

**ACCORDO PER LA PER LA DISCIPLINA CONTRATTUALE DELL'APPRENDISTATO  
PROFESSIONALIZZANTE NEL SETTORE CENTRI ELABORAZIONE DATI (CED) AI  
SENSI DEL DLGS. 14 SETTEMBRE 2011, N. 162**

Il giorno 24 del mese di aprile dell'anno 2012, in Roma, presso la sede dell'Assoced, Via Satrico 47, Roma, si sono incontrati:

**La Associazione Italiana Centri Elaborazione Dati - ASSOCED**, rappresentata dal suo Presidente Fausto Perazzolo Marra, dal Vice Presidente Giancarlo Badalin e da una delegazione composta dai dirigenti Giammarino Battistella, Enza Costantino, Roberto Paperini, Paolo Frighetto, Enzo Passarella, Ivonne Poli, Donatella Ravaglioli, Daniela Rocatello, Rino Rossetto, con l'assistenza della Conferziario nella persona di Giancarlo Badalin, della Direzione per le Relazioni Istituzionali ed Industriali

*assistita da Rosalba Pelusi, consulente del lavoro*

e

**UGL TERZIARIO - Federazione Nazionale** rappresentata dal Segretario Generale Giancarlo Bergamo e da una delegazione composta da: Luigi Giulio De Mitri Pugno, Franco Silvani, Letizia Fiorino, Riccardo Uberti, Fabio Granata, Massimiliano D'Alessandro e Antonio Caprio.

Le Parti riconoscono nell'apprendistato un istituto utile per l'acquisizione delle competenze necessarie allo svolgimento della prestazione lavorativa e un percorso idoneo a favorire l'incremento dell'occupazione giovanile.

Ferme restando le disposizioni vigenti in materia di diritto-dovere di istruzione e di formazione, il contratto di apprendistato, ai sensi del D.Lgs. 14 settembre 2011, n. 167, è definito secondo le seguenti tipologie:

- a) contratto di apprendistato per la qualifica e il diploma professionale;
- b) contratto di apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere;
- c) contratto di apprendistato di alta formazione e ricerca.

In attesa che la nuova normativa di legge sull'apprendistato venga attuata anche con riferimento alla regolamentazione dei profili formativi rimessi alle Regioni e alle durate per l'apprendistato di tipo a) e c), con il presente accordo le Parti definiscono la disciplina dell'apprendistato professionalizzante da valere per le aziende del settore Centri Elaborazione Dati (CED) per le assunzioni effettuate a decorrere dal 26 aprile 2012.

Le Parti si impegnano, altresì, ad apportare le necessarie modifiche ed integrazioni al presente accordo qualora il Disegno di legge governativo di "Riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita" dovesse prevedere modifiche alla regolamentazione di legge dell'apprendistato che richiedano un'ulteriore adeguamento delle disposizioni contrattuali.

Art. 1 – Stipulazione del contratto

Il contratto di apprendistato è stipulato in forma scritta, con indicazione:

- della durata
- del periodo di prova

- del livello di inquadramento iniziale, di quello intermedio e di quello finale
- della qualifica che potrà essere acquisita al termine del periodo di apprendistato.

Il piano formativo individuale dovrà essere definito entro 30 giorni dalla stipulazione del contratto.

La malattia, l'infortunio o altre cause di sospensione involontaria del rapporto superiore a 30 giorni, anche frazionati, comportano la proroga del termine di scadenza del contratto di apprendistato, con conseguente posticipo anche dei termini connessi ai benefici contributivi. In tal caso il datore di lavoro comunicherà al lavoratore la nuova scadenza del contratto di apprendistato.

Il recesso dal contratto durante il periodo di formazione è ammesso solo in presenza di una giusta causa o di un giustificato motivo. In caso di licenziamento privo di giustificazione trovano applicazione le sanzioni previste dalla normativa vigente.

L'apprendista che, senza giusta causa o giustificato motivo interrompa il rapporto prima della scadenza del periodo di formazione è tenuto al risarcimento del danno nei confronti del datore di lavoro. In ogni caso il risarcimento non potrà avere un valore superiore a due mensilità di retribuzione.

Al termine del periodo di formazione, ove nessuna delle parti eserciti la facoltà di recesso ai sensi dell'art. 2, c. 1, lett. m), D.Lgs. n. 167/2011, il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato ed il periodo di apprendistato è computato nell'anzianità di servizio.

#### Art. 2 – Numero di apprendisti

Non potranno procedere a nuove assunzioni con contratto di apprendistato i datori di lavoro che non abbiano mantenuto in servizio almeno il 70% dei lavoratori il cui contratto di apprendistato sia venuto a scadere nei ventiquattro mesi precedenti. A tal fine non si computano gli apprendisti che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa, quelli che, al termine del rapporto di apprendistato, abbiano rifiutato la proposta di rimanere in servizio con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e i rapporti di lavoro risolti nel corso o al termine del periodo di prova. La limitazione di cui al presente comma non si applica quando nel biennio precedente sia venuto a scadere un solo contratto di apprendistato.

#### Art. 3 - Limiti di età

Possono essere assunti con il contratto di apprendistato professionalizzante i giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni, ovvero a partire dal compimento dei 17 anni per coloro che siano in possesso di una qualifica professionale conseguita ai sensi del D.Lgs. n. 226/2005.

#### Art. 4 – Proporzioni numerica

Il numero di apprendisti che il datore di lavoro ha facoltà di occupare nella propria azienda non può superare il 100% dei lavoratori specializzati e qualificati in servizio presso l'azienda stessa, considerando nel computo anche quelli che appartengono a categorie per le quali l'apprendistato non è previsto ed i titolari, i soci, i familiari ex art. 230 del C.C.

Il datore di lavoro che non abbia alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o che ne abbia meno di 3, può assumere apprendisti in numero non superiore a 3.

E' consentita altresì l'assunzione di un apprendista per i CED che occupino con contratto di lavoro a tempo indeterminato un solo dipendente, comprendendo nel computo anche il titolare o il socio.

#### Art. 5 – Parere di conformità

I datori di lavoro che intendano assumere apprendisti, debbono presentare domanda, corredata dal piano formativo all'apposita Commissione istituita in seno all'Ente Bilaterale Nazionale.

La commissione paritetica istituita in seno all'Ente Bilaterale Nazionale, esprimerà il proprio parere di conformità in rapporto alle norme previste dal c.c.n.l. in materia di apprendistato, ai programmi formativi indicati dall'azienda ed ai contenuti del piano formativo, finalizzato al conseguimento delle specifiche qualifiche professionali.

La richiesta si intenderà accolta qualora la commissione non si esprima nel termine di 20 giorni dal ricevimento della domanda, tenuto conto delle necessarie verifiche di regolare iscrizione e versamento delle azienda aderenti.

#### Art. 6 - Periodo di prova

Il periodo di prova è quello previsto dall'inquadramento professionale del livello di destinazione finale dell'apprendista e in ogni caso non può superare i due mesi.

Al termine del periodo stabilito ciascuna parte può recedere dal contratto; se il rapporto di lavoro continua, il periodo di prova è computato nell'anzianità di servizio.

Durante la prova l'apprendista ha diritto ai trattamenti di legge e di contratto previsti per i dipendenti di uguale qualifica.

È ammesso interrompere la prova in qualunque momento senza obbligo di preavviso e di una specifica motivazione.

E' facoltà dell'impresa sospendere il periodo di prova per un massimo di 60 giorni, nel caso di malattia.

In caso di ricovero ospedaliero, la proroga non è rifiutabile, nel limite massimo di 60 giorni.

#### Art. 7 – Ammissibilità, qualifiche e mansioni

L'apprendistato professionalizzante è ammesso nell'ambito della disciplina contrattuale nazionale dei CED per tutte le qualifiche e mansioni comprese nei livelli 2°, 3°S, 3°, 4° e 5° della classificazione del personale.

#### Art. 8 - Livelli di inquadramento professionale e trattamento economico

I livelli di inquadramento professionale e il conseguente trattamento economico per gli apprendisti saranno i seguenti:

- 2 livelli inferiori a quello in cui è inquadrata la mansione professionale per cui è svolto l'apprendistato per la prima metà del periodo di apprendistato;

- 1 livello inferiore a quello in cui è inquadrata la mansione professionale per cui è svolto l'apprendistato per la seconda metà del periodo di apprendistato.

Alla fine dell'apprendistato il livello di inquadramento sarà quello corrispondente alla qualifica eventualmente conseguita.

Gli apprendisti assunti per l'acquisizione delle qualifiche e mansioni comprese nel 5° livello, sono inquadrati nel 6° livello per tutta la durata dell'apprendistato.

#### Art. 9 - Durata dell'apprendistato

Il rapporto di apprendistato si estingue in relazione alle qualifiche da conseguire secondo le scadenze di seguito indicate:

Livelli	Durata (mesi)
2	36
3S	36
3	36
4	36
5	24

#### Art. 10 - Obblighi del datore di lavoro

Il datore di lavoro ha l'obbligo di:

a) impartire o di far impartire nella sua azienda, all'apprendista alle sue dipendenze, l'insegnamento necessario al fine di conseguire la capacità per diventare lavoratore qualificato;

b) non sottoporre l'apprendista a lavorazioni retribuite ad incentivo;

c) non adibire l'apprendista a lavori di manovalanza e non sottoporlo comunque a lavori superiori alle sue forze fisiche o che non siano attinenti alla lavorazione o alla mansione per la quale è stato assunto;

d) consentire all'apprendista, senza operare trattenuta alcuna sulla retribuzione, lo svolgimento della formazione prevista nel piano formativo individuale, computando le ore di formazione all'interno dell'orario di lavoro;

e) accordare all'apprendista i permessi retribuiti necessari per gli esami relativi al conseguimento di titoli di studio;

f) ottemperare a quanto previsto dai successivi artt. 13 e 14.

## Art. 11 - Doveri dell'apprendista

L'apprendista deve:

- a) seguire le istruzioni del datore di lavoro o della persona da questi incaricata della sua formazione professionale e seguire col massimo impegno gli insegnamenti che gli vengono impartiti;
- b) prestare la sua opera con la massima diligenza;
- c) partecipare attivamente con assiduità e diligenza alle attività formative previste nel proprio piano formativo individuale, nel rispetto delle modalità ivi previste;
- d) osservare le norme disciplinari generali previste dal ccnl dei CED e le norme contenute negli eventuali regolamenti interni di azienda, purché questi ultimi non siano in contrasto con le norme contrattuali e di legge.

L'apprendista è tenuto a svolgere la formazione di cui al presente accordo, anche se in possesso di un titolo di studio.

## Art. 12 - Referente per l'apprendistato

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, lett. d), D.Lgs. n. 167/2011, l'attuazione del programma formativo è seguita dal referente per l'apprendistato, interno od esterno all'azienda, che dovrà essere individuato all'avvio dell'attività formativa.

Il referente interno per l'apprendistato, ove diverso dal datore di lavoro, è il soggetto che ricopre la funzione aziendale individuata dall'impresa nel piano formativo; egli dovrà possedere competenze adeguate e, se lavoratore dipendente, un livello di inquadramento pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà alla fine del periodo di apprendistato.

In caso l'azienda intenda avvalersi, per l'erogazione della formazione, di una struttura esterna, quest'ultima dovrà mettere a disposizione un referente per l'apprendistato provvisto di adeguate competenze.

## Art. 13 - Attività formativa: durata e contenuti

Si definisce qualificazione l'esito di un percorso con obiettivi professionalizzanti da realizzarsi, attraverso modalità di formazione interna, in affiancamento, o esterna finalizzato all'acquisizione dell'insieme delle corrispondenti competenze.

Il percorso formativo dell'apprendista è definito in relazione alla qualifica professionale e al livello d'inquadramento previsto dalla disciplina contrattuale nazionale dei CED che l'apprendista dovrà raggiungere, entro i limiti di durata massima che può avere il contratto di apprendistato fissati dall'art. 9.

In tal senso, i requisiti della formazione professionalizzante in termini quantitativi sono quelli indicati nella Tabella del piano orario curricolare che costituisce parte integrante del presente accordo.

Al fine di garantire un'adeguata formazione teorico-pratica dell'apprendista, vengono indicate nella Tabella del piano orario curricolare le ore di formazione che dovranno essere erogate, ferma restando la possibilità di anticipare in tutto o in parte l'attività formativa prevista per le annualità successive.

La registrazione della formazione erogata, in assenza del libretto formativo del cittadino, potrà avvenire anche attraverso supporti informatici e fogli firma.

#### Art. 14 - Modalità di erogazione della formazione

La formazione a carattere professionalizzante può essere svolta in aula, on the job, nonché tramite lo strumento della formazione a distanza (FAD) e strumenti di e-learning; anche l'attività di accompagnamento potrà essere svolta attraverso l'impiego di tecnologie informatiche e strumenti di tele-affiancamento o video-comunicazione da remoto.

Qualora l'attività formativa venga svolta esclusivamente all'interno dell'azienda, l'azienda dovrà essere in condizione di erogare la formazione ed avere risorse umane idonee a trasferire conoscenze e competenze richieste dal piano formativo, assicurandone lo svolgimento in idonei ambienti, come indicato nel piano formativo.

#### Art. 15 - Riconoscimento della qualifica professionale e registrazione nel libretto formativo

Al termine del rapporto di apprendistato il datore di lavoro attesterà l'avvenuta formazione e darà comunicazione per iscritto all'apprendista 30 giorni prima della scadenza del periodo formativo dell'eventuale acquisizione della qualifica professionale.

Il datore di lavoro, inoltre, è tenuto a comunicare entro 5 giorni all'Ente Bilaterale i nominativi degli apprendisti ai quali sia stata attribuita la qualifica.

Il datore di lavoro è tenuto, altresì, a comunicare al competente Centro per l'impiego i nominativi degli apprendisti di cui per qualunque motivo sia cessato il rapporto di lavoro ovvero sia stato trasformato, entro il termine di 5 giorni dalla cessazione o dalla trasformazione stessa.

In assenza del libretto formativo del cittadino, la predetta attestazione della formazione svolta, varrà anche ai fini dell'attestazione sul percorso formativo.

#### Art. 16 - Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato

Il periodo di apprendistato effettuato presso altre aziende, le ore di formazione per l'acquisizione di competenze base e trasversali e le ore di formazione professionalizzante saranno computate presso il nuovo datore di lavoro, anche ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi, purché per la formazione professionalizzante, l'addestramento si riferisca alle stesse attività e non sia intercorsa, tra un periodo e l'altro, un'interruzione superiore ad un anno.

#### Art. 17 - Malattia

All'apprendista, in caso di malattia, senza ricovero ospedaliero, sarà riconosciuta un'indennità pari al 100% della retribuzione per un numero massimo di 12 giorni all'anno.

In caso di ricovero ospedaliero il trattamento economico per l'apprendista sarà equiparato a quello ordinario per i dipendenti da CED.

#### Art. 18 - Trattamento normativo

L'apprendista ha diritto, durante il periodo di apprendistato, allo stesso trattamento normativo previsto dalla disciplina contrattuale nazionale dei CED per i lavoratori appartenenti alla qualifica per la quale compie il tirocinio.

Il rapporto di apprendistato può essere costituito a tempo pieno o a tempo parziale; nel secondo caso, allo scopo di soddisfare le esigenze formative, il rapporto non può avere durata inferiore a 24 ore settimanali.

#### Art. 19 - EASI

Le parti riconoscono che gli apprendisti rispondono ai requisiti di iscrivibilità al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa di categoria (EASI).

#### Art. 20 - Rinvio alla legge

Per quanto non disciplinato dal presente accordo le parti fanno espresso riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia ed alle previsioni contenute nella disciplina contrattuale nazionale dei CED

#### Art. 21 – Competenze dell'Ente Bilaterale Nazionale

Le Parti attribuiscono la responsabilità di monitorare, regolamentare, gestire ed assistere le aziende e gli apprendisti all'Ente Bilaterale nazionale dei CED.

#### Art. 22 - Decorrenza

Il presente accordo decorre dal 26 aprile 2012.

Ai rapporti di apprendistato professionalizzante in essere alla data del 25 aprile 2012 continua a trovare applicazione la disciplina dell'Accordo 21 aprile 2009.

#### Tabella - Piano orario curricolare

Profili professionali	Ore complessive di formazione professionalizzante	Durata
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)	36 mesi
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello super)	210	36 mesi
specifiche conoscenze tecniche e	180	36 mesi

particolari capacità tecnico pratiche(inquadramento finale al 3° livello)		
normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche(inquadramento finale al 4° livello)	160	36 mesi
semplici conoscenze pratiche(inquadramento finale al 5° livello)	120	24 mesi

All. 1

## CONTENUTI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE PER LE AZIENDE CHE APPLICANO IL CCNL CENTRI ELABORAZIONE DATI

I percorsi formativi delle specifiche figure professionali sono articolati in contenuti formativi di base e di carattere trasversale, finalizzati all'inserimento in azienda e nell'ambiente lavorativo mediante il trasferimento delle conoscenze su tematiche comuni, e in contenuti formativi di carattere professionalizzante, finalizzati all'acquisizione di conoscenze e capacità tecnico-professionali.

### CONOSCENZE E COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI (COMUNI A TUTTE LE FIGURE)

- Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa.
- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali, con particolare riferimento al contratto di apprendistato professionalizzante, trattamento economico fisso ed accessorio, assenze del personale, codice disciplinare, articolazione organizzativa dell'azienda con particolare riferimento alla struttura di appartenenza.
- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro, in particolare le principali normative di riferimento (Legge 191/1974, D.Lgs. 626/1994, ecc.); l'organizzazione della sicurezza sul lavoro; cenni sulla prevenzione incendi, le emergenze ed il pronto soccorso.
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.



- Conoscere i rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato.
- Valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale.
- Conoscere la previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.
- Lavorare in gruppo per obiettivi
- Analizzare e risolvere situazioni problematiche.
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura, con particolare riguardo a quelli utilizzati nella propria area di attività.

### ***AREA AMMINISTRATIVO-CONTABILE***

TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO ALL'AMMINISTRAZIONE E ALLA SEGRETERIA

Svolge le attività operative e amministrative affidategli. Gestisce la corrispondenza, la comunicazione interna ed esterna, gli archivi, assiste la Direzione fornendo supporto amministrativo e/o di segreteria, organizza eventi, gestisce i libri sociali.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Addetto a mansioni di segreteria
- Archivista
- Assistente del product manager;
- Cassiere, nei CED con sistema di incasso centralizzato
- Codificatore
- Corrispondente con o senza conoscenza di lingue estere
- Dattilografo
- Impiegato amministrativo

- Protocollista
- Sedarista
- Stenodattilografo con o senza conoscenza di lingue estere
- Traduttore
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

#### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE (\*)

- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione della posta, la classificazione, l'elaborazione e l'archiviazione, anche ottica, dei documenti cartacei.
- Conoscere gli elementi necessari alla navigazione nella rete internet e gestire la posta elettronica per una efficace ed efficiente organizzazione del lavoro.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Saper predisporre il necessario per i depositi e la registrazione degli atti presso gli uffici competenti.
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica.
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti (per i traduttori anche in lingua estera.)
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura.
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e incasso.
- Conoscere le procedure e saper organizzare le riunioni e gli eventi di lavoro.
- Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza e dei relativi prodotti e servizi.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Conoscere i principi economici, finanziari e contabili e le principali normative fiscali,

previdenziali e di diritto del lavoro vigenti.

- Saper impostare le operazioni di incasso e pagamento
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto.
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici.

---

(\*) le competenze indicate costituiscono un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica dovrà essere effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale.

#### TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO AMMINISTRATIVO – CONTABILE

Svolge le attività operative e contabili affidategli, aggiorna i libri contabili ed elabora dati a supporto delle decisioni strategiche della direzione aziendale. Esegue la fatturazione attiva e passiva, della cassa e della banca, la redazione dei bilanci, la rilevazione dei costi analitici, la redazione di budget, il controllo di gestione economica. Verifica e compie tutte le rettifiche necessarie per la redazione del bilancio civilistico e fiscale e relative relazioni illustrative.

#### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Contabile
- Fatturista
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

#### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE (\*)

- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione della posta, la classificazione, l'elaborazione e l'archiviazione, anche ottica, dei documenti cartacei.
- Conoscere gli elementi necessari alla navigazione nella rete internet e gestire la posta elettronica per una efficace ed efficiente organizzazione del lavoro.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Saper predisporre il necessario per i depositi e la registrazione degli atti presso gli

uffici competenti.

- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica.
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e incasso.
- Conoscere i principi economici, finanziari e contabili e le principali normative fiscali, previdenziali e di diritto del lavoro vigenti.
- Essere in grado di eseguire operazioni fiscali e previdenziali e di gestire attività di acquisto e di fatturazione.
- Essere in grado di effettuare le rilevazioni contabili (contabilità clienti, fornitori, contabilità IVA.)
- Conoscere i principali indici di redditività, finanziari e patrimoniali.
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto.
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici.

---

(\*) le competenze indicate costituiscono un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica dovrà essere effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale.

#### TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO CONTABILITA' PAGHE

Svolge le attività operative e contabili affidategli. Gestisce il collocamento i libri obbligatori, le presenze giornaliere, le elaborazioni mensili, infrannuali e annuali per il personale.

#### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Addetto al ricevimento ed alla prima lavorazione dei dati connessi con il servizio paghe.
- Addetto alle paghe
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

## CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE (\*)

- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione della posta, la classificazione, l'elaborazione e l'archiviazione, anche ottica, dei documenti cartacei.
- Conoscere gli elementi necessari alla navigazione nella rete internet e gestire la posta elettronica per una efficace ed efficiente organizzazione del lavoro.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Saper predisporre il necessario per i depositi e la registrazione degli atti presso gli uffici competenti.
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica.
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e incasso.
- Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza e dei relativi prodotti e servizi.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Saper gestire le operazioni di instaurazione del rapporto di lavoro e successive modifiche, trasformazioni e cessazioni
- Saper gestire operazioni di inserimento, modifica e uscita del personale dipendente
- Saper elaborare e gestire le presenze giornaliere, sia su supporto cartaceo che elettronico e recepire e archiviare documenti di varia natura.
- Saper gestire operazioni di controllo materiale relativo alle presenze giornaliere, inserimento dati retributivi, stampa e controllo degli elaborati
- Saper gestire le operazioni di inserimento, modifica e controllo dati documenti annuali (CUD, 770, autoliquidazione Inail, ecc).
- Conoscere i principi economici, finanziari e contabili e le principali normative fiscali, previdenziali e di diritto del lavoro vigenti.

- Saper impostare le operazioni di incasso e pagamento
  - Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto.
  - Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici.
- 

(\*) le competenze indicate costituiscono un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica dovrà essere effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale.

### **AREA FRONT OFFICE**

#### TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO AD ATTIVITA' DI FRONT OFFICE

E' pronta per dare risposta alle esigenze manifestate dagli utenti, possiede un'approfondita conoscenza dell'organizzazione ed è professionalmente qualificata per l'accoglienza al pubblico, delle istanze presentate e per la ricezione delle richieste di informazioni. Riceve e trasmette telefonate, riferisce comunicazioni, cura contatti con clienti e fornitori.

#### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- On line assistant (Help Desk)
- Operatore di call center, in audio e/o video
- Operatore di controllo per IP
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

#### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE (\*)

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera.
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio.
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente.
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del

cliente.

- Conoscere e applicare le tecniche della comunicazione verbale e telefonica per la gestione della relazione interpersonale.
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy.
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda.
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente.
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.
- Conoscere la funzionalità del sistema operativo e dell'interfaccia utente e del contesto di rete aziendale.
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi.

---

(\*) le competenze indicate costituiscono un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica dovrà essere effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale.

## **AREA TECNICO-INFORMATICA**

### **TIPOLOGIA DI PROFILO: ADDETTO AD ATTIVITA' TECNICO-INFORMATICA**

Opera nel settore dell'informatica e attività connesse. Gestisce le risorse hardware e software dell'azienda, evade le richieste tramite programmi ad hoc non complessi o pacchetti e procedure standard, funge da interfaccia tra l'azienda ed i fornitori di soluzioni informatiche inserisce i dati meccanicamente. Realizza programmi, definisce le tecniche da sviluppare e collabora all'ingegnerizzazione di parti del sistema e garantisce il corretto uso delle procedure. Individua eventuali intrusioni o tentativi di spionaggio elettronico ai danni dell'azienda. Intervenire direttamente sul software aziendale rendendolo impenetrabile dall'esterno, gestisce, adatta e mette a punto sistemi collegati in rete nella loro fase di avvio stabilendo le regole di funzionamento e di accesso, occupandosi delle emergenze ed interviene di fronte a ogni anomalia e malfunzionamento cercando di limitare i difetti e danni e di ripristinare la funzionalità

della rete.

#### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Addetto al controllo macchine EDP
- Analista di procedure organizzative
- Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle telecomunicazioni.
- Digitatore EDP
- EDP auditor
- Operatore HTML, Java con altri linguaggi di programmazione
- Operatore di elaboratore con controllo di flusso
- Operatore/programmatore EDP
- Operatore meccanografico
- Operatore di macchine perforatrici e verificatrici
- Programmatore analista
- Programmatore minutatore di programmi
- Scheduler flussista
- System Analyst
- Web Master
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

#### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE (\*)

- Conoscere ed utilizzare le metodologie e le tecniche di rappresentazione dei processi a contenuto informatico.
- Conoscere l'ambiente dell'Office Automation ed essere in grado di gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware.
- Essere in grado di individuare e risolvere anomalie e disfunzioni ricorrenti.



- Conoscere ed saper utilizzare le funzionalità avanzate dei software applicativi, quali per esempio, programmi di scrittura, calcolo, presentazione ecc.
- Essere in grado di produrre documenti complessi, tabelle e grafici relativi, presentazioni efficaci e sapere integrare i file relativi agli applicativi utilizzati.
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto.
- Essere in grado di utilizzare i tools informatici a supporto delle metodologie e tecniche di analisi.
- Eseguire operazioni di caricamento dei dati sui sistemi informatici aziendali.
- Saper gestire il mantenimento in efficienza della sala di elaborazione, la predisposizione delle varie unità componenti il sistema, il salvataggio dei programmi, la manutenzione ordinaria e l'alimentazione delle periferiche.
- Saper strutturare data base, utilities, tools, test dei programmi, collaudo dei programmi, tecnologie per l'office automation, test di penetrazione e auditing del software.
- Essere in grado di utilizzare i linguaggi di programmazione per realizzare, modificare e personalizzare programmi.
- Conoscere gli strumenti hardware per progettare architetture informatiche di rete.
- Saper individuare eventuali "bug" o imperfezioni nelle diverse applicazioni, in particolare quelle web, che costituiscono un rischio per eventuali infiltrazioni di intrusi.
- Conoscere le norme per il trattamento dei dati nel rispetto della tutela della privacy e la legislazione contro i crimini informatici.
- Essere in grado di proporre soluzioni di sistemi EDP atte al miglioramento della produttività, all'incremento o al recupero dell'efficacia e dell'efficienza.
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto.
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro.
- Conoscere i principali database
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici.

- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione delle informazioni.
- Conoscere l'ambiente dell'Office Automation ed essere in grado di gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware.
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro.
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti.
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto.

---

(\*) Le competenze indicate costituiscono un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica dovrà essere effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale.