



***“CARTA DI QUALITÀ
DELL’OFFERTA FORMATIVA”***

Livello Strategico

Premessa

La Carta della Qualità dell'Associazione "Il Ponte – Centro di Solidarietà Onlus" ha lo scopo di illustrare la struttura e le finalità dell'Ente per aiutare gli interessati e gli utenti a reperire e comprendere agevolmente informazioni sui servizi offerti. In essa vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse attività ed i servizi sviluppati, unitamente alle regole generali che li dirigono.

L'obiettivo è quello di esplicitare e comunicare ai committenti ed ai beneficiari gli impegni che l'ente di formazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

La Carta della Qualità rappresenta una griglia di riferimento che identifica gli aspetti rilevanti del servizio e gli indicatori più appropriati per valutarne la Qualità ed è pertanto un documento di informazione e documentazione che "Il Ponte - Centro di Solidarietà Onlus" utilizza sia verso l'esterno con i propri partners ed usufruttori dei servizi che verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori.

Profilo e missione

L'Associazione "IL PONTE – Centro di Solidarietà Onlus" di Civitavecchia nasce nella prima metà del 1978 ad opera di alcuni volontari che fanno propri valori quali il servizio agli altri, la disponibilità, la condivisione, l'ascolto, la gratuità.

"Il Ponte" é:

- Ente Ausiliario Regione Lazio 1983 decreto del.792 23/12/1983, decreti n.722/95, 723/95, 724/95 del 10/4/95;
- Ente Giuridico di Diritto Privato, delibera Regione Lazio n.1423 del 3/3/93 formalizzata con delibera del 23/5/95;
- Registro Regione Lazio Organizzazioni Volontariato Sezione:-Servizi Sociali dec. reg. n.871/94 del 09/05/1994 e Cultura dec. reg. n.581/95 del 30/03/1995;
- Azienda Certificata ISO 9001:2000 - CISQ/CERTIQUALITY N.9080;
- Membro della F.I.C.T. (Federazione Italiana Comunità Terapeutiche) dal 1989;
- Coordina le reti tematiche della FICT: "Mamma con Bambino" e "Prevenzione";
- Membro C.E.A.R.L. (Coordinamento Enti Ausiliari Regione Lazio);
- Socio CESV – SPES (Centri di Servizio per il Volontariato della Regione Lazio);
- Ente abilitato Tirocinio Pre-Lauream e Post-Lauream Facoltà di Psicologia 1 e 2 Università "La Sapienza" Roma;
- Ente abilitato tirocinio Post-Lauream Facoltà di Psicologia Università di Urbino;
- Ente abilitato tirocinio di orientamento e formazione Facoltà Scienze della Formazione LUMSA di Roma e Roma "Tre";
- Ente abilitato tirocinio Diploma Universitario Educatori di Comunità "IPU";
- Ente abilitato tirocinio con le scuole per Dirigenti di Comunità
- Ente abilitato al tirocinio professionale per Operatore Assistenziale per Tossicodipendenti – Istituto Cortivo – Centro Formazione Professionale - Padova
- Ente abilitato al tirocinio con la Scuola di Specializzazione quadriennale "Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona" (I.A.C.P.);
- Ente abilitato al tirocinio con la Scuola Superiore in Psicologia Clinica dell'IFREP-93;
- Protocollo d'intesa con la Provincia di Roma – Assessorato alla Formazione;
- Protocollo d'intesa con il Centro Territoriale Permanente di Civitavecchia;
- Protocollo d'intesa con i Comuni di Allumiere, Tolfa, Vejano;
- E' nodo dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro Provinciale;
- Ente riconosciuto dal Distretto Socio-Sanitario RMF2 per i Piani di Zona
- Coordina il 3° Settore nei Piani di Zona del Distretto Socio-Sanitario RMF1.

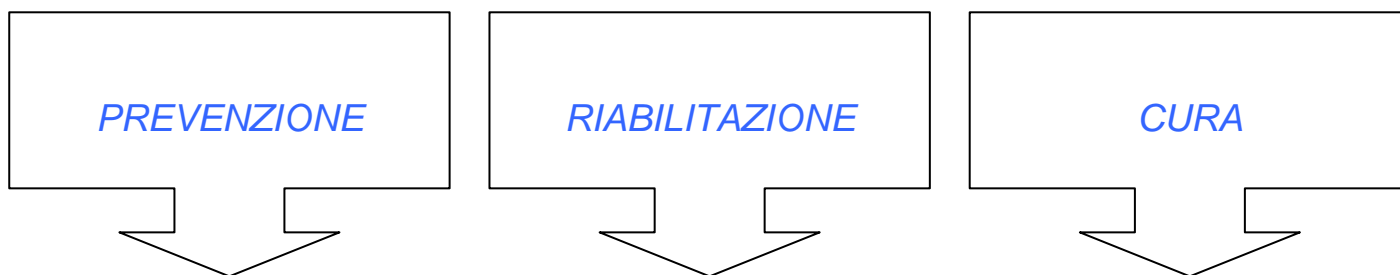
Un CENTRO accessibile a tutti, apartitico, aconfessionale, senza scopo di lucro, con finalità di "prevenire e risolvere problemi legati a situazioni di malessere a rilevanza sociale... in modo particolare le tossicodipendenze" lavorando, in questa prima fase, con gli adulti.

Dal 1989, mettendo a frutto l'esperienza acquisita, ha rivolto la propria attenzione alla prevenzione ed al recupero di adolescenti disagiati, ai minori "a rischio" di devianza, a donne in difficoltà con figli minori al seguito, al disagio in genere promuovendo "lo star bene" svolgendo attività capillari su tutto il territorio.

Poiché il lavoro è focalizzato sulla PERSONA, si è voluto creare una serie di servizi adeguati al diffuso malessere giovanile e al “mondo” che circonda questa realtà.

Sono state pertanto coinvolte tutte le agenzie educative: la famiglia, la scuola, la parrocchia, il quartiere, il mondo dello sport, ecc.; si è creato anche un servizio di rete con la ASL RM/F ed i Servizi Sociali dei Comuni di Civitavecchia e del comprensorio tutto, per unificare le azioni di intervento.

L'Associazione con lo slogan “**Insieme è meglio.....insieme si può**” rivolge la propria attenzione alla **PERSONA** con una serie di servizi in ambito a :



itinerari e corsi di promozione allo “star bene” (prevenzione primaria aspecifica e specifica, prevenzione secondaria):	dai progetti, dopo sperimentazioni sono nati:	dall’agire “sul campo” e dall’analisi dei fenomeni si è aperto un Centro rivolto a:
a - corsi di formazione per genitori, insegnanti (anche con approvazione Ministeriale e del CSA) ed educatori	un programma per minori ed adolescenti “a rischio” di devianza o con problematiche legate alle dipendenze	coppie, famiglie, giovani, con problemi non legati alle tossicodipendenze
b - itinerari formativi per bambini, preadolescenti e adolescenti	un programma per donne disagiate (riabilitazione) con figli minori (PREVENZIONE)	Centro di consulenza e psicoterapia Polispecialistica (Terapia Familiare, Rogersiana, Psicosomatica, per l’età evolutiva, ecc.) “Famiglia-Adolescenti”
c - Centro Studi; Scuola Quadriennale per Consulenti Familiari; Scuola per genitori; Centri di consulenza Relazionale nella scuola e nell’extrascuola.	Coinvolgimento Familiare Parallelo e gruppi di auto-aiuto	

Politica della Qualità

I nostri valori sono: attenzione alla PERSONA nella sua totalità, **SOLIDARIETA’** che si esplica attraverso il lavoro di tanti volontari, **CONDIVISIONE** e affiancamento di coloro che attraversano un momento difficile aiutandoli a riappropriarsi della loro vita e reinserirsi nella società in modo autonomo e responsabile.

I nostri obiettivi

Lavorare sulla Prevenzione del disagio in ogni sua forma, intesa come “promozione allo star bene”; attuare le forme di recupero adeguate e personalizzate elaborate attraverso l'esperienza acquisita in trenta anni di lavoro in questo campo.

Pur lavorando in rete con le Istituzioni (ASL e Servizi Sociali del territorio), si sta incrementando la rete di collaborazione per una maggiore efficacia del servizio.

L'Associazione, inoltre, attraverso una serie di progetti si propone di:

- favorire l'inclusione sociale e l'inserimento lavorativo di soggetti disoccupati (anche deboli, integrando i percorsi terapeutici riabilitativi specifici del servizio sanitario, con i percorsi assistenziali previsti dagli enti locali e i percorsi di politiche attive del lavoro);
- sviluppare una cultura dell'autopromozione individuale dei soggetti svantaggiati, che li metta in grado di utilizzare nel miglior modo le proprie potenzialità produttive e di sfruttare adeguatamente le risorse occupazionali del territorio;
- promuovere nel mondo imprenditoriale - anche attraverso progetti di formazione continua e superiore - un'adeguata conoscenza delle potenzialità produttive del soggetto con svantaggio sociale, in un'ottica di superamento di stereotipi culturali, ma anche un'adeguata capacità di utilizzare (soprattutto per la piccola imprenditoria) le opportunità normative relative al lavoro flessibile.

Il programma strategico dell'Associazione per i prossimi anni è basato sulla realizzazione di una serie di investimenti materiali ed immateriali (know-How, tecnologia, sapere e saper fare) finalizzati non solo all'autopromozione dei soggetti socialmente svantaggiati, ma anche allo sviluppo sostenibile ed eco-compatibile di un territorio che ha nell'ambiente la sua principale risorsa economica e che è conforme alle linee programmatiche definite dall'amministrazione locale e regionale. Affinché ciò possa realizzarsi è necessario che le imprese coinvolte crescano e si integrino in sistemi di filiera, mentre le istituzioni si impegnino a rimuovere gli ostacoli all'integrazione ed a creare le condizioni per lo sviluppo e per la creazione di un “marchio distrettuale” che si estenda ai prodotti ed ai servizi dell'intera filiera locale.

A tal fine si rendono necessarie manifestazioni e campagne di sensibilizzazione per diffondere cultura d'impresa e attività di formazione continua e superiore, che consentano di colmare il gap di professionalità esistente sul territorio.

E' necessario, pertanto adottare strategie di marketing e azioni di “cattura” dell'interesse dell'impresa verso le risorse - umane ed ambientali - del territorio, su larga scala e con il sostegno di azioni formative nella preparazione e nella qualificazione delle mansioni richieste dall'eco-sistema.

Di conseguenza saranno attivate convenzioni con imprese, Enti pubblici e del terzo settore, al fine di elaborare congiuntamente programmi e progetti imprenditoriali e di formazione destinati a professionisti, tecnici e lavoratori in genere che intendono qualificarsi o riqualificarsi orientandosi verso nuove mansioni, atte a coniugare cultura d'impresa, etica del lavoro e sviluppo del territorio.

Livello organizzativo

L'attività formativa svolta dall'Associazione "Il Ponte – Centro di Solidarietà Onlus" è così articolata:

- analisi dei fabbisogni formativi
- informazione ed accoglienza per l'orientamento
- ideazione e progettazione formativa ad hoc
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi
- erogazione
- certificazione e/o attestazione
- monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti

L'Associazione intende realizzare azioni di sviluppo delle risorse umane mediante interventi di orientamento e di formazione professionale. Gli ambiti di attività sono i seguenti:

Attività di orientamento: interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica ed alla sperimentazione di attività di supporto nell'ambito dei percorsi connessi all'obbligo formativo/obbligo di istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale.

Attività di formazione professionale, in relazione alle tre macrotipologie formative (Obbligo formativo/Obbligo di Istruzione, Formazione Superiore, Formazione Continua): interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione, realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza.

Le risorse professionali presenti nell'Associazione sono n. 32, personale dipendente e collaboratori esterni, sia liberi professionisti che con contratto a progetto. Gli ambiti di competenza sono svariati: informatici, psicoterapeutici, pedagogici, sociologici, sicurezza sul lavoro, ecc. docenti e tutor sono valutati e scelti sulla base delle proprie qualifiche e dell'esperienza maturata nei settori di riferimento. Le prestazioni di tutti i docenti vengono monitorate sia in itinere che al termine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

Inoltre l'Associazione si avvale, per tutti gli altri processi di personale interno.

Al fine di migliorare la gestione dei processi, l'Associazione garantisce attività di formazione a tutto il personale.

La struttura che accoglie l'offerta formativa è situata in zona centrale, è quindi facilmente raggiungibile; inoltre è dotata di agevolazioni per portatori di handicap e di una zona di accoglienza, aula di direzione e colloqui individuali, una stanza per la consultazione di banche dati, una per l'amministrazione e la segreteria, una destinata ad incontri e seminari, un'aula didattica ed un'aula di informatica dotata di n. 6 postazioni informatizzate.

Livello operativo

Fattori di qualità

Descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione si riferisce all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

Standard di qualità

Descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

Strumenti di verifica

Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
- Selezione attraverso individuazione delle capacità, le attitudini, le aspirazioni e le potenzialità dei destinatari - Incrocio con le disponibilità ad effettuare esperienze di inserimento lavorativo nonché con le opportunità offerte dal mercato del lavoro.	Presenza di ore al momento della selezione dedicate all'orientamento	N. 4 incontri dedicati al Bilancio di competenze: - Analisi desk di un profilo iniziale del candidato - Primo colloquio individuale - Secondo colloquio individuale per approfondire l'analisi del sistema di competenze - Colloquio di gruppo per esaminare il sistema delle competenze relazionali - Terzo colloquio di analisi	- Redazione del documento di bilancio - Colloquio di rilascio del documento di bilancio
Selezione dell'utenza rispetto agli obiettivi della formazione	Tipologia di criteri di selezione funzionale alle caratteristiche del target	N. 1 colloquio	Raccolta dati e lettura del bilancio di competenze

<ul style="list-style-type: none"> - Acquisire competenze nel momento dell'ingresso o del reingresso nel mercato del lavoro e dei lavoratori - Aggiornamento rispetto ai nuovi saperi 	<p>Opportunità educative formali mirate</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione e consolidamento di conoscenze e competenze specifiche - Acquisizione e sviluppo di una riqualificazione professionale 	<p>Verifica dei saperi e degli aggiornamenti acquisiti mediante test pre e post formazione</p>
<p>Chiarezza e flessibilità organizzativa/gestionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chiarezza delle comunicazioni - Tempestività delle comunicazioni (n. giorni intercorrenti tra variazioni e segnalazioni) 	<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti di comunicazione scritti, verbali e telematici - N. 15 giorni di anticipo sulle azioni correttive di non conformità rispetto alle comunicazioni iniziali 	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisione sugli strumenti adottati - Verifica della soddisfazione dei beneficiari mediante questionari di gradimento sulla Chiarezza organizzativa e gestionale
<p>Sostegno longitudinale sul percorso di formazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Istituzione di uno sportello di raccolta e sostegno delle esigenze in itinere - Istituzione di figure tutor di accompagnamento e sostegno 	<ul style="list-style-type: none"> - N. 1 sportello di n.2 h settimanale - N. 1 tutor per gruppo classe 	<ul style="list-style-type: none"> - Raccolta gradimento utilità dello sportello e della figura tutor - Raccolta frequenze allo sportello - Relazione finale sulle azioni di sostegno e accompagnamento del tutor
<p>Facilitazione inserimento socio-lavorativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei bisogni territoriali - Offrire una reale capacità di inserimento nel mondo del lavoro - Condurre una seria negoziazione territoriale con le imprese presenti nel contesto di svolgimento dell'azione 	<ul style="list-style-type: none"> - Indagini sistematiche annuali di fabbisogno di professionalità e competenze nel territorio - N. 1 incontro annuale per la creazione di rapporti funzionali tra Uffici/servizi statistici e Uffici/settori del territorio e dei servizi per l'impiego 	<ul style="list-style-type: none"> - Raccolta del Grado di interazione tra formazione prof. e politiche attive del lavoro di fine anno

Esistenza di procedure e meccanismi di valutazione	Numero e differenziazione degli strumenti di valutazione funzionali sia alla qualità della formazione sia all'efficacia sui destinatari	Valutazione in itinere e finale	<ul style="list-style-type: none"> • modalità di valutazione ex ante dei progetti; • presenza di indagini di placement; • presenza di indagini valutative sull'impatto; • coordinamento funzionale del del gruppo di lavoro che si occupa di valutazione dei risultati; • reporting dei risultati della valutazione; • indagini valutative sulla soddisfazione del cliente
Tempestività di risposte alle richieste di committenti/beneficiari	- Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	- N. 7 giorni come tempo target di risposta	- Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale dei partecipanti	70% : target di customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> - N. 1 Focus group a fine corso con i partecipanti - Questionari finali di gradimento sull'utilità del corso seguito - N. 2 incontri annuali con le famiglie nei casi di obbligo formativo - N. 2 incontri semestrali con i servizi sociali, in casi di utenze speciale
Pubblicizzazione dell'offerta	Mezzi di comunicazione utilizzati	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dei documenti

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'Associazione Il Ponte – Centro di Solidarietà Onlus di Civitavecchia assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei utenti. L'Associazione si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della qualità. L'azione di ascolto dell'utenza si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- Per posta ordinaria al seguente indirizzo:
Associazione “Il Ponte – Centro di Solidarietà Onlus”
Via Amba Aradam, n. 25 – 00053 Civitavecchia (RM)
 - Per fax al n. 0766 502213
 - Per e-mail all'indirizzo centrostudi@ponte.191.it
 - Direttamente al coordinatore dei corsi
 - Tramite sportello: dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 e 15.00/17.00
- Presso il Centro Studi dell'Associazione “Il Ponte – Centro di Solidarietà Onlus”
Via Amba Aradam, n. 25 – 00053 Civitavecchia

Condizioni di trasparenza

L'Ass.ne “Il Ponte – Centro di Solidarietà Onlus”, per garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti, si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno i corsi, nonché al personale docente e non docente dei medesimi. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente.

La presente Carta verrà inoltre diffusa attraverso:

- affissione all'interno della sede
- pubblicazione sul sito
- La Carta viene revisionata annualmente dal responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

Obbligo formativo

Nell'ambito dell'obbligo formativo/obbligo di istruzione, in relazione allo sviluppo del diritto attivo di accesso all'apprendimento, l'Associazione si impegna a:

- garantire i diritti connessi al passaggio tra sistemi di istruzione e formazione;
- riconoscere i crediti di istruzione o di formazione che facilitino e permettano il passaggio da un sistema all'altro;
- collaborare con i Centri di Formazione Professionale per organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani per l'assolvimento dell'obbligo formativo al di fuori del sistema scolastico.

Per l'obbligo formativo esistono diverse possibilità di percorso:

- la prosecuzione degli studi nel sistema scolastico;
- la frequenza di corsi di formazione professionale regionali;
- l'alternanza formazione-lavoro nell'apprendistato;

- l'apprendimento in percorsi integrati di istruzione e formazione, con i quali si può ottenere contemporaneamente il diploma di istruzione e formazione e una qualifica professionale regionale.

Attività di orientamento

I dati sulla dispersione scolastica, sulla disoccupazione giovanile e sui tempi di attesa dei diplomati e dei laureati pongono un problema oggettivo al sistema formativo. Il confronto con tale realtà è ineludibile e pone necessariamente degli interrogativi sul servizio erogato e sul servizio da erogare in futuro.

Una proposta culturale e operativa, che si è andata determinando e definendo come possibile percorso capace di fornire risposte concrete è l'orientamento.

Le attività di orientamento alla scelta dei percorsi formativi vengono affrontate dall'Associazione, secondo quanto previsto dalle normative vigenti, in sintonia con gli Enti del territorio istituzionalmente preposti a tale compito e in relazione alle politiche della Regione Lazio e della Provincia di Roma.

L'Associazione attua una stretta collaborazione con i Centri per l'Impiego, i C.F.P., le aziende produttive del territorio, le associazioni di categoria, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani sia per quanto riguarda l'assolvimento dell'obbligo formativo sia per la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro.

Relazioni con le famiglie degli allievi

Gli incontri con i genitori degli studenti dell'obbligo formativo sono finalizzati alla comunicazione reciproca di informazioni sui bisogni del giovane, sulle modalità di scelta e di acquisizione della qualifica, del tipo di corso da seguire e delle competenze da possedere per un buon inserimento nel lavoro ed eventuali problemi. Gli incontri suddetti consisteranno in incontri semestrali, programmati come segue:

- inizio corso di formazione: presentazione progetto di orientamento ed esame di eventuali problematiche
- in itinere, circa a metà corso: colloqui informativi.

Viene comunque redatto un calendario stabilito di ricevimento con i docenti per soddisfare eventuali esigenze di ulteriori colloqui da parte dei genitori.

Relazione con i servizi sociali

In caso di utenze speciali, l'Associazione si impegna ad incontrare periodicamente i servizi sociali per monitorare e valutare l'andamento formativo dei soggetti in questione.

Stage

Per tutti gli studenti, in merito agli interventi per l'obbligo formativo, l'Associazione "Il Ponte" prevede l'attuazione di periodi di stage di durata proporzionale a quella dell'intervento formativo.

A tal fine si stabilisce la durata dello stage e le strutture recettive, idonee dal punto di vista delle risorse strumentali e organizzative, in relazione alle competenze generali e/o specifiche che si intendono sviluppare, provvedendo altresì alla stipula di protocolli d'intesa con le strutture individuate come sedi, nonché all'individuazione di un tutor che dovrà seguire l'esperienza formativa.

Collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche

La progettazione degli interventi di formazione e orientamento, e in particolare relativamente all'obbligo formativo, viene realizzata attraverso le seguenti fasi, che assicurano la collegialità e il coinvolgimento dei docenti:

- acquisizione delle opportunità offerte dal territorio e loro valutazione preliminare
- risultati esame opportunità riportati al Coordinatore
- Riesame con Collegio Docenti, per congruità didattica, e proposta d'intervento formativo ai Responsabili di processo
- acquisizione della proposta d'intervento formativo, ratificata con delibera dai Responsabili di processo
- progettazione dettagliata intervento formativo.

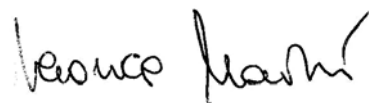
La gestione delle attività didattiche viene pianificata coinvolgendo i docenti dell'Associazione nella realizzazione dell'intervento formativo stesso.

Civitavecchia, 15/03/2009

La Direzione



Il Responsabile Qualità



Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Responsabile del processo di Direzione

Il Responsabile si occupa della definizione delle strategie organizzative, coordinando le risorse umane tecnologiche, finanziarie e organizzative. Supervisiona inoltre sulla manutenzione e miglioramento del servizio.

Gestisce relazioni e accordi con il committente. Gestisce e valuta le risorse umane a disposizione.

Responsabile dei processi economico - amministrativi

Si occupa di tutta la gestione contabile e degli adempimenti fiscali, della rendicontazione delle spese, della gestione amministrativa del personale, nonché del controllo economico.

Gestisce le risorse finanziarie pubbliche sia nella gestione della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Attraverso banche dati, somministrazione di test e questionari nel territorio, analizza e definisce i fabbisogni di figure e competenze professionali sia a livello nazionale che locale, individuando i bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese. Pertanto può effettuare una precisa analisi individuali dei bisogni formativi e di orientamento.

Responsabile del processo di progettazione

Effettua una progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di una azione corsale.

Progetta percorsi individualizzati nel settore dell'educazione e dell'orientamento.

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Pianifica il processo di erogazione, gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione, gestisce inoltre le relazioni e gli accordi con la committenza. Effettua monitoraggi delle azioni e dei programmi. Valuta i risultati e identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.