



**C.P.C.M.**  
**CENTRO PREPARAZIONE**  
**CONCORSI MILITARI**

# **CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

**Sede Centrale**  
**Via Enrico De Nicola, 70**  
**03043 Cassino (FR)**  
**Tel. 0776.327087**  
**Fax 0776.326639**  
**Cell.393/9178112**  
**[www.concorsimilitari.it](http://www.concorsimilitari.it)**  
**[info@concorsimilitari.it](mailto:info@concorsimilitari.it)**  
**[generalemarino@libero.it](mailto:generalemarino@libero.it)**



# Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

## 0 Ciclo di emissione

|  |                    |   |
|--|--------------------|---|
| Carta di Qualità<br>Dell'Offerta Formativa<br>Revisione 03 | Data<br>29/10/2010 | Approvato dalla Direzione Generale<br>Gen. D.A. (R) Ruolo D'Onore<br>Valter G. Marino |
|--|--------------------|---|

## 1 Sommario

|   |    |
|---|----|
| 0 Ciclo di emissione.....   | 2  |
| 1 Sommario.....   | 2  |
| 2 Presentazione dell'Azienda.....   | 3  |
| 3 La Politica della Qualità.....  | 4  |
| 4 L'Organizzazione.....   | 5  |
| 4.1 Organizzazione funzionale CPCM.....                                       | 5  |
| 4.2 Responsabilità delle funzioni.....  | 6  |
| 5 Informazioni generali sulla Struttura.....                                  | 22 |
| 5.1 Le Sedi.....  | 22 |
| 5.2 Come contattarci.....   | 22 |
| 5.3 Orario di disponibilità per informazioni e colloqui.....                  | 22 |
| 5.4 Dotazione di risorse logistico-strumentali.....                           | 22 |
| 6 I processi di CPCM.....   | 23 |
| 6.1 Schema dei processi.....  | 23 |
| 6.2 Processi direzionali.....   | 24 |
| 6.3 Processi di controllo e miglioramento.....                                | 24 |
| 6.4 Gestione dei documenti e delle registrazioni.....                         | 24 |
| 6.5 Elaborazione Offerte Progettuali.....                                     | 24 |
| 6.6 Vendita Corsi Aziendali.....  | 24 |
| 6.7 Pianificazione Operativa ed Erogazione Corso.....                         | 25 |
| 6.8 Servizio Preparazione a Concorsi Militari.....                            | 25 |
| 6.9 Gestione Docenti.....   | 25 |
| 6.10 Gestione Fornitori.....  | 25 |
| 6.11 Gestione Personale.....  | 25 |
| 6.12 Gestione Attrezzature.....   | 26 |
| 7 Indicatori e standard di qualità.....                                       | 27 |
| 8 Messa a disposizione e revisione della Carta di Qualità.....                | 28 |
| 9 Misura della soddisfazione del Cliente.....                                 | 28 |
| 10 Gestione delle non conformità e modalità di presentazione dei reclami..... | 28 |

|   |   |                    |              |
|---|---|--------------------|--------------|
| Carta di Qualità dell'Offerta Formativa<br>Revisione 03 | Approvato da<br>Gen. D.A. (R) Ruolo D'Onore<br>Valter G. Marino | Data<br>29/10/2010 | Pag. 2 di 29 |
|---|---|--------------------|--------------|



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

### 2 Presentazione dell'Azienda

CPCM ha Sede Legale e Commerciale a Cassino - in via Enrico De Nicola, 70 -, cittadina di riferimento per gran parte della provincia di Frosinone, data la presenza di strutture quali l'Università degli Studi di Cassino, la caserma "80 Reggimento Roma", collegata alla Scuola Sottufficiali di Viterbo e molti Istituti di Credito ed Uffici Pubblici.

CPCM ha inoltre di Sede Operativa presso il castello di Priverno - in via S. Martino, snc -. Tale Sede dispone di 4 aule, di ufficio segreteria e delle infrastrutture necessarie per l'erogazione dei corsi di formazione.

Dalla sua istituzione, avvenuta nel marzo 2002, CPCM si è specializzata come Centro di Preparazione ai Concorsi Militari, da un'idea di Marino Valter Giorgio, generale in pensione e Direttore Generale della Società stessa.

Il servizio si sostanzia nella preparazione dei giovani alle prove culturali e attitudinali previste dal concorso, dietro preventiva valutazione della loro idoneità e attitudini alla carriera militare.

Vista la pluriennale esperienza nel campo della formazione privata è stato reputato opportuno e utile ampliare l'attività alla realizzazione di interventi di formazione finanziati con le risorse pubbliche secondo la programmazione regionale.

In particolare CPCM intende operare nelle seguenti attività formative:

- realizzazione di interventi di formazione per la valorizzazione delle potenzialità territoriali e per l'inserimento e reinserimento nei percorsi formativi e nel mondo del lavoro;
- promozione della qualificazione professionale di giovani e adulti;
- diffusione delle competenze richieste dalla società dell'informazione.

CPCM offre la propria attività formativa ad aziende del comparto privato per la progettazione e realizzazione di corsi rispondenti alle esigenze di formazione e riqualificazione del personale.

All'interno del Centro gli iscritti usufruiscono di materiale selezionato, di una struttura attrezzata della migliore apparecchiatura e di docenti laureati nelle materie d'insegnamento, professionalmente preparati e di comprovata esperienza.

CPCM provvede alla diffusione della politica a tutti i livelli dell'Organizzazione attraverso adeguate forme di comunicazione quali dichiarazioni documentate, distribuzione, affissione in bacheca e riunioni con il personale.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

### 3 La Politica della Qualità

La Direzione ha deciso di attuare un sistema di gestione per la qualità, certificabile con riferimento alla norma ISO 9001:2000, nella convinzione che possa fornire un importante contributo allo sviluppo dell'attività, alla gestione dei costi e dei rischi, al miglioramento continuo della soddisfazione dei Clienti e del personale dell'organizzazione.

A fronte della politica sopra esposta CPCM ha fissato i seguenti obiettivi:

1. garantire la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili alle attività, ai servizi e ai prodotti di CPCM;
2. ottimizzare l'organizzazione interna, eliminando e prevenendo possibili inefficienze e stabilendo efficaci modalità di gestione e di controllo;
3. perseguire il miglioramento continuo dell'organizzazione attraverso il monitoraggio dei risultati delle attività e la verifica dell'efficienza dei processi;
4. monitorare e perseguire il miglioramento continuo della soddisfazione dei Clienti, siano essi gli iscritti ai corsi per la preparazione ai concorsi militari, l'utente finale di un'azione formativa o l'ente finanziatore;
5. sviluppare azioni di aggiornamento continuo per i propri dipendenti e collaboratori interni, promuovendone lo sviluppo professionale, la motivazione e la migliore assimilazione possibile del sistema di gestione aziendale, anche al fine di creare un ambiente adatto al pieno coinvolgimento e alla motivazione del personale nel perseguimento degli obiettivi;
6. gestire i rapporti con i propri fornitori in un'ottica di reciproco beneficio al fine di migliorare le capacità di entrambi di creare valore.

CPCM nel corso di periodiche riunioni della Direzione, riesamina la politica della qualità al fine di verificarne il rispetto, l'adeguatezza e la condivisione a tutti i livelli dell'organizzazione.

Durante tali riunioni vengono inoltre definiti specifici obiettivi per la qualità e piani operativi per il loro raggiungimento.

Tali obiettivi devono essere misurabili, coerenti con la politica della qualità e finalizzati al miglioramento continuo dell'organizzazione.

|   |   |                    |              |
|---|---|--------------------|--------------|
| Carta di Qualità dell'Offerta Formativa<br>Revisione 03 | Approvato da<br>Gen. D.A. (R) Ruolo D'Onore<br>Valter G. Marino | Data<br>29/10/2010 | Pag. 4 di 29 |
|---|---|--------------------|--------------|



# Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

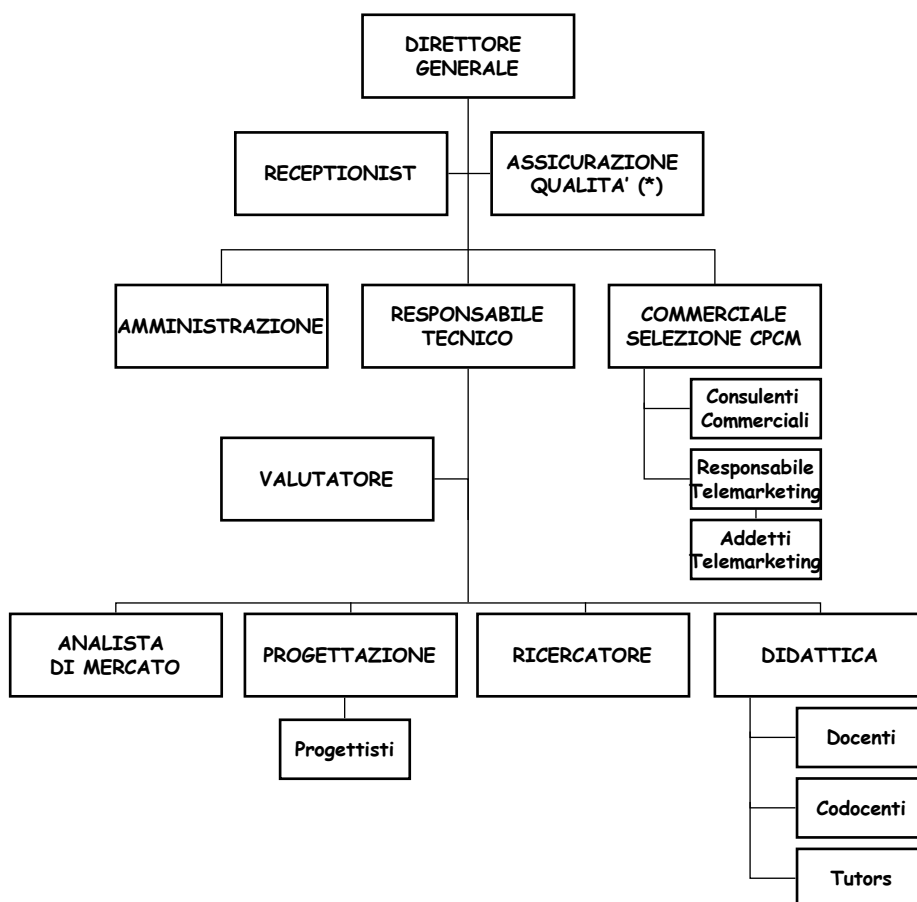
## 4 L'Organizzazione

La struttura organizzativa di cui CPCM si avvale per poter ottenere i risultati attesi è schematicamente rappresentata nell'organigramma riportato di seguito.

A fronte dell'organigramma funzionale, la Direzione provvede quindi alla all'emissione dell'organigramma nominativo e alla definizione delle relative responsabilità ed autorità in apposite schede (SCH-DG-010).

La presentazione e distribuzione del Manuale e dell'organigramma nominativo e delle Schede ha lo scopo di rendere noto ad ognuno le proprie responsabilità ed autorità nell'ambito dell'organizzazione.

### 4.1 Organizzazione funzionale CPCM



(\*) Gli è assegnato l'incarico di Rappresentante della Direzione per la Qualità.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

### 4.2 Responsabilità delle funzioni

#### Direttore Generale

##### FUNZIONI

- Programmare orientamenti strategici, politici e linee d'azione per il costante sviluppo dei risultati gestionali e della competitività del C.P.C.M. S.r.l..
- Dirigere l'impostazione dei piani di attività del C.P.C.M. S.r.l. allo scopo di ottimizzare l'impiego delle risorse umane ed economiche, per conseguire gli obiettivi prefissati.
- Assicurare l'applicazione delle disposizioni di legge e delle procedure vigenti, nonché delle norme antinfortunistiche e di protezione ambientale, per tale attività si avvale della stretta collaborazione del Responsabile Sistemi di Sicurezza.
- Motivazione soddisfazione ed entusiasmo del personale.
- Raggiungimento dell'obiettivo fatturato previsto ed acquisito di sede, mensile, quadrimestrale, annuale.
- Raggiungimento di tutti gli obiettivi dei propri responsabili di funzione.
- Realizzazione dell'utile di impresa.
- Aiutare tutti i responsabili di funzione a raggiungere i loro obiettivi.

##### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

- Determina la pianificazione finanziaria ed analizza costantemente i dati finanziari (in collaborazione con l'Amministrazione).
- Definisce gli standard qualitativi e quantitativi che il C.P.C.M. S.r.l. deve rispettare, compatibilmente con le risorse a disposizione.
- Mantiene le pubbliche relazioni.
- Studia le strategie per l'acquisizione di nuovi partners.
- Rappresenta il C.P.C.M. S.r.l. in sedi ufficiali e mantiene i rapporti con i partners.
- Individua e gestisce le risorse umane necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Stabilisce le mansioni e le responsabilità proprie di ciascuna figura individuata all'interno del sistema, ed il relativo organigramma;
- Programma, delinea e concorda, assieme ai responsabili delle diverse funzioni, sia la tempistica che la modalità di attivazione, gestione e realizzazione dei programmi dell'istituto;
- Delinea le azioni correttive necessarie a risolvere eventuali problematiche emerse in itinere;
- Stabilisce con il Responsabile Commerciale la politica commerciale.
- Coordina il processo previsionale.
- Sovrintende allo svolgimento delle politiche di acquisto.
- Dà per primo l'esempio, con autodisciplina, circa tutte le disposizioni impartite: principalmente rispetta la responsabilità di ogni capo settore, in modo da non sminuire l'autorità loro concessa di fronte ai propri addetti.
- Mantiene la supervisione e i contatti con i partners, in unione con la funzione Commerciale.
- Definisce i rapporti da mantenere con i fornitori.
- Dirime disaccordi organizzativi e personali che dovessero insorgere tra i suoi collaboratori.
- Garantisce, e assicura, il raggiungimento del risultato economico previsto.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- Stabilisce, in accordo con l'Amministrazione, le modalità di pagamento dei fornitori.
- Mantiene i contatti con gli enti bancari per eventuali operazioni finanziarie straordinarie lasciando le operazioni bancarie correnti alla responsabilità dell'Amministrazione.
- Stabilisce forme e valore della pubblicità del C.P.C.M. S.r.l.
- Ricevimento dei concorrenti per "primo incontro" finalizzato alla chiarificazione dei seguenti elementi:
  - moralità del centro;
  - illustrazione allo studente dei servizi disponibili durante il corso di preparazione al concorso.
- Ricevimento studenti per eventuali reclami:
  - correzione dell'eventuale disservizio oggetto della contestazione;
  - reinserimento del concorrente nel corso di preparazione;
  - rientro della contestazione, concorrente soddisfatto;
  - fatturato salvo.
- Registrazione di tutti i contratti (moduli d'iscrizione) mediante procedura di Carico/Scarico.
- Supervisione di tutto il personale, dipendenti e collaboratori, per il corretto svolgimento del servizio con facoltà di assegnazione incarichi straordinari, temporali, nel rispetto dei quadri intermedi. Il personale dovrà risultare sempre agli occhi dell'osservatore esterno, motivato, entusiasta e collaborante al raggiungimento dello scopo aziendale e sociale.
- Incontro con i nuovi docenti selezionati.
- Supervisione del corretto svolgimento dei Processi Operativi di Produzione e dei relativi tempi di realizzo.
- Contestazione clienti: predisposizione ed invio lettere di risposta A/R, tutelanti sul piano giuridico, a tutte le lettere raccomandate A/R ricevute, entro 7 giorni dalla data di ricezione.
- Sottoscrizione delle transazioni extragiudiziali degli acquirenti che hanno notificato la volontà di recesso. Tale sottoscrizione dovrà risultare inappellabile in eventuale giudizio, ma posta in essere solo se inevitabile.
- Controllo dei capitoli di spesa al fine di contenere i costi nei limiti dei budgets previsti.
- Controllo della corretta applicazione del Sistema di Gestione Aziendale.
- Coordinamento dello Staff-meeting settimanale con i responsabili delle funzioni. Scopo della riunione:
  - "riesame della direzione" locale (mensilmente);
  - motivazione del personale;
  - formazione del personale;
  - verifica e controllo degli obiettivi (dal trend) mensili;
  - decisioni, nel rispetto delle deleghe conferite, finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo settimanale il cui tendenziale non risulta in linea con la programmazione mensile/annuale.
- Sottoporre per la firma il contratto appropriato per ogni dipendente e/o collaboratore prima di iniziare l'appropriata opera professionale.
- Visione della posta in arrivo e smistamento agli uffici competenti nel più breve tempo possibile.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- Comunicazione e/o trasmissione all'Ufficio Legale delle pratiche di recupero o inoltro lettere di risposta a comunicazioni ricevute.
- Invio al Consulente del Lavoro di tutti gli elementi necessari alla preparazione dei compensi e degli stipendi di tutto il personale (responsabili, collaboratori, fornitori, dipendenti) entro la prima settimana del mese commerciale.
- Predisporre la programmazione pubblicitaria locale entro il giorno 7 del mese precedente a quello oggetto della programmazione.
- Visionare e controllare ogni documento contabile ed in particolare ogni chiusura del documento.
- Curare l'integrazione sul territorio della sede C.P.C.M.
- Curare l'immagine della sede affinché lo "stile C.P.C.M." si rispecchi nei collaboratori, dipendenti e nell'ambiente.

### COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Diploma o laurea.
- Partecipazione a corsi di Formazione sulla *Gestione del Personale e Gestione di Impresa*.
- Esperienze pregresse nel campo della Formazione minima di 5 anni.
- Attitudine alla gestione del personale e propensione alla comunicazione.
- Conoscenza del sistema aziendale per quanto applicabile alla funzione.
- Conoscenza di base della norma ISO 9001:2000
- Corsi motivazionali
- Corsi di comunicazione
- Corsi di problem - solving
- Corsi Dlg 81/2008

### Assicurazione Qualità

#### FUNZIONI

Il Responsabile *Gestione Qualità* ha il compito di sviluppare, mantenere attivo e continuamente migliorare il Sistema di *Gestione della Società*, in accordo con i criteri generali e le normative applicabili con particolare riferimento alle norme ISO 9000 per la qualità.

#### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

- Sviluppo e miglioramento continuo del Sistema di *Gestione di C.P.C.M.*, partendo dalle prescrizioni delle norme applicabili, per sviluppare all'interno della struttura aziendale una sempre più consapevole cultura della qualità.
- Applicazione delle norme ISO 9001:2000 alla specifica realtà aziendale di *C.P.C.M.*
- Sviluppo del Sistema di *Gestione* in termini di organizzazione delle risorse e di sviluppo della documentazione; verifica della documentazione del sistema di gestione e distribuzione all'interno dell'organizzazione.
- Definizione delle modalità di archiviazione delle registrazioni e controllo della loro attuazione ed efficacia
- Collaborazione con la Direzione nella preparazione dei riesami e nella definizione degli indicatori e nella raccolta dei dati.
- Organizzazione delle attività di audit interno presso la sede e presso le sedi di erogazione degli interventi.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- Raccolta, gestione e verifica delle non conformità; ricerca e valutazione delle cause di non conformità ricorrenti; collaborazione con tutte le funzioni aziendali per l'individuazione di efficaci trattamenti delle non conformità, di azioni correttive e preventive atte a migliorare costantemente la qualità dei servizi.
- Verifica della documentazione.
- Pianificazione delle verifiche ispettive di certificazione e sorveglianza.
- Gestione delle azioni correttive conseguenti a tali visite.
- Pianificazione, organizzazione e conduzione delle verifiche ispettive interne.
- Decisioni in merito alla gestione e all'archiviazione delle registrazioni.
- Segnalazione di non conformità in sede di verifica ispettiva.
- Indicazione di soluzioni di non conformità e azioni correttive/preventive.

Come Rappresentante per la Direzione ha la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione della Società e soprattutto su ogni esigenza per il miglioramento;
- promuovere un alto livello di consapevolezza nell'organizzazione, in merito ai requisiti ed alle esigenze espresse ed implicite dei Clienti.

COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Diploma.
- Esperienza specifica sulle tematiche relative alla qualità.
- Conoscenza della norma ISO 9001:2000.
- Buone capacità organizzative e consistente autorevolezza nei confronti del personale.
- Corsi di aggiornamento sulla qualità.
- Corsi Dlg 81/2008

### Receptionist

#### FUNZIONI

- Corretta interpretazione dello stile e dell'immagine C.P.C.M.
- Primo contatto con i candidati - concorrenti per sottoporre a tutti la scheda "richiesta preparazione concorso" intrattenendoli fino al colloquio con il consulente concorsi militari.
- Con cordialità e stile verso il candidato - concorrente, facilitare il compito del consulente concorsi militari e dei responsabili di funzione.

#### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

- Ricevimento ed intrattenimento del pubblico comunicando lo stile comportamentale del C.P.C.M.
- Centralino: ricezione e smistamento delle telefonate in arrivo, con relativa registrazione su apposito modulo/registro.
- Ritiro ed invio di telefax e posta in arrivo e partenza registrando tutto sui registri predisposti, consegnandoli nei tempi previsti al responsabile di funzione interessato.
- Controllo corretta compilazione della scheda RPC (Richiesta Preparazione Concorso).
- Controllo dello "stile comportamentale" dei dipendenti e collaboratori verso tutti gli ospiti e gli iscritti con segnalazione al Direttore Generale di atteggiamenti lesivi dell'immagine aziendale.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- Compilazione del modulo "autorizzazione all'acquisto" per tutti i materiali e servizi indispensabili all'esercizio dell'incarico affidato.
- Controllo e verifica delle bolle di accompagnamento di tutte le forniture e verifica delle autorizzazioni all'acquisto, in assenza delle quali rifiutare la consegna dei fornitori.
- Ricevimento dei "visitatori" accompagnandoli/avvisando l'interlocutore richiesto, registrando la visita sul modulo apposito.
- Apertura e chiusura della Sede controllando ogni aspetto riportando su apposito registro le non conformità riscontrate.
- Controllo e smistamento della posta elettronica in arrivo e in partenza (registrazione in posta in arrivo/partenza).
- Poter rifiutare la consegna di acquisti non autorizzati.
- Possedere e controllare ogni chiave del Centro.

### COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Diploma.
- Corso di Call Center.
- Corsi sulla comunicazione.
- Conoscenza del sistema aziendale per quanto applicabile alla funzione.
- Conoscenza di base della norma ISO 9001:2000
- Esperienza: anche primo impiego.
- Good looking.
- Buone capacità relazionali.
- Corsi di comunicazione e motivazione
- Corsi di inglese in ufficio
- Corsi Dlg 81/2008
- Corsi segreteria front office
- Corsi full office automations

### Amministrazione

#### FUNZIONI

La persona incaricata, assumendo questa posizione, viene ad avere la piena responsabilità gestionale del C.P.C.M. S.r.l. in quanto deve assicurare il rispetto delle disposizioni relative alla politica dello stesso e stabilite dalla Direzione, e pertanto dovrà collaborare con la stessa seguendo in tutto e per tutto le sue direttive, fornendogli i dati contabili ed extracontabili affinché possa avere sempre sotto controllo la situazione gestionale del C.P.C.M. S.r.l.

Raggiungimento obiettivo annuale incasso acquisito.

Incassi in contanti, assegni bancari, attraverso credito al consumo bancario o in due/tre rate mensili consecutive, nella misura minima stabilita dall'Azienda.

Aiutare tutti i co.co.mil a raggiungere i loro obiettivi mensili "contratti consegnati".

#### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

- E' compito del Responsabile Amministrativo accertarsi che gli adempimenti economico/amministrativi relativi al personale dipendente siano assolti nel modo dovuto, così



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

come i controlli con Enti Previdenziali, Tributari e Fiscali, Banche ecc.

- Ha la funzione di sviluppare le previsioni economico-finanziarie del C.P.C.M. S.r.l. ed il relativo controllo mensile e/o periodico finalizzato all'ottenimento del migliore grado di produttività e di redditività.
- Deve garantire esattezza e veridicità dei dati contabili ed extracontabili.
- Assistere la posizione superiore nel coordinamento e nel controllo delle attività amministrative della Società, assicurando il rispetto delle direttive e delle procedure stabilite. Propone e attua indirizzi e azioni per il costante miglioramento delle attività di competenza.
- E' responsabile della fatturazione ai clienti
- Controlla il budget gestionale dei costi e ricavi con il consuntivo dei costi e dei ricavi e segnala alla Direzione Generale gli scostamenti più significativi di loro competenza.
- Elabora la Pianificazione Finanziaria per il controllo regolare della esatta situazione C.P.C.M. S.r.l. e dei mezzi disponibili (sbilancio tra entrate e uscite), previsioni di incassi e di pagamenti.
- Elabora mensilmente, sulla base delle risultanze del bilancio non progressivo di cassa, lo scostamento con le previsioni di flusso di entrate e uscite e segnala a Direzione Generale gli scostamenti più significativi di loro competenza.
- Determina e istruisce, in accordo con il Direttore Generale, personale e mezzi per le procedure di controllo dei costi con sistemi analitici.
- Riceve dal Commercialista e/o Revisore dei conti esterno informazioni in merito alle direttive in materia contabile e alle linee generali di applicazione delle stesse.
- Collabora, con il Direttore Generale, alla stesura dei bilanci preventivi, concepiti in modo da consentire il necessario controllo delle spese in relazione agli indici di liquidità e, più in generale, a una situazione finanziaria globale.
- Controlla l'aggiornamento della contabilità generale.
- Controlla che vengano effettuati i pagamenti per INAIL, INPS, IRPEF, IRPEG, IVA ed ogni altro versamento di tipo fiscale.
- Dispone, una volta ottenuto il parere positivo del Direttore Generale, affinché siano presi provvedimenti per tenersi al corrente circa i nuovi sviluppi in fatto di procedure e attrezzature amministrative e per studiare la convenienza economica per la introduzione delle stesse nel C.P.C.M. S.r.l.
- Mantiene i contatti con i vari consulenti esterni per quanto concerne pratiche fiscali e/o notarili.
- Valuta ed effettua le necessarie operazioni bancarie
- Riceve dal Direttore Generale informazioni in merito alle direttive in materia finanziaria e, in linea generale, di applicazione delle stesse.
- Provvede affinché l'applicazione delle procedure fornisca elementi adeguati per il controllo finanziario globale al fine di fornire al Direttore Generale i sostanziali strumenti di valutazione.
- Assicura l'attuazione delle istruzioni e delle direttive per la corretta interpretazione e applicazione delle norme legali, fiscali in materia amministrativa.
- Verifica l'applicazione delle procedure per quanto attiene ai criteri operativi e all'efficiente interscambio delle informazioni e dei dati necessari per la gestione.
- E' responsabile dell'archivio della contabilità.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- È responsabile del controllo di conformità tra prezzi ordinati e prezzi fatturati dal fornitore.

Per questo motivo ogniqualvolta riceve una fattura del fornitore deve:

- verificare se la quantità consegnata (che appare sulla bolla di entrata controfirmata dal magazziniere) corrisponde alla quantità fatturata;
- verificare se i prezzi concordati (come da copia dell'ordine) concordano con i prezzi fatturati.

Nel caso vi sia discordanza di prezzo e/o di quantità prima di registrare la fattura ne deve dare comunicazione alla Direzione Generale e solo dopo una sua comunicazione scritta che risolva il problema registra la fattura.

Sulla base delle comunicazioni, scritte, che riceve dalla Direzione Generale esegue eventuali note di addebito al fornitore per contestazioni e/o rettifiche di ordine e/o di consegne.

- E' responsabile dell'aggiornamento e della manutenzione dell'archivio anagrafico dei fornitori.
- Mensilmente elabora la scheda contabile dei fornitori, con il riferimento per ogni voce alla relativa fattura ricevuta, e la inserisce nella Pianificazione Finanziaria per l'attuazione della stessa. La scheda contabile mensile deve riportare anche le date di scadenza dei pagamenti, il valore in scadenza e il valore di quelli già scaduti e non pagati.
- Mantiene aggiornato lo scadenziario fornitori
- Archivia ogni copia di fattura corredandola di: copia della/e bolla/e di consegna e di eventuali note di accredito/addebito.

- Controlla i saldi di conto corrente.
- Controlla il sollecito dei pagamenti scaduti.
- E' responsabile della elaborazione del tabulato insoluti che deve essere realizzato ogni settimana e di cui deve fornire copia alla Funzione Commerciale.
- E' responsabile della elaborazione del tabulato pagamento ai fornitori, a cadenza mensile, che deve essere dato sia alla Direzione Generale, che inserito alla Pianificazione Finanziaria.
- Giornalmente controlla, per tutti i conti correnti intrattenuti dal C.P.C.M. S.r.l. con le banche, il saldo contabile e il saldo in valuta.

- Mensilmente controlla il conto scalare rilasciato dalla banca per verificare:
  - se le operazioni sono state correttamente imputate;
  - se le condizioni pattuite sono state applicate;
- il costo complessivo del denaro (interessi + spese, ecc.)

- Verifica e controllo della corretta compilazione dei contratti in ogni loro parte e registrazione su processo informatizzato con particolare attenzione all'applicazione del listino prezzi in vigore.
- Incassi, pagamenti per cassa solo se autorizzati per iscritto dal Direttore Generale con conseguenti registrazioni delle operazioni effettuate.
- Richieste di finanziamenti dei concorrenti: raccolta documentazione con conseguente invio all'ufficio erogante.
- Telefonate a tutti i concorrenti iscritti per conferma modalità di pagamento e per fissare l'appuntamento per il "primo incontro".
- Controllo corretta compilazione dei documenti fiscali (fatture, ricevuta, ecc.) prima della



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

consegna presso l'ufficio del commercialista associato.

- Illustrazione e definizione modalità di pagamento durante il "primo incontro" con i concorrenti comunicando la loro irrevocabilità e le conseguenze del mancato pagamento.
- Con la supervisione del Direttore Generale provvede all'archivio, con cadenza settimanale, dei contratti consegnati, della documentazione di prima nota, dei CTR annullati, transati con o senza penale, prove di vendita.
- Compilazione del modulo "autorizzazione all'acquisto" per tutti i materiali o servizi indispensabili all'esercizio dell'incarico affidato o al raggiungimento dello scopo sociale, che, unito ai moduli delle altre funzioni saranno mensilmente (1° lunedì del mese) consegnati al Direttore Generale per l'approvazione.
- Compilazione di tutti i moduli giornalieri e settimanali di funzione.
- Con la supervisione del Direttore Generale compila e mantiene aggiornato il registro "contestazioni scritte" sul quale registra ogni contestazione pervenuta a mezzo A/R o comunque scritta.
- Su segnalazione del Resp. Didattico Concorsi provvede all'acquisto (presso la libreria convenzionata) ed alla consegna dei libri di testo ai concorrenti.
- Acquista per conto della CPCM S.r.l. i libri di testo ordinari per i concorrentisti che hanno sottoscritto il contratto.

### COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Ragioniera/ laurea in economia e commercio.
- Conoscenza del sistema aziendale per quanto applicabile alla funzione.
- Conoscenza di base della norma ISO 9001:2000
- Esperienza: anche primo impiego.
- Buona conoscenza informatica e gestione della cassa.
- Ottime capacità amministrative.
- Capacità di interloquire con i clienti.
- Corsi di comunicazione
- Corsi motivazionali
- Corsi Dlg 81/2008
- Corso contabilità generale
- Corso Zucchetti
- Corso paghe e contributi
- Corso Informatica

### Responsabile Tecnico

### FUNZIONI



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

E' compito del Responsabile Tecnico predisporre il corretto svolgimento dell'azione formativa, gestendo tutte le attività del C.P.C.M. S.r.l. che saranno interessate durante il processo di erogazione del servizio.

In particolare sarà compito della funzione tenere sotto stretta osservazione l'efficacia dell'azione formativa, predisponendo tutti gli interventi opportuni per operare nel rispetto delle normative di settore nonché nel coordinamento delle risorse sia materiali che immateriali ad esso affidate.

Il Responsabile Tecnico sarà strettamente collegato con il Valutatore per un continuo miglioramento del piano e dei criteri di valutazione dell'efficacia; con il Ricercatore per una corretta definizione dell'"ipotesi" della ricerca; con il Progettista per la predisposizione di un corretto progetto formativo.

All'interno di un'impresa o di un'organizzazione il Responsabile Tecnico è la persona incaricata di attivare, coordinare e presidiare lo sviluppo di un piano di formazione, valutandone i risultati rispetto agli obiettivi predefiniti. Il Responsabile Tecnico deve quindi conoscere: i principi di organizzazione e gestione del personale, il processo della formazione nella sua totalità, il contesto organizzativo a cui i progetti formativi sono rivolti, le metodologie di gestione per progetti e gli elementi di valutazione economica della formazione.

Il Responsabile Tecnico è in grado di agire autonomamente per individuare e contattare quanti hanno ruolo nel processo formativo, per dialogare con specialisti nelle aree o materie da includere nel progetto formativo. Inoltre sa condurre interviste individuali e di gruppo, elaborare griglie di preanalisi, di valutazione finale ed in itinere, coordina, controlla e misura le azioni progettate gestendo le risorse assegnate.

### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

- Gestisce le attività tecniche dell'Istituto relativamente alla fase di progettazione nonché di erogazione del servizio.
- Garantisce la realizzazione delle attività di comune accordo con le esigenze dei Clienti.
- Garantisce l'osservanza delle normative di settore.
- Gestisce le risorse umane a lui affidate sia in fase di progettazione che durante l'esecuzione del progetto.
- Gestisce le risorse materiali a lui affidate per la progettazione e realizzazione del servizio.

### COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Laurea..
- Partecipazione a corsi di Formazione sulla *Gestione del Personale e Gestione di Impresa*.
- Conoscenza del sistema aziendale per quanto applicabile alla funzione.
- Conoscenza di base della norma ISO 9001:2000
- Esperienze pregresse nel campo della Formazione minima di 5 anni.
- Attitudine alla gestione del personale e propensione alla comunicazione.
- Corsi Dlg 81/2008
- Corso motivazionale
- Corsi di comunicazione persuasiva
- Corso informatica
- Corsi problem solving



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

### Commerciale

#### FUNZIONI

La Funzione Commerciale deve impostare la politica d'offerta progettuale in relazione alla capacità del C.P.C.M. S.r.l. ed all'ampiezza della nicchia di mercato di competenza del C.P.C.M. S.r.l.

In particolare, la gestione dei contratti a partire dalla compilazione delle offerte (progetti) fino alla stipula del contratto; l'aggiornamento costante sulla solvibilità dei clienti; il controllo del rispetto delle condizioni di pagamento accordate; la determinazione dei costi d'offerta (progetto) tenendo conto dell'andamento del mercato; la cura del rapporto con i clienti; la preparazione di fiere e manifestazioni istituzionali.

Il settore commerciale infatti fornirà al Responsabile Amministrazione tutte le notizie indispensabili non solo per una corretta gestione contabile, ma anche per quanto riguarda l'elaborazione dei dati extracontabili e commerciali, quali gestione di budget, analisi vendite, situazioni contabili di clienti, ecc.

Come responsabile selezione deve provvedere:

- all'aggiornamento costante e preciso di ogni concorso programmato ed in atto;
- alla programmazione dell'*iter* Concorsuale di ogni concorrente;
- ad aiutare ogni concorrente alla scelta della carriera militare e seguirlo dalla domanda di ammissione al concorso, all'esame finale.

#### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

##### Responsabile Commerciale

Sulla base delle informazioni che riceve dalle funzioni a lui sottoposte:

- analizza la situazione del mercato e la posizione del C.P.C.M. S.r.l. nei confronti dello stesso allo scopo di verificare:
  - possibilità di espansione;
  - proprio posizionamento nei confronti della concorrenza.
- Esegue il riesame delle offerte e dei contratti prima di sottoporli alla firma del cliente e comunque prima di sottoscriverli per conto del C.P.C.M. S.r.l.
- Esegue l'analisi di fattibilità economica da allegare al riesame del contratto.
- E' responsabile della corretta applicazione delle modalità di pagamento concordate con i fornitori e si attiva per il recupero degli eventuali insoluti.
- Programma e attua azioni proprie, nei limiti dell'interpretazione della politica fornita dal Direttore Generale, per:
  - valutazione dei mercati e dell'offerta formativa;
  - definizione delle strategie per rendere pubbliche, il più possibile, la tipologia di servizi che il C.P.C.M. S.r.l. può fornire; Consulta sia il Responsabile Amministrazione che il Direttore Generale al fine di porre sotto controllo le offerte affinché esse rimangano competitive.
- Indaga in conseguenza di seri e ricorrenti reclami provenienti dai clienti in merito ai servizi erogati, comunicando i risultati al Direttore Generale.
- Collabora con la Direzione Generale nella definizione della modalità di eventuali campagne pubblicitarie.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- E' responsabile dei rapporti telefonici con i fornitori, ai quali da evasione ad ogni richiesta di chiarimento sulle offerte formative, ecc.

### **Responsabile Selezione**

- Ricevimento dei concorrenti finalizzato all'orientamento alla carriera militare desiderata.
- Controllo del rispetto (dell'aspirante concorrente), dei requisiti previsti dal bando di concorso desiderato.
- Verifica del "Potere decisionale" dell'aspirante concorrente.
- Al termine della "visita in sede" dell'aspirante concorrente, fissare sempre un appuntamento per:
  - consulenza con esperto;
  - visita medica;
  - ritiro referti medici.
- Gestire le "visite mediche" (appuntamenti).
- Gestire l'aspirante concorrente dall'ingresso al momento in cui lascia il CPCM.
- Gestire burocraticamente il concorrente dalla sottoscrizione del CTR all'esame finale.
- Aggiornamento costante nel tempo di tutti i Concorsi in atto e programmati.
- Mantenere aggiornato per ogni concorrente l'Iter concorsuale seguendolo, consigliandolo e programmando, ogni evento del concorso per cui ha sottoscritto la richiesta di preparazione.
- Mantenere aggiornato il "libro dei Bandi" previa autorizzazione del Direttore Generale.
- Mantenere aggiornato i "libri dei Concorsi" previa autorizzazione del D.G.
- Informarsi con ogni mezzo (internet, telefonicamente con uffici concorsi del FF AA) su date, aggiornamenti, variazioni dei concorsi in atto ed in programmazione.
- Compilare il modulo "autorizzazione all'acquisto" per tutti i materiali e servizi indispensabili all'esercizio dell'incarico affidato.
- Presentazione ogni lunedì alle ore 11.00 allo Staff-meeting delle relazioni settimanali.
- Compilazione di tutti i moduli giornalieri e settimanali di funzione.
- Assistenza completa al Responsabile Didattico Concorsi e, se necessario esserne il suo sostituto.
- Possibilità di valutare autonomamente il "Potere Decisionale" degli aspiranti concorrenti.
- Possibilità di definire il giorno ed ora degli appuntamenti per le visite mediche (previo disposizioni della Direzione Generale).

### COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Diploma o laurea.
- Conoscenza del sistema aziendale per quanto applicabile alla funzione.
- Conoscenza di base della norma ISO 9001:2000.
- Continuo addestramento alla vendita di servizi.
- Esperienze pregresse di vendita.
- Buona capacità relazionare e sicurezza nella comunicazione.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- Conoscenza delle tecniche di vendita e capacità motivazionali.
- Corsi Dlg 81/2008
- Corso motivazionale
- Corsi di comunicazione persuasiva
- Corso informatica
- Corsi problem solving
- Comunicazione strategica

### **Analista di mercato**

#### FUNZIONI

La persona incaricata di ricoprire tale ruolo si occuperà del continuo monitoraggio dei bandi e delle gare che vengono pubblicate sui Bollettini Ufficiali, valutando le opportunità del C.P.C.M. S.r.l. di rispondere o meno. Presterà costante attenzione alle problematiche del lavoro e della formazione.

In particolare, ha la capacità di reperire, elaborare e organizzare, nel più breve tempo possibile e senza alcun vincolo geografico, le informazioni necessarie per migliorare la gestione di varie attività del C.P.C.M. S.r.l.

In questo contesto l'Analista di mercato può rappresentare il supporto qualificato, che inserendosi in una rete globale di informazioni (banche dati, mercati telematici, ecc.), ha la capacità di fornire un'ampia panoramica delle opportunità che i mercati prospettano, evidenziando le considerazioni e le valutazioni che possono favorire le scelte aziendali più convenienti.

#### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

- Ricerca delle fonti normative
- Individuazione dei punti di forza del C.P.C.M. S.r.l. rispetto alle specifiche progettuali
- Analizzare l'andamento delle competenze
- Monitoraggio domanda/offerta di lavoro
- Monitoraggio domanda/offerta formativa

#### COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Laurea/diploma.
- Buona conoscenza informatica e continuo addestramento sulla gestione delle informazioni.
- Conoscenza del sistema aziendale per quanto applicabile alla funzione.
- Conoscenza di base della norma ISO 9001:2000
- Buona esperienza di progettazione e valutazione del bisogno formativo in ambiente di lavoro.
- Buone capacità di reperire informazioni per la predisposizione di nuovi progetti.
- Corsi Dlg 81/2008
- Corso motivazionale
- Corsi di comunicazione persuasiva
- Corso informatica
- Corsi problem solving

### **Progettazione**

#### FUNZIONI



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

Il Progettista di formazione è in grado di sviluppare in via preventiva e propositiva l'architettura di un intervento formativo attraverso l'analisi, l'ideazione e la descrizione coerente dei seguenti elementi: bisogni e finalità, destinatari potenziali e reali, obiettivi dell'intervento (formativi e didattici), contenuti, metodologie di conduzione, metodologie di valutazione, ruoli e funzioni in progetti complessi, fasi di svolgimento, tempi e loro articolazione, aspetti organizzativi e logistici, preventivi economici, modalità di diffusione e promozione. Nel complesso deve assicurare efficacia rispetto agli obiettivi ed efficienza rispetto alle risorse da impegnare.

Il progettista di formazione conosce la psicologia comportamentale e le teorie sull'apprendimento degli adulti, il processo formativo nelle sue variabili sistemiche a livello analitico, la teoria della progettazione formativa nonché gli strumenti, le metodologie e le tecniche formative adeguate alle diverse fasi del processo formativo. Inoltre deve conoscere i principi generali delle discipline organizzative, il contesto organizzativo cui i progetti formativi sono rivolti, gli elementi di valutazione economica della formazione, le metodologie di gestione per progetti ed infine, qualora sviluppi progetti integrati, la metodologia di indagine e di lettura del territorio. Il progettista di formazione è in grado di agire autonomamente per individuare e contattare opportunamente quanti hanno ruolo determinante per la formazione del progetto, per dialogare con gli specialisti delle aree e delle materie da includere nei progetti nonché per condurre interviste individuali e di gruppo. Possiede le capacità per elaborare griglie di pre-analisi e di valutazione, per scrivere progetti in forma articolata, completa e comprensibile, per dettagliare i macroprogetti in microprogettazione oraria, anche avvalendosi di specialisti. Inoltre è in grado di indicare le modalità di incontro/alternanza fra formazione e ambito organizzativo di riferimento e di suggerire modalità di valutazione idonee all'intervento formativo.

### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

- Sviluppare l'intero processo progettuale.
- Gestire l'attività delle commesse affidatagli.
- Coordinare i piani di progettazione.
- Individuare i criteri di valutazione dell'efficacia formativa.
- Deve conoscere molto bene i destinatari dell'intervento per progettare un adeguato percorso formativo.

### COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Laurea.
- Corsi di progettazione e comunicazione.
- Conoscenza del sistema aziendale per quanto applicabile alla funzione.
- Conoscenza di base della norma ISO 9001:2000
- Esperienza di progettazione corsi e di Business Plan.
- Buone capacità a carpire il bisogno formativo e le competenze richieste dal mercato.
- Corsi Dlg 81/2008
- Corso motivazionale
- Corsi di comunicazione persuasiva
- Corso informatica
- Corsi problem solving
- Corsi di progettazione



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- Corsi di analisi del mercato

### Ricercatore

#### FUNZIONI

Ha la responsabilità del settore ricerca, della predisposizione dei report di ricerca e delle modalità di presentazione dei risultati ai Committenti. In tali attività è coadiuvato dalla Segreteria ricerca e dall'Assistenza editoriale e grafica.

Avere la responsabilità del settore ricerca significa dover elaborare una "ipotesi" di ricerca, dover progettare e pianificare il percorso di ricerca, elaborare gli strumenti di indagine, somministrare tali strumenti, elaborare i dati così ottenuti e stilare i Report di ricerca intermedi e finali.

#### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

- E' responsabile del settore ricerca
- Effettua le ricerche secondo le indicazioni fornite dal Responsabile Tecnico
- Deve saper pianificare un percorso di ricerca ed elaborare gli strumenti per l'indagine

#### COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Diploma.
- Corsi di management e gestione.
- Conoscenza del sistema aziendale per quanto applicabile alla funzione.
- Conoscenza di base della norma ISO 9001:2000.
- Esperienza di ricercatore.
- Attitudine alla ricerca e predisposizione alla interpretazione delle necessità di mercato.
- Corsi Dlg 81/2008
- Corso motivazionale
- Corsi di comunicazione persuasiva
- Corso informatica
- Corsi problem solving
- Corsi di analisi del mercato

### Didattica

#### FUNZIONI

- Preparazione di tutti i concorrenti assegnati nei tempi programmati (OBJ: idoneità culturale)
- Aiutare i concorrenti a raggiungere i propri obiettivi (superamento del concorso).
- Aiutare i docenti a raggiungere il loro obiettivo - esame di concorso sostenuto =esame di concorso superato.

#### RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

- Selezione e formazione sistematica del personale docente necessario allo svolgimento delle attività didattiche da parte di tutti i concorrenti e supervisione di tutti gli uffici didattici ed aule.
- Controllo delle attività didattiche del personale docente in particolare dell'esatta applicazione delle metodologie di apprendimento (sistema CPCM) attraverso riunioni formative settimanali.
- Colloqui continui con i concorrenti per motivarli e infondere tranquillità instaurando così un rapporto di comunicazione che consenta la soluzione dei problemi del concorrente in via



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

preventiva.

- Produzione e/o richiesta di autorizzazione all'acquisto di dispense e ausili didattici necessari al raggiungimento dell'obiettivo di qualità totale e di soddisfazione del cliente.
- Colloqui con i concorrenti che non collaborano al raggiungimento dell'obiettivo - superamento del concorso - per motivarli allo studio e per preavvisarli circa il sicuro insuccesso se perdura la loro negligenza.
- Partecipazione alle riunioni programmate.
- Partecipazione alle riunioni programmate.
- Stesura di tutte le relazioni giornaliere settimanali e mensili richieste.
- Presentazione ogni lunedì alle ore 11.00 allo Staff-meeting delle relazioni settimanali.
- Formazione dei docenti spronandoli ad una corretta progettazione e applicazione della "guida al concorso".
- Perfetta conoscenza delle problematiche inerenti i concorsi in atto.
- Conduzione responsabile secondo le indicazioni procedurali per le fasi di "didattica pronta", "primo incontro".
- Ricevimento studenti per "primo incontro" finalizzato alla chiarificazione dei seguenti elementi:
- Programmazione temporale delle lezioni;
- Illustrazione del sistema CPCM;
- Illustrazione del regolamento d'istituto.
- Costante guida per il corpo docente
- Assistenza completa al Responsabile Selezione e, se necessario, ne è sostituto.
- Monitoraggio giornaliero di tutti i "Registro CPCM" dei concorrenti a lezione.
- Aggiornamento continuo della "griglia di programmazione" relativa ai concorrenti in carico con tutti i concorsi programmati.
- Monitoraggio costante circa la soddisfazione cliente per la tutela della ricerca del riferito e del raggiungimento obiettivo.
- Telefonate ai docenti ed ai concorrenti per tutte le comunicazioni riguardanti la didattica (variazione degli orari degli incontri, ecc.).
- Cura ed aggiornamento della Biblioteca Didattica di Sede.
- Compilazione del modulo "Autorizzazione all'Acquisto" per tutti i materiali e servizi indispensabili all'esercizio dell'incarico affidato.
- Compilazione del Modulo "Richiesta libri di testo" per ogni concorrente da inserire a lezione e consegna al Responsabile Amministrativo.
- Selezione - formazione del corpo docente con possibilità di chiudere il rapporto di collaborazione con i docenti non in linea con il sistema CPCM.

COMPETENZE (Istruzione, addestramento, esperienza, attitudini/abilità)

- Laurea..
- Partecipazione a corsi di Formazione sulla Gestione del Personale e Gestione di Impresa.
- Conoscenza del sistema aziendale per quanto applicabile alla funzione.
- Conoscenza di base della norma ISO 9001:2000



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- Esperienze pregresse nel campo della Formazione minima di 5 anni.
- Attitudine alla gestione del personale e propensione alla comunicazione.
- Corsi Dlg 81/2008
- Corso motivazionale
- Corsi di comunicazione persuasiva
- Corso informatica
- Corsi problem solving
- Corsi di gestione didattica

Organico:

- Resp. Didattica: Pellino Paola - Coletta Marika



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

### 5 Informazioni generali sulla Struttura

#### 5.1 Le Sedi

- Sede Centrale: via E. De Nicola, 70 - 03043 Cassino (Fr)

#### 5.2 Come contattarci

- Sede centrale: CPCM via E. De Nicola, 70 - 03043 Cassino (Fr)
- [Cell.393/9178112](tel:3939178112)
- Telefono: 0776/327087
- E-mail: [info@concorsimilitari.it](mailto:info@concorsimilitari.it) - [generale.marino@libero.it](mailto:generale.marino@libero.it)
- [www.concorsimilitari.it](http://www.concorsimilitari.it)

#### 5.3 Orario di disponibilità per informazioni e colloqui

- 09,00 - 13,00 ; 15,00 - 18,30

#### 5.4 Dotazione di risorse logistico-strumentali

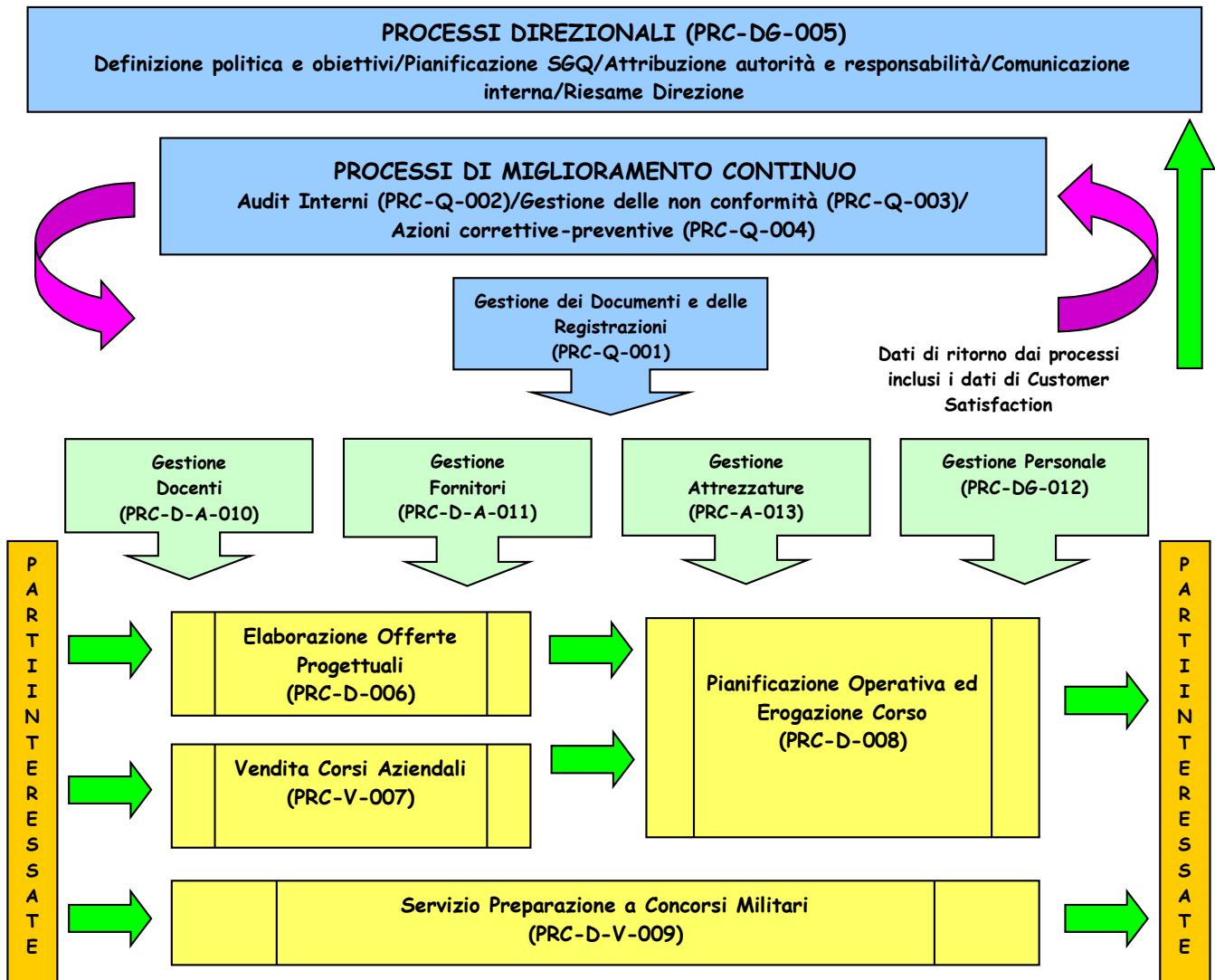
- Aule
- Laboratori
- Attrezzature



# Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

## 6 I processi di CPCM

### 6.1 Schema dei processi



#### Note:

BOX AZZURRI: processi di sistema (direzionali, di miglioramento, gestione dei documenti e delle registrazioni).

BOX VERDI: processi gestionali

BOX GIALLI: processi principali

Per ogni processo sono inoltre indicate le procedure (PRC) di riferimento.

|   |   |                    |               |
|---|---|--------------------|---------------|
| Carta di Qualità dell'Offerta Formativa<br>Revisione 03 | Approvato da<br>Gen. D.A. (R) Ruolo D'Onore<br>Valter G. Marino | Data<br>29/10/2010 | Pag. 23 di 29 |
|---|---|--------------------|---------------|



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

### 6.2 Processi direzionali

I processi direzionali assicurano lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità efficace ed efficiente in grado di procurare beneficio alle parti interessate.

In particolare, il riesame della direzione è il momento in cui la Direzione riesamina il sistema di gestione aziendale per assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia. Il riesame comprende la verifica dell'esistenza di spazi di miglioramento e la necessità di modifiche al sistema di gestione, inclusi la politica e gli obiettivi della qualità.

La responsabilità del processo è assegnata alla Direzione Generale.

### 6.3 Processi di controllo e miglioramento

In questo processo vengono raggruppate le attività tipiche del sistema qualità, ovvero:

- audit interni;
- gestione non conformità;
- gestione delle azioni correttive e preventive.

Il processo comprende anche la definizione e l'analisi degli indicatori e dei dati da utilizzare per il monitoraggio dello stato del sistema di gestione.

La responsabilità del processo è assegnata al Responsabile Assicurazione Qualità e alla Direzione secondo quanto definito nelle singole procedure

### 6.4 Gestione dei documenti e delle registrazioni

CPCM garantisce il controllo dei documenti e delle registrazioni attraverso l'applicazione della procedura PRC-Q-001.

La responsabilità del processo è assegnata al Responsabile Assicurazione Qualità.

### 6.5 Elaborazione Offerte Progettuali

Il processo (descritto nella procedura PRC-D-006-00) riguarda l'elaborazione delle offerte per l'accesso a formazione finanziata (tipicamente gare promosse da Enti Pubblici) e la gestione della fase contrattuale (firma della convenzione) attivata a seguito dell'aggiudicazione.

Il processo inizia dall'individuazione dei requisiti di base della progettazione (input per la progettazione) e termina con la realizzazione di un'offerta progettuale (comprendente una offerta tecnica ed una economica e la documentazione formale richiesta) che viene presentata al Cliente in una confezione conforme alle sue richieste.

La responsabilità del processo è assegnata alla Direzione Generale e al Responsabile Tecnico secondo quanto definito in procedura.

### 6.6 Vendita Corsi Aziendali

Il processo (descritto nella procedura PRC-V-007) riguarda l'attività commerciale (dall'elaborazione offerta all'accettazione dell'ordine) nel caso di corsi realizzati per soggetti esterni (tipicamente aziende private).



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

La responsabilità del processo è assegnata alla Direzione Generale.

### 6.7 Pianificazione Operativa ed Erogazione Corso

Il processo (descritto nella procedura PRC-D-008) viene attivato a seguito della comunicazione di aggiudicazione o della stipula di un contratto e comprende:

- la pianificazione delle attività di dettaglio degli interventi (progetto esecutivo);
- l'organizzazione delle attività preliminari all'erogazione del corso;
- l'erogazione e la valutazione del corso.

La responsabilità del processo è assegnata al Responsabile Tecnico.

### 6.8 Servizio Preparazione a Concorsi Militari

Il processo (descritto nella procedura PRC-D-V-009) ha lo scopo di preparare i Clienti di CPCM a sostenere le prove previste da concorsi per intraprendere la carriera militare.

La responsabilità del processo è assegnata al Responsabile Tecnico che ha il compito di pianificare l'azione formativa adeguandola alle prove d'esame previste e in base alle richieste ed esigenze di ogni Cliente.

Il Responsabile Commerciale gestisce le attività relative alla redazione del contratto che viene riesaminato dal Responsabile Amministrativo e dalla Direzione Generale prima della sua accettazione.

Il Responsabile Didattica ha il compito di gestire l'erogazione dei moduli didattici.

### 6.9 Gestione Docenti

Il processo (descritto nella procedura PRC-D-A-010) riguarda la selezione, valutazione e rivalutazione del personale docente inserito stabilmente nell'organico di CPCM.

La responsabilità del processo è assegnata al Responsabile Didattica.

E' responsabilità della Direzione definire e formalizzare i rapporti contrattuali con i singoli docenti al fine del corretto espletamento del servizio richiesto.

### 6.10 Gestione Fornitori

Il processo (descritto nella procedura PRC-D-A-011) riguarda la gestione dei fornitori di materiali, prodotti e servizi che hanno influenza sulla qualità del servizio di CPCM, inclusi i fornitori di prestazioni professionali nell'ambito di corsi finanziati (es. docenti, esperti, selezionatori ecc.).

La responsabilità del processo è assegnata alla Direzione Generale.

Il Responsabile Tecnico provvede alla valutazione e rivalutazione dei professionisti impegnati nell'erogazione corsi.

Il Responsabile Amministrazione provvede alla valutazione e rivalutazione dei fornitori di materiali, prodotti e servizi diversi da quelli riportati precedentemente.

### 6.11 Gestione Personale

Il processo riguarda la formazione e addestramento del personale ed è regolamentato dalla

|   |   |                    |               |
|---|---|--------------------|---------------|
| Carta di Qualità dell'Offerta Formativa<br>Revisione 03 | Approvato da<br>Gen. D.A. (R) Ruolo D'Onore<br>Valter G. Marino | Data<br>29/10/2010 | Pag. 25 di 29 |
|---|---|--------------------|---------------|



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

procedura "Gestione Personale" (PR-DG-012).

La responsabilità del processo è assegnata alla Direzione Generale.

### 6.12 Gestione Attrezzature

Il processo riguarda la gestione delle attrezzature di proprietà di CPCM al fine di assicurarne la reperibilità e l'efficienza (vd. procedura "Gestione Attrezzatura di Proprietà" PRC-A-013).

La responsabilità del processo è assegnata al Responsabile Amministrazione.



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

### 7 Indicatori e standard di qualità

| PROCESSO  | INDICATORE   | STANDARD ANNUALE                                 | FUNZIONE RESPONSABILE        | STRUMENTI DI VERIFICA  |
|---|--|--|------------------------------|--|
| Elaborazione offerte progettuali (corsi finanziati) | Percentuale corsi finanziati rispetto a quelli presentati  | 50%  | Responsabile Progettazione   | Risultati commerciali  |
| Erogazione Corsi                                    | Soddisfazione del Cliente  | 95% studenti con grado di soddisfazione $\geq 3$ | Responsabile Didattica       | Questionario per il monitoraggio della soddisfazione del Cliente |
|   | Numero Reclami   | $\leq 1\%$ studenti                              | Responsabile Didattica       | Modulo per la rilevazione non conformità/reclami                 |
|   | Numero Contestazioni(*)  | $\leq 3\%$ studenti attivi                       | Direzione Generale           | Modulo per la rilevazione non conformità/reclami                 |
| Servizio Preparazioni a Concorsi Militari           | Rapporto trasform. contatto/contratto  | 10/1   | Direzione Generale           | Risultati commerciali  |
|   | Rapporto trasform. appuntamento/consulenza   | 10/6   | Direzione Generale           | Risultati commerciali  |
|   | Rapporto trasform. contatto/appunt.  | 10/05  | Direzione Generale           | Risultati commerciali  |
|   | Rapporto fasi concorsi superate/fasi concorsi sostenute  | $\geq 80\%$                                      | Responsabile Didattica       | Risultati didattici  |
| Gestione docenti                                    | Docenti che mantengono la qualifica  | 90%  | Responsabile Didattica       | Moduli per la qualifica dei docenti                              |
| Gestione fornitori                                  | Fornitori che mantengono la qualifica  | 95%  | Responsabile Amministrazione | Moduli per la qualifica dei fornitori                            |
| Gestione attrezzature                               | Non conformità/guasti riferite alla gestione delle attrezzature che influiscono sulla qualità del servizio | Al massimo 1 ogni 2 mesi                         | Responsabile Amministrazione | Moduli per la segnalazione guasti                                |
| Gestione personale                                  | Rispetto del Piano di Formazione   | 100%   | Direzione Generale           | Registrazioni della formazione                                   |
|   | Non conformità dovute a formazione/addestramento non appropriato   | $< 1$  | Direzione Generale           | Modulo per la rilevazione non conformità                         |

(\*) Contestazione: persona che richiede la rescissione del contratto per servizio erogato non soddisfacente.

|   |   |                    |               |
|---|---|--------------------|---------------|
| Carta di Qualità dell'Offerta Formativa<br>Revisione 03 | Approvato da<br>Gen. D.A. (R) Ruolo D'Onore<br>Valter G. Marino | Data<br>29/10/2010 | Pag. 27 di 29 |
|---|---|--------------------|---------------|



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

### 8 Messa a disposizione e revisione della Carta di Qualità

La presente Carta di Qualità è disponibile presso la Reception...

Messa a disposizione sul sito di CPCM (indirizzo)...

Viene inoltre consegnata a tutti gli Utenti dei Corsi di CPCM contestualmente con tutta la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La presente Carta viene revisionata ogni qualvolta intervengano aggiornamenti normativi ovvero modifiche ai processi dell'Organizzazione. La Responsabilità per la validazione della Carta è della Direzione Generale che appone la propria firma nel frontespizio iniziale.

### 9 Misura della soddisfazione del Cliente

Le misure della soddisfazione dei Clienti in relazione ai servizi erogati è uno degli indicatori fondamentali che CPCM intende utilizzare per valutare le prestazioni del sistema di gestione aziendale.

CPCM predispone strumenti specifici per rilevare informazioni utili a misurare la soddisfazione del Cliente (es. gradimento del prodotto e del servizio, rapporti con il personale, rispondenza rispetto alle aspettative.).

La soddisfazione del Cliente può essere oggetto di relazioni elaborate dal Responsabile Commerciale in base a quanto verificato nel contatto diretto con i Clienti.

I risultati conseguiti e il raggiungimento degli obiettivi posti sono confrontati nel corso del riesame della direzione ed in tale sede sono adottati provvedimenti per ridurre eventuali scostamenti.

### 10 Gestione delle non conformità e modalità di presentazione dei reclami

Le non conformità potenziali nell'organizzazione CPCM possono essere raggruppate nelle seguenti tipologie.

#### 1. Non conformità di Sistema

Non Conformità riscontrate a livello dell'organizzazione e nel modo di operare di CPCM intese come scostamento dalle prescrizioni del Sistema di Gestione Aziendale.

#### 2. Non conformità di Prodotto

Non conformità rilevate a livello di erogazione del corso di formazione, da parte del personale CPCM o attraverso i controlli stabiliti per il monitoraggio.

#### 3. Reclami dei Clienti

Reclami ricevuti dal Cliente per qualunque tipo di non conformità.

Tipicamente si tratta di :



## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

- Non conformità di Sistema rilevate dal Cliente/Utente per la mancata rispondenza a requisiti della documentazione progettuale e di gestione presentata da CPCM.
- Non Conformità di Prodotto sollevate dal Cliente/Utente per la mancata rispondenza del servizio reso ai requisiti o alle attese.

Indipendentemente dalla loro tipologia, le Non Conformità vengono gestite attraverso le seguenti fasi:

- individuazione ed analisi della non conformità;
- ricerca delle possibili soluzioni e scelta di quella più opportuna;
- implementazione della soluzione adottata;
- verifica dell'efficacia della soluzione adottata.

In caso di esito negativo questo processo viene reiterato fino a positiva conclusione della Non Conformità.

I reclami dei Clienti possono essere originati a causa di una non corretta erogazione dell'intervento, da un'errata aspettativa da parte del Cliente/Utente, ma anche da malfunzionamenti dell'organizzazione CPCM.

Indipendentemente da ciò essi sono gestiti separatamente da qualsiasi altro tipo di non conformità, al fine di assegnare loro l'importanza dovuta. Il Reclamo del Cliente significa infatti non solo che il servizio, o comunque l'operato della Società non possiede le caratteristiche richieste o attese, ma che i meccanismi che dovrebbero essere presenti nel Sistema di Gestione Aziendale per intercettare tali eventuali problemi o sono assenti, o non hanno funzionato a dovere.

I reclami possono essere presentati per iscritto o verbalmente al Responsabile del Corso o della Didattica. In questo caso, chi riceve il reclamo è tenuto a formalizzarlo sulla modulistica prevista.

La risoluzione del Reclamo del Cliente deve essere approvata dal Direttore Generale.

Il Cliente è immediatamente coinvolto nella gestione del reclamo al fine di eliminare le cause che lo hanno generato.