SI	NO	PARZIALE	COORDINATORE SEGRETERIA DIDATTICA
			40	0	20	
FFFICIENTA	GESTIONE ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE:	PERTINENTE	SI	NO	PARZIALE	COORDINATORE
EFFICIENZA	PRESENZA DI UNITÀ FORMATIVE / PROVE SCRITTE/ORALI /REGISTRAZIONE	PUNTUALE				
	DEI VOTI	COMPLETA				
	*SOLO FORMATORE SOSTEGNO:				C)	
	REDAZIONE PEI, PDP, SUPPORTO AL				1-2	

MIZW



	DOCENTE NELLA PREDISPOSIZIONE DI PROVE EQUIPOLLENTI/DIFFERENZIATE, TENUTA DEL GLO NEI TEMPI PREVISTI INDIVIDUAZIONE AZIENDA STAGE ADEGUATA E MONITORAGGIO ALLIEVO IN STAGE					
			30	0	15	
9	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE PUNTUALE	SI	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		RISORSE UMANE
			20	0	1000	
INNOVAZIONE	GESTIONE PROGETTI SPECIFICI ALL'INTERNO DELLE CLASSI (ES. UNPLUGGED, AFFETTIVITA', INCONTRO CON L'AUTORE)	IDEAZIONE PARTECIPAZIONE	SI	NO	PARTECIPAZION E	COORDINATORE
			30	0	15	
	UTILIZZO DI METODOLOGIE DIDATTICHE/TECNOLOGIE INNOVATIVE	UTILIZZO	SI	NO		COORDINATORE
			30	0	0	
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	PARTECIPAZIONE OPEN DAY E ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO/EVENTI/FIERE/PRESEN ZA A STAND PARTECIPAZIONE MOBILITÀ ERASMUS O ALTRE MOBILITÀ/ PARTECIPAZIONE ATTIVA AD ATTIVITÀ/INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE	PARTECIPAZIONE	SI	NO		COORDINATORE VICEDIREZIONE
			60	0	0	
	PARTECIPAZIONE AD ATTIVITA' DI FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO CON		SI	NO	SI	COORDINATORE

	RICADUTA DI VALORE NELL'ATTIVITA'	PARTECIPAZIONE	PARTECIPAZI		STUDIO	RISORSE
	DIDATTICA DEL CENTRO	CERTIFICATA	ONE		INDIVIDUALE	UMANE
			CERTIFICATA		PER LA	
	= = 0	STUDIO INDIVIDUALE PER			MANUTENZION	
		LA MANUTENZIONE DEI			E DEI PROCESSI	
	e e	PROCESSI FORMATIVI			FORMATIVI	
			30		10	
	PARTECIPAZIONE ALLE COMMISSIONI D'ESAME	PARTECIPAZIONE	SI	NO		COORDINATOR
			30		×	
EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA UTENTE INTERNO ALLE FAMIGLIE E AGLI ALLIEVI	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	INTERMEDIO	QUALITÀ
			30	0	10	
	TOTALE		300			



#### Coordinatore

Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali e risultati previsti)

### Il Coordinatore si occupa di effettuare:

- supporto e coordinamento delle fasi di elaborazione della progettazione formativa;
- coordinamento organizzativo dei percorsi;
- coordinamento didattico formativo del gruppo dei formatori

## Nello specifico svolge le seguenti funzioni:

- Collaborare con il Direttore e/o Vice Direttore alla progettazione del Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.), delle attività corsuali e dei diversi servizi proposti/erogati
- Coordinare l'attività dei Tutor e dei Formatori operanti in Area DDIF
- Coordinare i Consigli di Classe
- Monitorare e valutare l'efficacia e l'efficienza delle attività formative e dei diversi servizi erogati coordinando l'utilizzo degli strumenti a disposizione
- Monitorare l'applicazione del P.O.F. ed il rispetto della progettazione/programmazione delle attività corsuali e dei diversi servizi proposti/erogati
- Coordinare le attività di informazione orientativa rivolte agli studenti della Scuola secondaria di primo grado e all'utenza interessata alle diverse attività promosse dall'Agenzia quali ad esempio Scuola Aperta (open day)
- Partecipare alle attività di orientamento promosse dalle diverse Scuole quali ad esempio: seminari, convegni, work shop
- Coordinare gli interventi per un orientamento efficace e mirato al fine di garantire il successo formativo e prevenire della dispersione scolastica presso il C.F.P.
- Coordinare le attività didattico formative garantendo nello specifico l'applicazione delle diverse normative Regionali e Nazionali
- Gestire i rapporti con il sistema delle imprese e delle Associazioni di categoria per quanto riguarda l'attivazione di tirocini formativi/lavorativi sia in Italia
  che in altri Paesi europei
- Partecipare alla gestione del progetto ERASMUS+ per quanto concerne il coinvolgimento degli studenti
- Coordinare gli interventi innovativi che coinvolgono il Sistema dell'Istruzione e della Formazione (IeFP)
- Monitorare le presenze/assenze dei formatori/collaboratori e degli allievi impegnati in attività in DDIF
- Coordinare i rapporti con gli studenti e le loro famiglie
- · Coordinare l'utilizzo della strumentazione ad uso didattico presente al C.F.P. (nuove tecnologie, biblioteca, dispense
- Partecipare alla progettazione e coordinamento dei percorsi di aggiornamento/formazione dei Formatori al fine di introdurre innovazione nell'attività didattica e meglio operare per il successo formativo e l'inserimento socio/lavorativo degli studenti

- Collaborare alla elaborazione e realizzazione di progetti di Fondo Sociale Europeo, Fondi Strutturali e altri progetti provinciali, regionali, nazionali ed europei
- Partecipare all'organizzazione/gestione delle iniziative seminariali, work shop, convegni, manifestazioni, eventi ed attività di catering interne/esterne che coinvolgono gli allievi
- Curare l'aggiornamento di tutti i documenti, sia in formato cartaceo che informatico, richiesti dal processo di erogazione dei servizi formativi
- Curare la raccolta e sistemazione del materiale didattico predisposto dai docenti, sia in formato cartaceo che informatico secondo quanto definito dal Sistema Qualità
- Rendere fruibili le attrezzature necessarie all'attività didattica
- Coordinare il team di lavoro assegnato, svolgendo attività di monitoraggio e partecipando alla valutazione del lavoro dei collaboratori
- Coordinare le attività sperimentali con particolare riferimento:
  - o all'introduzione di nuove modalità di collaborazione/relazione con il mondo produttivo, finalizzate all'inserimento lavorativo degli studenti
  - o all'adeguamento dei programmi e delle attività dei laboratori alle reali esigenze del mondo del lavoro
  - o alla gestione del modello scuola/lavoro all'interno del C.F.P.
  - all'utilizzo della multimedialità nella formazione

#### Inoltre:

- presidia/applica le norme vigenti in materia scolastica/formazione professionale, in particolare quelle relative alla gestione dei rapporti con utenza minorenne
- presidia/applica il Regolamento Scolastico ed ogni ulteriore indicazione data dalla Direzione per meglio garantire l'attività dell'Agenzia
- presidia/applica le procedure previste dal Sistema Qualità, dal Codice Etico e dal Regolamento dell'Agenzia

#### Indicatori

AMBITO	INDICATORE					DATI FORNITI DA
	GESTIONE DEL MONITORAGGIO	PRESENTE				SEGRETERIA
	RELATIVO ALLA CORRETTA	REGOLARE	SI	NO	PARZIALE	DIDATTICA
	REGISTRAZIONE DEI DATI					DIREZIONE
	DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA DA					
<b>EFFICIENZA</b>	PARTE DEI FORMATORI (REG.					
	ELETTRONICO CON CONTENUTI –					
	ASSENZE E PRESENZE / PRESENZA					
	DI UNITÀ FORMATIVE /					
	REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ			*		
	NELLA REGISTRAZIONE DEI VOTI)					
	*VALIDO ANCHE PER IL					
	COORDINAMENTO DEL					
	SOSTEGNO					
					• )	

9

	*SPECIFICO PER IL SOSTEGNO  PRESENZA DI PEI PDP SOTTOSCRITTI/ ARCHIVIATI NEI FASCICOLI PERSONALI E PRESENTI AI SEGRETERIA DIDATTICA					
			50	ASS. 100 - 1	25	
EFFICIENZA	MONITORAGGIO E VALUTAZIONE  DEL LAVORO DEI  COLLABORATORI (DOCENTI E  TUTOR) TRAMITE REPORT  QUADRIMESTRALI -  QUESTIONARIO ON LINE	PRESENTE PERTINENTE COMPLETO	SI	NO	PARZIALE	DIREZIONE
	QUESTIONANIO ON EINE		25		10	
		CORRETTI	SI	NO	PARZIALE	DIREZIONE
EFFICIENZA	DATI PER LA RENDICONTAZIONE QUANTITATIVA E QUALITATIVA LIQUIDATO/RENDICONTATO	CORRETTI COMPLETI PUNTUALI	51	NO		SEGRETERIA
EFFICIENZA	*VALIDO ANCHE PER IL COORDINAMENTO DEL SOSTEGNO					
			30		10	
	DATI PER LA REALIZZAZIONE DEGLI ESAMI *VALIDO ANCHE PER IL COORDINAMENTO DEL SOSTEGNO	CORRETTI COMPLETI PUNTUALI	SI	NO	PARZIALE	VERBALE ESAMI SEGRETERIA DIDATTICA PRESIDENTE COMMISSIONE
			20		5	
	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE	SI	INADEGUATA PER CONTINUE E		RISORSE UMAN

	*VALIDO ANCHE PER IL COORDINAMENTO DEL SOSTEGNO	PUNTUALE		COSTANTI MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		
			20		10	
INNOVAZIONE	METODOLOGIE DIDATTICHE /TECNOLOGIE INNOVATIVE	PROGETTATE FORMALIZZATE INTRODOTTE	SI	NO		DIREZIONE
			20	0		
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	OPEN DAY E ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO/EVENTI MOBILITÀ ERASMUS O ALTRE MOBILITÀ/ PARTECIPAZIONE AD ATTIVITÀ/INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE	PROGRAMMAZIONE PARTECIPAZIONE	SI	NO	PROGRAMMAZIONE O PARTECIPAZIONE	DIREZIONE VICEDIREZIONE RISORSE UMANE
	*VALIDO ANCHE PER IL COORDINAMENTO DEL SOSTEGNO					
5			50		25	
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO	PARTECIPAZIONE AD ATTIVITA' DI FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO CON RICADUTA DI VALORE NELL'ATTIVITA' DIDATTICA DEL CENTRO  *VALIDO ANCHE PER IL	SI PARTECIPAZIONE CERTIFICATA STUDIO INDIVIDUALE PER LA MANUTENZIONE DEI PROCESSI	SI PARTECIPAZIONE CERTIFICATA	NO	SI STUDIO INDIVIDUALE PER LA MANUTENZIONE DEI PROCESSI FORMATIVI	DIREZIONE E RISORSE UMANE
DELLE COMPETENZE DELL'ENTE	COORDINAMENTO DEL SOSTEGNO	FORMATIVI				
			20	$\beta$	100	

EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA UTENTI INTERNI ALLE FAMIGLIE E AGLI ALLIEVI	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	INTERMEDIO	QUALITÀ
	*					
	*VALIDO ANCHE PER IL					
	COORDINAMENTO DEL					
	SOSTEGNO		30	0	10	
EFFICIENZA	MANTENIMENTO QUANTITATIVO	N. ISCRITTI/N. DOTI	POSITIVO	NEGATIVO		DIREZIONE
	DEGLI ISCRITTI		N. ISCRITTI/N.	N. ISCRITTI/N.		SEGRETERIA
	-		DOTI (UGUALE	DOTI		DIDATTICA
		= v	SUPERIORE)	(INFERIORE)		RESP.
	*VALIDO PER COORDINAMENTO					AMMNISTRATIVO
	SOSTEGNO					
	SOSTEGNO COORDINAMENTO DEL	N. ALLIEVI AMMESSI ALL'ANNO	≥ 80% AMMESSI	INFERIORE A 80%		
	SUCCESSO FORMATIVO DEGLI	SUCCESSIVO- ESAMI	ANCHE CON			
	ALLIEVI SEGUITI DAL SOSTEGNO	/N. ALLIEVI DI	PROGRAMMA			
		SOSTEGNO	DIFFERENZIATO			
			35	0		
2	TOTALE		300			

### **Tutor formativo**

Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali e risultati previsti)

### Tutor didattico/formativo

Il Tutor realizza i piani d'intervento, in accordo con il Coordinatore e i Formatori, tenendo conto dei fabbisogni professionali e individuali espressi, in coerenza con il percorso formativo e nel rispetto del modello valoriale espresso nella Mission dell'Agenzia.

Il Tutor all'interno di servizi formativi e di orientamento/formativo, in stretto raccordo con il Coordinatore integra e arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, d'inserimento formativo/lavorativo, integrazione e di riduzione del disagio, curandone l'aspetto organizzativo-procedurale.

# Nello specifico dei servizi di formazione svolge le seguenti funzioni:

- presidia/applica le norme vigenti in materia scolastica/formazione professionale, in particolare quelle relative alla gestione dei rapporti con utenza minorenne;
- presidia/applica il Regolamento Scolastico ed ogni ulteriore indicazione data dalla Direzione per meglio garantire l'attività formativa e l'Agenzia stessa;
- elabora in accordo con il Coordinatore del settore di riferimento e/o la Vice-Direzione l'orario delle lezioni;
- integra ed arricchisce il percorso formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio, curandone gli aspetti organizzativi e procedurali; la sua azione è particolarmente finalizzata a garantire il successo formativo degli allievi;
- interviene sul gruppo classe nell'attività di accoglienza ad avvio di anno formativo e nei momenti di monitoraggio definiti dal gruppo di coordinamento;
- partecipa alle riunioni e agli incontri di coordinamento per la pianificazione e la gestione delle attività;
- gestisce i rapporti con gli allievi e le relative famiglie e partecipa alle attività di accoglienza ed informazione orientativa rivolte agli studenti ed all'utenza interessata alle diverse attività formative/progetti promosse dall'Agenzia;
- concorre alla gestione, monitoraggio e valutazione delle attività formative e in alternanza scuola lavoro e di apprendistato;
- PARTECIPA ALL'ATTIVAZIONE DELLE CONVENZIONI di tirocinio FACILITANDO LE COMUNICAZIONI E LE INFORMAZIONI, IN MERITO, ALLA CLASSE
- collabora alla realizzazione e valutazione dei tirocini formativi/lavorativi presso le Aziende svolgendo anche funzione di supporto tecnico-organizzativo:
- raccoglie ed ordina tutto il materiale didattico predisposto dai docenti, sia in formato cartaceo che informatico quali: Registro di Classe, Libretto Scolastico Personale dell'Allievo, Libretto dei voti dell'Allievo e Registro Personale del Docente, Piano formativo;
- provvede alla verifica delle eventuali necessità legate a strumentazione dei laboratori in funzione della programmazione
- compila ed aggiorna tutti i documenti, sia in formato cartaceo che informatico, richiesti dai dispositivi o Avvisi di pertinenza, in stretto raccordo con la Direzione:

W

- partecipa ai gruppi interistituzionali e alla gestione in rete dei processi di orientamento, avviamento e mantenimento al lavoro ed eventuale "selezione" dei corsisti;
- collabora alla realizzazione e partecipa a:
  - 1. progetti di stage regionali, nazionali ed europei;
  - 2. progetti ed iniziative a livello nazionale ed europeo;
  - 3. tirocini extra-curriculari;
  - 4. eventi/manifestazioni;
- organizza e partecipa, in collaborazione con altri operatori, ad attività quali: visite d'istruzione, giornate di orientamento, manifestazioni tematiche ed ogni altra iniziativa innovativa proposta dall'Agenzia;
- collabora alla progettazione e alla realizzazione di progetti di Fondo Sociale Europeo e Fondi Strutturali e altri progetti provinciali, regionali, nazionali ed europei, partecipando anche attivamente alle iniziative previste;
- partecipa a progettazioni/attività di sperimentazione didattico tecnologica;
- assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica e tecnico-scientifica, anche attraverso la partecipazione alle attività programmate.

AMBITO	INDICATORE					DATI FORNITI DA
EFFICIENZA	MONITORAGGIO DELLA CORRETTA GESTIONE DEI DATI DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA DA PARTE DEI FORMATORI (REG. ELETTRONICO CON CONTENUTI – ASSENZE E PRESENZE / PRESENZA DI UNITÀ FORMATIVE / REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ NELLA REGISTRAZIONE DEI VOTI)	PRESENTE REGOLARE	SI	NO	PARZIALE	COORDINATORE
			50		25	
	CONTROLLO DIRETTO DEI VALORI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI DATI PER LA RENDICONTAZIONE	PRESENTE PERTINENTE COMPLETO	SI	NO	PARZIALE	COORDINATORE
			40		20	

EFFICIENZA	REDAZIONE E CONTROLLO DIRETTO DEI DATI DI CARATTERE QUALITATIVO E QUANTITATIVO UTILI AGLI SCRUTINI/ESAMI E CONTROLLO DIRETTO DELLA DOCUMENTAZIONE UTILE ALLA RENDICONTAZIONE (TALLONCINI GIUSTIFICHE) /ORARIO/GESTIONE AULE	CORRETTA COMPLETA PUNTUALE	SI 50	NO	PARZIALE 25	COORDINATORE
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	OPEN DAY E ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO/EVENTI MOBILITÀ ERASMUS O ALTRE MOBILITÀ/ PARTECIPAZIONE ATTIVA AD ATTIVITÀ/INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE	PARTECIPAZIONE ORGANIZZAZIONE	SI PARTECIPAZIONE ORGANIZZAZIONE	NO	SOLO PARTECIPAZIONE	COORDINATORE VICEDIRETTORE
			90		40	
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE DELL'ENTE	PARTECIPAZIONE AD ATTIVITA' DI FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO CON RICADUTA DI VALORE NELL'ATTIVITA' DIDATTICA DEL CENTRO	SI PARTECIPAZIONE CERTIFICATA  STUDIO INDIVIDUALE PER LA MANUTENZIONE DEI PROCESSI FORMATIVI	SI PARTECIPAZIONE CERTIFICATA	NO	SI STUDIO INDIVIDUALE PER LA MANUTENZIONE DEI PROCESSI FORMATIVI	DIRETTORE RISORSE UMANE
		0	20	2	5	
EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA UTENTI INTERNI ALLE FAMIGLIE E AGLI ALLIEVI	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO		Qualità
			30		15	
EFFICIENZA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE	SI	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI	4	Risorse Umane

	PUNTUALE		MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		***
		20	0	10	
 TOTALE		300			

### Tutor stage

Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali e risultati previsti)

Nello specifico, il formatore-tutor <u>incaricato delle attività di tirocinio e alternanza</u> si occupa delle seguenti funzioni: Individua e propone:

• le aziende idonee alle attività di stage/tirocinio

### Cura ed aggiorna:

- la compilazione e la raccolta della documentazione prevista e i rapporti con le aziende;
- le banche dati aziendali che riguardano le aree di pertinenza

#### Si raccorda:

- con le istituzioni e associazioni locali che si occupano di fasce svantaggiate per l'utilizzo mirato delle risorse disponibili applicando gli strumenti legislativi ed operativi a sostegno dell'inserimento lavorativo di fasce svantaggiate;
- con i servizi per l'impiego per l'integrazione dei percorsi di inserimento con altre opportunità informativo-orientative.

## È responsabile:

- del monitoraggio periodico del tirocinio
- della valutazione periodica e finale e della gestione dei documenti di valutazione

#### Indicatori

<b>AMBITO</b>	INDICATORE					DATI FORNITI DA
EFFICIENZA	ADEGUATA/CORRETTA GESTIONE	PRESENTE				COORDINATORE
	DEGLI STRUMENTI DI	REGOLARE	SI	NO	PARZIALE	SEGRETERIA
	REGISTRAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI					DIDATTICA
	STAGE (AGGIORNAMENTO					
	SCHEDE AZIENDE – REGISTRI					
	STAGE – PRESENZA DELLE SCHEDE					
	DI VALUTAZIONE-					-
	REGISTRAZIONE/COMUNICAZIONE					
	DELLE VALUTAZIONI-)					
			50	-	25	
EFFICIENZA	TEMPESTIVA COMUNICAZIONE	PRESENTE	SI	NO	PARZIALE	DIREZIONE
	DEI DATI RELATIVI AI REGISTRI	COMPLETO				SEGRETERIA
	STAGE					DIDATTICA
	CONTROLLO DIRETTO DEI VALORI					RESPONSABILE
	QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI					AMMNISTRATIV
	DATI PER LA RENDICONTAZIONE E					
	PER GLI ESAMI				4	
3 10			50		ი 25	

17

CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	N. NUOVE AZIENDE COINVOLTE NELL'ATTIVITÀ DI STAGE	ALMENO 6 NUOVE AZIENDE	SI	NO	ALMENO 3 NUOVE AZIENDE	DIREZIONE SEGRETERIA DIDATTICA
			20		10	
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	OPEN DAY E ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO/EVENTI MOBILITÀ ERASMUS O ALTRE MOBILITÀ/ PARTECIPAZIONE ATTIVA AD ATTIVITÀ/INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE	PARTECIPAZIONE	SI	NO		COORDINATORE VICEDIREZIONE
			90			
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE DELL'ENTE	PARTECIPAZIONE CERTIFICATA  STUDIO INDIVIDUALE PER LA  MANUTENZIONE DEI PROCESSI  FORMATIVI	PARTECIPAZIONE	SI PARTECIPAZIONE CERTIFICATA	NO	STUDIO INDIVIDUALE PER LA MANUTENZIONE DEI PROCESSI FORMATIVI	DIRETTORE COORDINATORE RISORSE UMANE
****			20		10	
EFFICACIA	ESITO POSITIVO DELLO STAGE N. ABBANDONI/N. ALLIEVI IN STAGE		INFERIORE AL 10%	SUPERIORE A 10%		
			<b>20</b>	0		
EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA UTENTI INTERNI FAMIGLIE E ALLIEVI	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	PARZIALE	QUALITÀ
			30		15	
EFFICIENZA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE	SI	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		RISORSE UMANE

	20	U	
TOTALE	300		

Ad Medito

## PROCESSI DI SUPPORTO - AMMINISTRAZIONE

# Referente risorse umane

Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali/ risultati previsti)

# Principali attività

- gestisce le procedure amministrative del personale
- definisce il budget del costo del personale
- gestisce le procedure di elaborazione informatica dei dati
- collabora con la direzione alla formazione aggiornamento delle risorse

AMBITO	INDICATORE		VALORI		DATI FORNITI DA	
EFFICIENZA A	MONITORAGGIO	PRESENTE				DIREZIONE
	DELL'ADEGUATA/CORRETTA	CONFORME	SI	NO	PARZIALE	
	GESTIONE DEGLI STRUMENTI					
	DI REGISTRAZIONE PRESENZE					
	E ATTIVITÀ DEI DIPENDENTI				EX.	
	(REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ					
	NELLA REGISTRAZIONE -					
	DELLA PROPRIA PRESENZA IN					
	SEDE – TIMBRATURE E					
	MODULI) RICAVABILE DAL					
	REPORT TRIMESTRALE SULLE					
	ORE DI FLESSIBILITÀ					
	MATURATA – PRESENZA DI					4
	SEGNALAZIONI AGLI					
	INTERESSATI					
			1			
			80			
EFFICIENZA	RISPETTO DELLE SCADENZE	PUNTUALI	SI	NO		DIREZIONE
	RELATIVE A STIPENDI E					
	COMPENSI E DELLE SCADENZE					
	FISCALI					
						<u></u>

			80			
EFFICIENZA	QUALITÀ DELLA TENUTA DEI DOCUMENTI DESUMIBILE DA CONTROLLO QUALITÀ /ODV ISPEZIONI	ADEGUATI PRESENTI E COMPLETI	SI	NO		AUDITOR
			30			
EFFICIENZA	PRESENTAZIONE DEI REPORT GENNAIO – LUGLIO PER MONITORAGGIO DEL PIANO DELL'IMPIEGO DEL PERSONALE	PRESENTI E COMPLETI	SI	NO		DIREZIONE
			60			
EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA UTENTI INTERNI	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	INTERMEDIA	QUALITÀ
			30		15	
EFFICIENZA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE PUNTUALE	SI ADEGUATO	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		DIREZIONE
			20	0		
A seed of a	TOTALE		300			A Laboratoria

JOHN DIE

# Referente acquisti

Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali/ risultati previsti)

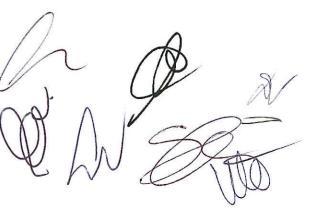
Nell'ambito delle direttive impartite e delle specifiche esigenze dell'Agenzia deve operare al fine di garantire l'agibilità e la funzionalità dell'Agenzia.

# Si evidenziano di seguito le funzioni più significative:

- aggiorna il processo di approvvigionamento e di fornitura di beni-servizi
- registra i documenti amministrativi relativi alla gestione dei fornitori
- monitora il budget in relazione a forniture/manutenzioni
- monitora le scadenze amministrative legate ai contratti di fornitura
- collabora alla gestione della contabilità e rendicontazione delle attività oggetto di finanziamento.

AMBITO	INDICATO	PRE		DATI FORNITI DA		
EFFICIENZA	TEMPI MEDI DI EVASIONE	REGOLARE	20.000	-40000		DIREZIONE
	DELLE RICHIESTE DI ACQUISTO		SI	NO	PARZIALE	
	SERVIZI E BENI					
			60			
EFFICIENZA	MONITORAGGIO DEL	PRESENTE	SI	NO	PARZIALE	DIREZIONE
	FABBISOGNO DI	QUADRIMESTRALMENT				
	MATERIALE/ATTREZZATURE	E				
	TRAMITE PRESENZA DI					
	REPORT QUADRIMESTRALI E					
	MONITORAGGIO FABBISOGNO					
	MANUTENZIONI					
			70			
			70			
EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA UFFICI	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	INTERMEDIO	QUALITÀ
No in	INTERNI I					
			40		15	
EFFICIENZA	RISPETTO DELLE SCADENZE	PUNTUALITA'	SI	NO		DIREZIONE
	AMMINISTRATIVE LEGATE AI		.9			RESPONSABILE
	CONTRATTI DI FORNITURA					AMMINISTRATIVO

			50		
EFFICIENZA	RISPETTO DELLE SCADENZE RELATIVE AL PAGAMENTO DEI FORNITORI	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	DIREZIONE RESPONSABILE AMMINISTRATIVO
			60	0	
EFFICIENZA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE PUNTUALE	SI ADEGUATA	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZION E MODULI	REFERENTE RISORSE UMANE
			20		
	TOTALE		300		



# Responsabile amministrazione, contabilità e rendicontazione

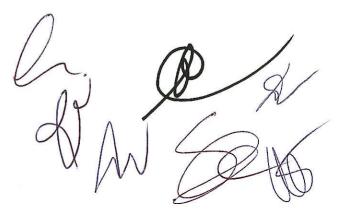
Il Responsabile amministrazione, contabilità e rendicontazione nell'ambito delle direttive impartite e delle specifiche esigenze dell'Agenzia deve operare al fine di garantire l'agibilità e la funzionalità dell'Agenzia.

# Si evidenziano di seguito le funzioni più significative:

- responsabilità della gestione amministrativa delle risorse umane
- responsabilità di tutte le attività connesse alla predisposizione, compilazione e tenuta dei libri contabili
- collabora alla predisposizione del bilancio preventivo e dell'esercizio
- responsabilità della contabilità analitica e dell'elaborazione /compilazione degli atti connessi alla rendicontazione
- gestione delle relazioni con gli istituti bancari, Provincia, Regione
- collaborazione nella definizione dei budget delle attività e nella pianificazione economica/gestionale/finanziaria delle attività/progetti/servizi
- verifica e controllo dello stato di avanzamento dei budget delle attività/progetti/servizi
- presidio dei processi di approvvigionamento e di acquisizione di beni e servizi e delle risorse strumentali
- coordinamento del lavoro dei collaboratori assegnati

AMBITO	INDICATORE		VALORI			DATI FORNITI DA	
EFFICIENZA	(IN ACCORDO CON LA DIREZIONE) DEFINIZIONE DEI BUDGET E PIANIFICAZIONE ECONOMICA/GESTIONALE/FINANZIARIA DELLE ATTIVITÀ/PROGETTI/SERVIZI (PRESENZA DEGLI STRUMENTI DI LAVORO AGGIORNATI)	PRESENTE	SI	NO		DIREZIONE	
			50				
EFFICACIA	MONITORAGGIO PER IL CONTROLLO DELLO STATO DI AVANZAMENTO DEI BUDGET DEI DIVERSI PROGETTI DDIF AREA LAVORO ERASMUS ATTIVITÀ PRIVATA MONITORAGGIO INTERMEDIO E FINALE	PRESENTE ADEGUATO ALLE PROCEDURE RICHIESTE DAI DISPOSITIVI	SI	NO	PARZIALMENTE ADEGUATO	DIREZIONE CONSULENTE ESTERNO	
			60				

EFFICACIA	QUALITÀ DELLA TENUTA DEI DOCUMENTI DESUMIBILE DA CONTROLLO QUALITÀ /ODV ISPEZIONI	PRESENTI E COMPLETI	SI	NO	PARZIALMENTE COMPLETI	AUDITOR REVISORE COMMERCIALISTA
10000000000000000000000000000000000000			50			
EFFICIENZA	MONITORAGGIO SITUAZIONE BANCARIA	PRESENTE	SI	NO		DIRETTORE
			40			
EFFICIENZA	CONTROLLO DEL RISPETTO DELLE SCADENZE  RENDICONTATIVE  REGIONALI /PROVINCIALI  CONTROLLO DELLE LIQUIDAZIONI  (PRESENZA DEGLI STRUMENTI DI LAVORO AGGIORNATI)	PRESENTI	SI	NO	PARZIALMENTE PRESENTI E AGGIORNATI	DIREZIONE
			80		40	
EFFICIENZA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE PUNTUALE	SI	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		DIRETTORE
			20		10	
	TOTALE		300			



# PROCESSI DI SUPPORTO – SEGRETERIA

# Responsabile di segreteria

Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali/ risultati previsti)

Il responsabile di segreteria opera in stretto raccordo con la Direzione, con la Vice-Direzione, con i Coordinatori e i Tutor per l'adeguata gestione e il coordinamento dei seguenti processi:

- presidio e coordinamento dei contenuti della comunicazione/informazione in uscita dall'Ente e delle relazioni con l'utenza;
- gestione burocratica e amministrativa dei documenti legati ai progetti in DDIF;
- coordinamento della produzione di atti e provvedimenti relativi all'iter burocratico di gestione dei progetti;
- presidio e coordinamento della elaborazione e archivio della documentazione dei fascicoli individuali degli allievi e dei destinatari (iscrizioni; comunicazioni; certificazioni);
- presidio e coordinamento del protocollo, dell'archivio e lo smistamento delle comunicazioni in ingresso
- elaborazione e archivio della documentazione relativa ai gruppi classi e degli atti amministrativi e documenti
- presidio degli adempimenti informatici e dei flussi informativi richiesti da Regione Lombardia;
- presidio dei dati informativi sull'utenza e sulle attività didattiche erogate dall'Agenzia;
- controllo e monitoraggio dei registri di classe e delle presenze/assenze degli allievi;
- pianificazione delle supplenze del personale docente assente;
- presidio delle comunicazioni scuola-famiglia;
- presidio della gestione documentale degli esami;
- coordinamento della comunicazione informativa verso l'utenza esterna;

AMBITO	INDICATORE	INDICATORE		VALORI		
-	ADEGUATA/CORRETTA IMPUTAZIONE DEI DATI DI REGISTRAZIONE DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA ENTRO I TERMINI DI REGIONE LOMBARDIA	PRESENTE REGOLARE	SI	NO	PARZIALE	DIREZIONE PREVIA COMUNICAZIONE DI REGIONE LOMBARDIA
			50		25	

EFFICIENZA	RISPETTO DEI TEMPI DI RENDICONTAZIONE E RISPETTO DEI TEMPI DEGLI ADEMPIMENTI RELATIVI AGLI ESAMI	CORRETTI /COMPLETI	SI	NO	PARZIALE	DIREZIONE PREVIA COMUNICAZIONE DI REGIONE LOMBARDIA
			50		30	
	ADEMPIMENTI RELATIVI AGLI ESAMI	CORRETTI COMPLETI RISPETTO DEI TEMPI	SI	NO	PARZIALE	PRESIDENTE E COMMISSIONE
			30		15	
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	OPEN DAY E ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO/EVENTI	PARTECIPAZIONE	SI	NO		DIREZIONE COORDINATORI
			30			
EFFICIENZA	QUALITÀ DELLA TENUTA DEI DOCUMENTI (AUDIT REGIONE – QUALITA' ODV)	PRESENTI COMPLETI	SI	NO	PARZIALE	DIREZIONE AUDITOR
			30		20	
EFFICIENZA	RISPETTO DELLE SCADENZE REGIONALI AVVIO PERCORSI – RICHIESTA DOTI – PRATICHE ESAMI	PUNTUALITA'	SI	NO		DIREZIONE
		**	60			
EFFICACIA	CUSTOMER UTENTI INTERNI ALLIEVI E FAMIGLIE	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	PARZIALE	QUALITÀ
			30		15	
EFFICIENZA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE PUNTUALE	Si	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		RISORSE UMANE
			20	0		NO

	TOTLLE				-1
I I	TOTALE	f •	300	N N	- 1
1	IOIALL	1	300	1	- 1

# **Operatore di Segreteria**

Nell'ambito delle direttive impartite dalla Direzione dell'Agenzia:

Opera in stretto raccordo con il Responsabile della Segreteria didattica. Le funzioni specifiche possono essere assegnate a figure professionali diverse, in funzione della dotazione organica presente, delle competenze possedute e dell'assetto organizzativo dell'Ente.

Si avvale della strumentazione informatica, individuale e/o collettiva in dotazione presso l'Agenzia e garantisce la comunicazione/informazione in entrata e in uscita, attraverso una propria casella e-mail personale e/o attraverso la casella istituzionale dell'Ente.

- cura/collabora alla gestione del flusso delle informazioni interne ed esterne
- cura le relazioni/comunicazioni con allievi-famiglie- utenti/clienti dell'Agenzia
- gestisce la prima accoglienza e l'erogazione delle informazioni di base all'utenza;
- supporta il servizio di centralino telefonico
- cura la redazione di lettere commerciali ed informative agli utenti/clienti anche attraverso supporto informatico
- collabora alla predisposizione, alla raccolta ed alla gestione degli archivi cartacei ed elettronici utilizzando le banche dati ed i programmi presenti nel sistema informativo dell'Agenzia
- provvede al protocollo degli atti
- provvede alle commissioni assegnate
- predispone e redige atti amministrativi, documenti e verbali con autonomia operativa e collabora all'iter burocratico di gestione dei progetti

# Operatore di segreteria di direzione e di presidenza.

- Nell'ambito delle direttive impartite e per specifiche esigenze dell'Agenzia opera al fine di garantire la funzionalità dell'Agenzia.
- provvede alla gestione dei flussi di informazione in entrata e in uscita dall'Agenzia con riferimento particolare alle comunicazioni riferite alla Direzione e alla Presidenza;
- cura le comunicazioni /informazioni istituzionali in entrata e in uscita;
- provvede alla gestione del protocollo e all'archiviazione degli Atti Deliberativi degli Organi di governo dell'Agenzia
- redige gli atti amministrativi, documenti e verbali curandone l'archiviazione

АМВІТО	INDICATORE			DATI FORNITI DA		
EFFICIENZA	CORRETTEZZA /TEMPISTICHE COMUNICAZIONI SCRITTE INTERNE ED ESTERNE	COMPLETA CORRETTA TEMPESTIVA	SI	NO	INADEGUATA	RESPONSABILE SEGRETERIA DIDATTICA DIREZIONE
			40		<b>1</b> 5	
EFFICIENZA	QUALITÀ DELLA TENUTA DEI DOCUMENTI (RISULTATI DELLE VERIFICHE ISPETTIVE/ODV / CONTROLLI INTERNI)	COMPLETA CORRETTA	SI	NO	INADEGUATA	DIREZIONE E AUDITOR
			40		10	
EFFICIENZA	CONOSCENZA E RISPETTO DELLE SCADENZE REGIONALI/PROVINCIALI /INTERNE E IMPLEMENTAZIONE DELLE PIATTAFORME GESTIONALI DEL CFP E DI REGIONE LOMBARDIA		SI	NO	INADEGUATA	RESPONSABILE DELLA SEGRETERIA DI DATTICA DIRETTORE
			70		5	
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	PARTECIPAZIONE A OPEN DAY/ EVENTI/ PROCEDURE DI ISCRIZIONE ETC		SI	NO		RESPONSABILE DELLA SEGRETERIA RISORSE UMANE
			40		5	
EFFICIENZA/PROBELM SOLVING	TEMPI DI RISOLUZIONE DELLE EMERGENZE/URGENZE	TEMPO MEDIO DI PRESA IN CARICO/ INTERVENTO	≤ 24 ORE	SUPERIORE A 5 GG LAVORATIVI		RESPONSABILE DELLA SEGRETERIA DIREZIONE
			20	0		
EFFICACIA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE	SI	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI MANCATE		RISORSE UMANE

		PUNTUALE		TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		
			20			
EFFICACIA	QUALITÀ/EFFICACIA NELLA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI IN INGRESSO E USCITA		ADEGUATA	INADEGUATA	PARZIALMENTE ADEGUATA	
			40		10	titi esti deno
EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA UTENTI INTERNI CUSTOMER FAMIGLIE E AGLI ALLIEVI	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	PARZIALE	QUALITÀ
			30		15	
	TOTALE		300		A Military Conference Salary Con	



### PROCESSI DI SUPPORTO - ACCOGLIENZA - MANUTENZIONE - MAGAZZINO

# Operatore della logistica - ACCOGLIENZA

Analisi della posizione (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali/ risultati previsti)

Nell'ambito delle direttive dell'Ente e del Responsabile della Segreteria Didattica

- gestisce l'apertura e chiusura della sede
- gestisce la prima accoglienza e l'erogazione delle informazioni di base all'utenza;
- gestisce il centralino telefonico;
- gestisce gli archivi cartacei ed elettronici;
- gestisce i flussi informativi e le banche dati;
- cura tutte le comunicazioni con le famiglie e gli allievi, in accordo con il Responsabile della Segreteria
- raccoglie la documentazione relativa ad allievi ed utenti, predispone i registri e tutto il materiale necessario allo svolgimento e al monitoraggio dei corsi e di tutti le attività che si svolgono presso l'Agenzia;
- gestisce la consegna dei documenti ad allievi, famigli ed utenti;
- si occupa della riproduzione di materiali;
- garantire la gestione del protocollo cartaceo
- gestione distribuzione archiviazione della posta in arrivo e partenza su supporto cartaceo
- collaborare alla gestione degli archivi cartacei e degli schedari
- provvede a garantire il presidio dell'attività pianificata dal punto di vista logistico;
- gestisce la cura e la vigilanza sia interna che esterna degli allievi/utenti presenti presso il C.F.P.;

AMBITO	VIBITO INDICATORE		VALORI		DATI FORNITI DA
EFFICACIA	QUALITÀ/EFFICACIA NELLA GESTIONE DEL CENTRALINO E DELLA COMUNICAZIONE -		ADEGUATO	INADEGUATO	RESPONSABILE SEGRETERIA DIDATTICA RESPONSABILI DEI SINGOLI SERVIZI DIREZIONE
			60		
EFFICACIA	QUALITÀ DELLA TENUTA DEI DOCUMENTI (RISULTATI DELLE VERIFICHE ISPETTIVE CONTROLLO QUALITÀ /ODV ISPEZIONI)	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	AUDITOR RESPONSABILE SEGRETERIA

			50			
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	LIVELLO DI EFFICACIA  DEL PRESIDIO  DELL'ATTIVITÀ  PIANIFICATA DAL  PUNTO DI VISTA  LOGISTICO	ESITO	ADEGUATO	INADEGUATO		DIREZIONE VICEDIREZIONE
			50			
EFFICIENZA	PRESENZA DEL MONITORAGGIO MATERIALE DI CANCELLERIA (FORMALIZZATA)	STRUMENTI DI MONITORAGGIO	PRESENTE	NON PRESENTE	PARZIALMENTE PRESENTE	REFERENTE ACQUISTI
			40		20	
EFFICACIA	TEMPI DI INTERVENTO RISOLUZIONE DELLE EMERGENZE/URGENZE	TEMPO MEDIO DI /PRESA IN CARICO INTERVENTO	ADEGUATO ≤ 24 ORE	INADEGUATO ≥ A 5 GG LAVORATIVI	PARZIALMENTE ADEGUATO ≥ A 48 ORE 2	DIREZIONE RESPONSABILE DELLA SEGRETER DIDATTICA
			40		20	
EFFICIENZA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE PUNTUALE	SI ADEGUATO	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		RISORSE UMANE
			20			1
EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA UTENTI INTERNI FAMIGLIE ALLIEVI		POSITIVA	NEGATIVA	INTERMEDIA	QUALITÀ
T/			40		20	
	TOTALE		/300			P

# L'Operatore Tecnico della Logistica – manutenzione

Nell'ambito delle direttive dell'Ente,

- si occupa dell'apertura e chiusura dei locali e del monitoraggio dei dispositivi di sicurezza antincendio;
- garantisce l'agibilità e la funzionalità della struttura;
- provvede alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori ed al monitoraggio del funzionamento dei laboratori informatici definendo gli interventi delle ditte esterne incaricate degli interventi di verifica e manutenzione;
- provvede alla funzionalità degli impianti di riscaldamento e condizionamento, delle fotocopiatrici, stampanti, videoproiettori, LIM etc.
- provvede alla conduzione dei mezzi aziendali;
- si occupa di provvedere alle commissioni esterne assegnate;
- supporta la gestione/predisposizione logistica di eventi/manifestazioni che si svolgono presso la struttura o all'esterno.

AMBITO	INDICATORE		5#	DATI FORNITI DA		
EFFICACIA	ADEGUATA GESTIONE DEI PROCESSI PER RISPONDERE ALLE  NECESSITÀ DELL' ENTE  NUMERO RECLAMI  (AUDIT INTERNI ED ESTERNI)	NUMERO RECLAMI	ASSENZA	PRESENZA RECLAMI/SEGNALAZI ONI SUPERIORE A 3	PRESENZA RECLAMI/SEGNALA ZIONI FINO A 3	AUDITOR DIREZIONE
			60	0	25	V -
EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA UTENZA INTERNA		POSITIVA	NEGATIVA	INTERMEDIA	QUALITÀ
			30		20	
EFFICACIA	QUALITÀ DELLA TENUTA DEI DOCUMENTI RELATIVI ALLA MANUTENZIONE E A CONTROLLI PERIODICI (AUDIT INTERNI ED ESTERNI)		ADEGUATA	INADEGUATA		DIREZIONE REFERENTE ACQUISTI
			50	0		• · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
EFFICIENZA	TEMPO MEDIO DI PRESA IN CARICO/ INTERVENTO		IMMEDIATO	≤ 24 ORE	SUPERIORE A 5 GG LAVORATIVI	DIREZIONE COORDINATORE
			60	30	0	
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	LIVELLO DI EFFICACIA NELLA GESTIONE/PREDISPOSIZIONE LOGISTICA DI EVENTI/MANIFESTAZIONI/MANUTENZIONE/INTERVENTI ESTERNI CHE SI SVOLGONO PRESSO LA STRUTTURA O ALL'ESTERNO.		SODDISFACEN TE	INADEGUATO	PARZIALMENTE ADEGUATO	DIREZIONE REFERENTE ACQUISTI

		80		40	
EFFICIENZA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI FUNZIONALE PUNTUALE	SI	INADEGUATA PER CONTINUE E COSTANTI MANCATE TIMBRATURE E PRESENTAZIONE MODULI		REFERENTE RISORSE UMAN
		20			
	TOTALE	300		M. No. P. V. Ingelstein, Co.	



# Operatore Tecnico della Logistica - magazzino

Nell'ambito delle direttive impartite dalla Direzione dell'Agenzia, dai Coordinatori e Docenti di laboratorio pratico:

- cura la gestione del magazzino con particolare riferimento ai prodotti alimentari (deperibili) ed igienico sanitari, anche attraverso l'utilizzo di strumenti e procedure informatizzate
- gestisce l'agibilità e la funzionalità della struttura
- provvede alle commissioni esterne assegnate legate all'acquisto/fornitura/distribuzione dei prodotti
- ha compiti di organizzazione e conduzione dei servizi di cucina
- cura i rapporti con fornitori;

AMBITO	INDICATORE			DATI FORNITI DA		
EFFICACIA	GESTIONE DEI PROCESSI DI PROPRIA COMPETENZA	ADEGUATA ALLE NECESSITÀ DELL' ENTE - NUMERO RECLAMI (AUDIT INTERNI ED ESTERNI)	ASSENZA DI RECLAMI/SEGNALAZIONI	PRESENZA RECLAMI/SEGNALAZIONI SUPERIORE A 3	PRESENZA RECLAMI/SEGNALAZIONI FINO A 3	DIREZIONE REFERENTE ACQUISTI
300		•	50		10	
EFFICACIA	CUSTOMER SPECIFICA	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	INTERMEDIO	QUALITÀ
			50	0	25	
DOCUMENTI RELATIVI HACCP (AUDIT INTERNI ED	QUALITÀ DELLA TENUTA DEI DOCUMENTI RELATIVI HACCP (AUDIT INTERNI ED ESTERNI)	CORRETTI COMPLETI PUNTUALI	SI	NO	PARZIALMENTE CORRETTI COMPLETI	AUDITOR
			40		25	
EFFICACIA	EFFICIENZA NELLA GESTIONE DEGLI ORDINI E DELLE CONSEGNE	ADEGUATA ALL' ORGANIZZAZIONE	SI	INADEGUATI		DIREZIONE REFERENTE ACQUISTI
			50	10		

EFFICIENZA	TEMPI DI INTERVENTO RISOLUZIONE DELLE EMERGENZE/URGENZE	TEMPO MEDIO DI PRESA IN CARICO/ INTERVENTO	IMMEDIATO	≤ 24 ORE	≥ A 5 GG LAVORATIVI	DIREZIONE REFERENTE ACQUISTI COORDINATORI
			40		20	
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	LIVELLO DI EFFICACIA NELLA GESTIONE/PREDISPOSIZIONE MATERIE E PRODOTTI PER EVENTI/MANIFESTAZIONI CHE SI SVOLGONO PRESSO LA STRUTTURA O ALL'ESTERNO.		ADEGUATO	INADEGUATO	PARZIALMENTE ADEGUATO	DIREZIONE COORDINATORI REFERENTE ACQUISTI
			50		10	
EFFICIENZA	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN SEDE – TIMBRATURE E MODULI	FUNZIONALE PUNTUALE	SI	INADEGUATA  (PRESENZA DI ORE  SUPPLEMENTARI  ≥ DI 9 SU BASE MENSILE  VERIFICATO  SEMESTRALMENTE ( AL  NETTO DEI RECUPERI)  SU COSTANTE  SEGNALAZIONE	PARZIALMENTE ADEGUATA (PRESENZA DI ORE SUPPLEMENTARI ≤DI 8 SU BASE MENSILE VERIFICATO SEMESTRALMENTE ( AL NETTO DEI RECUPERI) MENSILE) SU SEGNALAZIONE	REFERENTE RISORSE UMANE
			20	0	10	***************************************
		TOTALE	300/300			

#### **AREA LAVORO**

#### Tutor Servizi per il lavoro/Orientatore professionale

Il Tutor-servizi per il lavoro/Orientatore lavora in stretta collaborazione con il responsabile del servizio progettazione orientamento e lavoro. Fornisce agli individui un sostegno nella costruzione dei percorsi professionali, mettendo in relazione capacità, inclinazioni e desideri del singolo con l'andamento del mercato del lavoro.

#### Si evidenziano di seguito le funzioni più significative:

- gestisce le fasi della diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento consulenza orientativa (colloqui orientativi di primo livello);
- redige un bilancio di vita e professionale;
- supporta la realizzazione di un progetto professionale;
- stipula e gestisce il patto di servizio;
- stipula e gestisce il piano di intervento personalizzato;
- gestisce i rapporti con i servizi e le aziende del territorio;
- elabora la documentazione relativa ai fascicoli individuali dei destinatari secondo le disposizioni di Regione Lombardia e ai diversi Avvisi di riferimento, gestisce le fasi di rendicontazione delle attività svolte e, in sinergia con la Segreteria Amministrativa, monitora le fasi di Liquidazione:
- eroga, monitora e valuta le azioni di orientamento di base e specialistiche e di inserimento lavorativo;

### Tutor progetti internazionali si occupa delle seguenti attività:

#### Si evidenziano di seguito le funzioni più significative:

- contatto con Scuole ed Agenzie partner europee ed internazionali per l'organizzazione e la gestione delle mobilità in entrata e in uscita di studenti e formatori e per azioni di innovazione e partenariato strategico;
- partecipazione ad azioni di promozione dei Progetti, orientamento e selezione degli studenti;
- partecipazione alle attività di selezione dei partecipanti;
- organizzazione e gestione di percorsi di preparazione linguistica, culturale ed organizzativa dei partecipanti;
- gestione, tutoring e monitoraggio delle attività di preparazione alle mobilità;
- gestione e tutoring dei gruppi di beneficiari coinvolti nelle mobilità sia in Italia che in altri Paesi Europei e Internazionali;
- gestione e implementazione delle attività previste nei progetti di innovazione e partenariato strategico di cui AFOL COMO è titolare;
- gestione documentale dell'attività svolta nel rispetto delle normative previste dagli Avvisi di finanziamento;
- gestione e organizzazione degli aspetti logistici connessi alle mobilità (trasferimenti, alloggio, visite di istruzione in loco, aspetti assicurativi e rimborso spese ai partecipanti);
- partecipazione e promozione delle attività di diffusione dei risultati;
- gestione delle attività formative da remoto (a distanza) attraverso la piattaforma didattica Google Suite Education e i relativi strumenti Meet, Classroom, Moduli, e quanti altri si rendano necessari alla funzione;
- promuove attivamente l'introduzione di nuovi strumenti e metodologie, in funzione del modello organizzativo delle attività adottato;

# Tutor servizi al lavoro / progetti internazionali (titolo, scopo, responsabilità/ attività, relazioni aziendali/ risultati previsti)

- 1. Conoscenza e rispetto dei vincoli e delle procedure previste dagli avvisi di riferimento
- 2. Qualità della relazione con l'utenza coinvolta nelle attività di progetto

# 3. Attitudine e capacità di risoluzione di problematiche

## INDICATORI

AMBITO	INDICATORE					DATI FORNITI DA
EFFICIENZA	ADEGUATA/CORRETTA GESTIONE DEGLI STRUMENTI DI REGISTRAZIONE DELL'ATTIVITÀ SECONDO GLI ADEMPIMENTI PREVISTI	PRESENTE REGOLARE	SI	NO	PARZIALE	RESPONSABILE VICEDIREZIONE
			50		10	
EFFICIENZA	CORRETTEZZA E COMPLETEZZA DELLA DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO PRODOTTA E ARCHIVIATA E UTILE PER LA RENDICONTAZIONE	PRESENTE COMPLETO	SI	NO	PARZIALE	RESPONSABILE VICEDIREZIONE DIREZIONE RESPONSABILE AMMNISTRATIVO
			50		10	
EFFICIENZA	RISPETTO DELLE SCADENZE DI PROGETTO E UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO PER LA RENDICONTAZIONE	RISPETTO  STRUMENTO PRESENTE COMPLETO AGGIORNATO	RISPETTO SCADENZE PRESENZA STRUMENTO SI	RISPETTO SCADENZE ASSENZA STRUMENTO	PRESENZA STRUMENTO NON RISPETTO DELLE SCADENZE	RESPONSABILE VICEDIREZIONE DIREZIONE RESPONSABILE AMMNISTRATIVO
			50	10	10	
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELL'ENTE	CAPACITÀ DI INDIVIDUARE AVVISI E AVVIARE ATTIVITÀ A FINANZIAMENTO PUBBLICO E PRIVATO	POSITIVO	SI	NO		RESPONSABILE VICEDIREZIONE DIREZIONE
			20			
CONTRIBUTO AL CONSOLIDAMENTO RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE DELL'ENTE	PARTECIPAZIONE CERTIFICATA  STUDIO INDIVIDUALE PER LA  MANUTENZIONE DEI PROCESSI DI  LAVORO SPECIFICI	PARTECIPAZIONE	SI PARTECIPAZIONE CERTIFICATA	NO	STUDIO INDIVIDUALE PER LA MANUTENZIONE DEI PROCESSI FORMATIVI	RESPONSABILE VICEDIREZIONE DIREZIONE RISORSE UMANE
			20		10	

39

CONTRIBUTO AL	FREQUENZA A QUALITÀ DELLA	MISSIONI PER	SI	NO	PARZIALE	VICEDIREZIONE
CONSOLIDAMENTO	RELAZIONE CON GLI ORGANISMI	INCONTRI				
RAFFORZAMENTO	FINANZIATORI E ATTIVITÀ DI	SEMINARI				
<b>DELL'ENTE</b>	ORIENTAMENTO/EVENTI	TAVOLE				
	MOBILITÀ ERASMUS O ALTRE	ROTONDE				
	MOBILITÀ/ PARTECIPAZIONE ATTIVA					
	AD ATTIVITÀ/INIZIATIVE DI					
	INTERNAZIONALIZZAZIONE	V.				
	Level Color (Color Anni Color Anni Color Anni Color (Color Anni Color Anni Co		30		10	
<b>EFFICACIA</b>	CUSTOMER SPECIFICA A UTENZA	ESITO	POSITIVO	NEGATIVO	PARZIALE	QUALITÀ
	INTERNA ED ESTERNA			15		
			30		10	
	CREAZIONE DI STRUMENTI E O DI	<b>EVIDENZE</b>	PRESENTI E	NON PRESENTI	FORMALIZZATI	VICEDIREZIONE
INNOVAZIONE	INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO	STRUMENTI	APPLICATI	1	MA NON	
		INIZIATIVE			APPLICATI E	
		ATTIVATE			AVVIATI	
			30		5	
<b>EFFICIENZA</b>	GESTIONE PROPRIA PRESENZA IN	<b>FUNZIONALE</b>	SI	INADEGUATA		RISORSE UMANE
	SEDE – TIMBRATURE E MODULI			PER CONTINUE		
				E COSTANTI		
				MANCATE		
		PUNTUALE		TIMBRATURE		
***			20			
	TOTALE		300/300			