



Tecnologie Innovative, Consulenza Integrata

&

Formazione

CARTA DELLA QUALITA'

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'ente in qualità di organismo di formazione assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

Consorzio SENET
07/01/2008

Sommario

PRINCIPI FONDAMENTALI	2
FINALITÀ DEL DOCUMENTO	2
LIVELLO STRATEGICO	3,4,5
MISSION, FINALITÀ, OBIETTIVI E IMPEGNI PER LA QUALITÀ	3,4,5
LIVELLO ORGANIZZATIVO	6
SERVIZI FORMATIVI OFFERTI, COMMITTENTI E DESTINATARI	6
RISORSE PROFESSIONALI	7
RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI	7,8
ULTERIORE DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA CONSEGNATA.....	8
LIVELLO OPERATIVO	9
FATTORI DI QUALITÀ	9,10
INDICATORI DI QUALITÀ	10,12,13,14
LIVELLO PREVENTIVO	14
DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI	14
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	14
RESPONSABILI DELLE FUNZIONI DI GOVERNO	15,18

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il **Consorzio SENET** in qualità di Ente di formazione accreditato presso la Regione Lazio intende rappresentare, per la Regione Lazio stessa, le Province territoriali, le imprese che operano sul territorio e i potenziali allievi, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, puntuali e rispondenti alle esigenze territoriali.

FINALITA' DEL DOCUMENTO

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente e ai beneficiari gli impegni che **SENET** assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini:

- Strategici: politica della qualità;
- Organizzativi: predisposizione ed erogazione dell'offerta;
- Operativi: obiettivi e standard specifici
- Preventivi: dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari

LIVELLO STRATEGICO

Mission, finalità, obiettivi e impegni per la qualità

IL **Consorzio SENET** si propone di accompagnare i processi di sviluppo e formazione delle persone e delle aziende in un quadro in cui il sapere e l'informazione rappresentano sempre più strumenti indispensabili di crescita personale e professionale. La **mission** dell'ente è di diffondere la formazione e la cultura della formazione e dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita, consentendo ai destinatari di acquisire capacità personali e professionali per realizzare appieno il loro diritto all'occupazione.

Nel perseguimento della sua **mission SENET** pone quale **elemento cardine la "Qualità"**, progettata e gestita sulla base di principi quali:

- L'orientamento al cliente;
- Le relazioni di reciproco beneficio con i fornitori;
- Il coinvolgimento delle risorse umane;
- L'approccio per processi;
- L'approccio di sistema;
- Il miglioramento continuo;
- L'approccio alle decisioni basato sui fatti;

Obiettivo generale di SENET, in qualità di Ente di formazione accreditato presso la Regione Lazio, è quello di rappresentare, per la Regione Lazio stessa, le Province territoriali, le imprese che operano sul territorio e i potenziali allievi, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, puntuali e rispondenti alle esigenze territoriali.

Per realizzare i suoi obiettivi SENET interagisce con il sistema scolastico, con le imprese private, con le Università, con le Forze sociali e sindacali e con quanti altri interessati alle politiche attive del lavoro ed ai processi formativi. Per questo il Consorzio svolge le proprie attività attenendosi ad un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 **impegnandosi** ad assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del **"sistema-cliente"** inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti. Tale **Sistema di Gestione per la Qualità** viene realizzato attraverso azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificato e documentato, ed aventi nello specifico i seguenti obiettivi:

- raggiungere la massima soddisfazione del committente/allievo/ente finanziatore, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;
- perseguire un costante aggiornamento in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo che di contenuti dello stesso;
- pianificare, agire, verificare e migliorare (attraverso l'implementazione di azioni correttive e preventive) il Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo;
- motivare e sensibilizzare il personale in merito a:
 - a) obiettivi di qualità dell'ente e rispetto dei ruoli codificati;
 - b) rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro;
 - c) applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità.
- introdurre e mantenere stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio a beneficio del committente/allievo/ente finanziatore;
- tenere sotto controllo la qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro intesi quali strumenti fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione;
- presentare alla committenza istituzionale (Regione Lazio, Provincia di competenza o chi delegato) progetti formativi:
 - a) rispondenti alle richieste dei bandi/avvisi pubblici e alle esigenze del mercato del lavoro e del territorio;
 - b) aventi caratteristiche qualitative (forma e sostanza) tali da risultare idonei all'approvazione e al finanziamento;
 - c) realizzabili e coerenti con le finalità delle politiche attive del lavoro di cui il Consorzio è strumento;
- condurre il processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti finanziatori.
- mantenere ed aggiornare l'accreditamento presso la Regione Lazio quale sede formativa regionale;

Affinché la politica del Consorzio così intesa venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- 1) Affissione nelle aule e nei laboratori informatici della struttura accreditata
- 2) Pubblicazione sul sito web dell'ente all'indirizzo www.consorziosenet.com sezione del menu "Qualità";

- 3) Consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;
- 4) Consegna al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente (tutor, coordinatori, amministrativi ecc.);
- 5) Consegna a tutte le figure incluse in organigramma e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Servizi formativi offerti, committenti e destinatari

Il servizio principale offerto dal Consorzio SENET è la progettazione e l'erogazione di corsi di formazione rivolti sia a persone disoccupate e/o inoccupate che a persone occupate desiderose di perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa, aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenze.

Nell'ambito dell'offerta formativa **SENET** si individuano le seguenti due macro-tipologie:

- **Formazione "a bando" (superiore e continua)**, erogata nel caso di vincita di gare indette da Enti della Pubblica Amministrazione e in linea di massima finanziata tramite risorse del Fondo Sociale Europeo, Fondi Interprofessionali etc;
- **Formazione "non a bando"**, che si sostanzia in formazione erogata a privati discenti, dipendenti aziendali o di enti pubblici e che da questi può essere commissionata.

I committenti dell'ente sono rappresentati da:

- Regione Lazio
- Amministrazioni Provinciali
- Fondi Interprofessionali
- Imprese del Territorio
- Singoli Privati

Il Consorzio SENET intende dedicarsi alla progettazione e all'erogazione di corsi di formazione rivolti:

- a persone disoccupate e inoccupate;
- a persone occupate desiderose di perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenze e competenze;
- ad aziende che riconoscono la gestione della conoscenza (knowledge management) quale requisito strategico indispensabile per rigenerarsi e raggiungere uno status di equilibrio dinamico in un'ottica di cambiamento continuo in mercati sempre più variabili e competitivi.

Risorse professionali

Al fine di erogare servizi formativi, con la massima qualità, SENET fa ricorso a risorse umane altamente qualificate, preparate e con adeguata esperienza professionale.

Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte in dettaglio al paragrafo “**Responsabili delle funzioni di governo**”, sono impiegate regolarmente e sistematicamente dall’ente e inserite nell’organigramma così come indicato nel paragrafo dedicato.

Oltre alle risorse professionali interne, il Consorzio si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor, coordinatori e scelti sulla base della loro preparazione, esperienza e professionalità.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli, provengono dal mondo accademico universitario e dal mondo professionale. Si tratta di professori, ricercatori, liberi professionisti che vengono adeguatamente impegnati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. I docenti, come il restante personale esterno (tutor e coordinatore), viene valutato preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l’adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

Risorse logistico-strumentali

Il Consorzio SENET dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali. Dispone di un **aula didattica**, di un laboratorio informatico, di un’area accoglienza, amministrativa, direzionale e di un’area recruiting e selezione, nonché di una piattaforma multimediale e-learning per la Formazione a Distanza (FAD).

Il **laboratorio informatico** è dotato di 10 pc più la postazione docente e può accogliere fino a 20 allievi. I pc, con software applicativi costantemente aggiornati, sono predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete locale per la condivisione di documenti e l’utilizzo condiviso della stampante. Sia l’aula didattica che il laboratorio sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione, quali lavagna, videoproiettore etc.

La **Piattaforma virtuale** interattiva di FAD, in nolo come da contratto/protocollo di intesa esistente con la società Thesan s.r.l., permette all’apprendista di prendere parte, grazie ad un login individuale, ad una “aula virtuale” dove può usufruire di materiali appositamente ideati e pensati per l’erogazione online dei contenuti didattici previsti dai vari percorsi formativi. La piattaforma offre strumenti di supporto nell’interazione tra tutor didattico ed utenti: forum, chat,

mail, sms e FAQ.. Il servizio reportistica effettua il tracciamento previsto dallo standard SCORM 1.2, provvedendo a tenere traccia su database di tutte le attività e le *actions* effettuate dagli utenti: orario di accesso e di uscita, utilizzo degli strumenti, accesso ai singoli materiali. L'intero applicativo è implementato nel rispetto dei requisiti previsti dalla legge "Stanca" sull'accessibilità dei siti internet e degli strumenti informatici.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.LGS. n°626 19/9/94 e D.LGS. n°494 14/8/96).

Ulteriore documentazione informativa consegnata

Insieme alla Carta della Qualità l'ente si impegna a consegnare una serie di "Vademecum" appositamente ideati ed elaborati nei contenuti per fornire utili informazioni ed indicazioni ad allievi, docenti e tutor.

Le tre tipologie di vademecum (Allievi, tutor e docenti) riportano, da punti di vista differenti, una serie di informazioni riguardanti:

1. l'introduzione al documento e presentazione del corso;
2. il percorso didattico e il calendario delle lezioni;
3. le modalità di compilazione del registro di classe;
4. le regole per una corretta frequenza al corso e per l'eventuale ritiro dal corso;
5. materiale didattico e Attrezzature per la didattica;
6. il sistema di monitoraggio e la valutazione dell'apprendimento: finalità del sistema, tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni, ruoli e compiti in fase di rilevazioni dati;
7. le modalità di rimborso delle spese di vitto e viaggio degli allievi;
8. le modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata;
9. il rapporto di lavoro (per tutor e docenti)
10. le funzioni di segreteria e amministrazioni dell'ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web;

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di Qualità

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, mantenendo come punto cardine la "Qualità" complessiva dei servizi erogati, l'Ente ha identificato all'interno del processo formativo una serie di macro-attività di costruzione dell'offerta da presidiare in relazione alla gestione della qualità. Le macro-aree sono individuate in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committenti/beneficiari:

- Progettazione e pianificazione delle attività principali;
- Individuazione dei bisogni formativi;
- Progettazione intervento;
- Reperimento risorse (interne ed esterne);
- Miglioramento e/o riprogettazione;
- Erogazione del servizio;
- Controllo del flusso informativo;

Inoltre, è prevista un'analisi costante delle fasi del processo di erogazione del servizio mediante l'adozione di un apposito sistema di monitoraggio e valutazione dell'intera attività formativa e della motivazione all'apprendimento. In particolare vengono monitorate e valutate le seguenti aree di attività con i relativi aspetti specifici:

AREA ATTIVITÀ	ASPETTO SPECIFICO
Programmazione Didattica	Progetto
	Contenuti Didattici Selezioni
	Programma Didattico
	Calendario Didattico
	Attrezzature
	Coordinamento Docenti
	Materiale Didattico
Gestione Amministrativa	Pubblicità
	Informazioni
	Iscrizioni
	Organizzazione Selezioni
	Rapporti con allievi
	Organizzazione Generale
	Contrattualizzazione

Aspetti Generali	Motivazioni
	Coinvolgimento
	Apprendimento (autovalutazione)
	Valutazioni complessive
	Input da risposta aperta
Docenti	Competenza A: Comunicare e gestire le relazioni con efficacia
	Competenza B: Capacità di valutare
	Competenza C: Conoscenza ed applicazione delle metodologie didattiche
	Competenza D: Capacità di organizzare le unità didattiche
	Competenza E: Conoscenza delle materia insegnata
	Competenza F: Capacità di coinvolgere e suscitare entusiasmo all'apprendimento
Tutor Aula	Rapporti con l'aula
	Qualità del lavoro
Stage Azienda	Abilità dello stagista: generale
	Abilità dello stagista: trasversale
	Abilità dello stagista: specifica
	Ambiente di lavoro in azienda
	Accoglienza in azienda
	Coerenza con il programma didattico
	Opportunità di lavoro in azienda
	Tutor Aziendale

Nel Manuale di Gestione per la Qualità l'ente ha descritto nel dettaglio le proprie attività, evidenziando i vari processi e sotto-processi, ed indicando i relativi input, output e punti di controllo.

Indicatori di Qualità

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ), allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

- Verifiche ispettive interne sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio;
- Verifiche ispettive effettuate da Enti autorizzati.

Una serie di indicatori di qualità sono stati individuati nell'ambito del SGQ dell'ente. La tabella descrive i criteri di misurazione quantitativa e/o di valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei **fattori di qualità** individuati.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Comunicazione e innovazione tecnologica	Rapporto: risorse economiche investite per la comunicazione e per l'innovazione tecnologica su il volume di affari dell'attività di formazione conclusa	Valore di rapporto $\geq 0,05$	Rilevazione annuale dei dati
Ore di formazione effettivamente realizzate	Rapporto: numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati su numero di ore degli utenti approvati da progetto	Valore di rapporto $\geq 0,7$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Dispersione utenti in formazione	Rapporto: numero di utenti al termine del corso + numero di utenti passati ad altri canali di istruzione/formazione su numero di utenti approvati da progetto	Valore di rapporto $\geq 0,7$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività formative 1	Rapporto: costo totale rendicontato su utenti rendicontati	Valore di rapporto $\leq 1,3$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività formative 2	Rapporto: costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	Valore di rapporto $\leq 1,3$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività non formative	Rapporto: costo totale rendicontato su costo totale approvato	Valore di rapporto $\geq 0,9$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Efficacia della progettazione	Rapporto: numero di progetti idonei su numero di progetti presentati	Valore di rapporto $\geq 90\%$	Rilevazione annuale dei dati
Adeguatezza dei corsi alla realtà lavorativa	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 80\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Chiarezza ed efficacia dei	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai	Valore di rapporto $\geq 70\%$	Rilevazione mediante test di

contenuti	docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile		monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Efficacia dei metodi didattici	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 75\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Gradimento generale del corso	Rapporto: Media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 70\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere ed al termine di ogni corso
Profitto: votazione allievo	Media dei voti acquisiti da tutti gli allievi con il sistema di valutazione dell'apprendimento relativamente a ciascun modulo	Valore $\geq 27/30$ esimi	Rilevazione mediante test di valutazione in itinere ed al termine di ogni modulo
Non conformità	Numero delle non conformità e osservazioni	Massimo 3 NC	Rilevazione annuale ad ogni visita ispettiva esterna

Inoltre, il sistema di gestione per la qualità seguito dall'ente prevede la valutazione delle risorse umane esterne che, a tal fine, vengono suddivise in tre tipologie:

- a) professionisti incaricati delle attività di docenza e tutoraggio;
- b) fornitori di servizi e prodotti (cancelleria, hardware, software, attrezzature varie);
- c) fornitori di servizi accessori, non concernenti direttamente i servizi offerti dal Consorzio (ad esempio servizi di pulizia locali e manutenzione generale).

L'attività di valutazione dei fornitori è strettamente correlata all'attività di monitoraggio svolta durante l'erogazione corso e regolamentata dal punto 7.4. del manuale qualità "Approvvigionamenti".

I fornitori di tipo a) sono consulenti esterni utilizzati dal Consorzio per incarichi di docenza e tutoraggio, possono essere individuati per conoscenza diretta o storica, o reperiti sul mercato. I docenti e i tutor sono valutati una prima volta, in via preventiva loro impiego durante la fase di progettazione del corso, sulla base delle esperienze e della preparazione risultante dal loro

curriculum vitae e dalle altre informazioni acquisite. I dati raccolti vengono riportati nei moduli di "Valutazione della Risorsa Umana" previsti dal SGQ, a cui si allega il CV.

Il contenuto del modulo di valutazione viene aggiornato di volta in volta sulla base delle informazioni di monitoraggio del corso comunicate dal coordinatore a fine corso, o quando possibile, in itinere. Il modulo di valutazione riporta dettagliatamente i dati relativi all'ultima valutazione ottenuta unitamente al giudizio complessivo ottenuto dalla risorsa umana nelle ultime due valutazioni (ove disponibili). Il giudizio complessivo viene calcolato come media aritmetica dei giudizi riportati in ciascun aspetto valutato. I giudizi sulle singole competenze derivano da differenti scale di valutazione utilizzate in sede di monitoraggio che però comportano tutte una stessa scala di voti da 0 a 5. Il giudizio complessivo spazia quindi da un minimo di 0 ad un massimo di 5.

Per quanto riguarda i docenti è prevista la valutazione di sei competenze:

- Competenza A: Comunicare e gestire le relazioni con efficacia
- Competenza B: Capacità di valutare
- Competenza C: Conoscenza ed applicazione delle metodologie didattiche
- Competenza D: Capacità di organizzare le unità didattiche
- Competenza E: Conoscenza delle materia insegnata
- Competenza F: Capacità di coinvolgere e suscitare entusiasmo all'apprendimento

Per i Tutor gli aspetti valutati sono due:

- Qualità del lavoro
- Rapporto con l'Aula

I fornitori di tipo b) forniscono prodotti/servizi utilizzati dal Consorzio nell'ambito dei corsi di formazione e/o della gestione generale dell'ente sono valutati sulla base di due aspetti:

- Flessibilità/disponibilità;
- Puntualità nelle consegne (intesa sia in termini di tempistica che di corrispondenza del materiale consegnato rispetto all'ordine effettuato);

Anche in questo caso, come per i fornitori di tipo a), il giudizio complessivo consisterà in un voto che spazia da 0 a 5 e che verrà aggiornato ogni qualvolta se ne presenti l'opportunità (ad esempio a seguito dell'evasione di un nuovo ordine). Il modulo di valutazione riporta anche il giudizio complessivo ottenuto dal fornitore nelle ultime due valutazioni (ove disponibili).

I fornitori di tipo c) forniscono l'ente di servizi accessori all'attività di erogazione corsi, come ad esempio i servizi di pulizia e di manutenzione generale delle strutture. La modulistica utilizzata per la valutazione dei fornitori di tipo c), e quindi le caratteristiche valutate, corrispondono a quelle impiegate nella valutazione dei fornitori di tipo b). Ciò che cambia è l'imputabilità della qualità del fornitore all'attività generale dell'Ente e non a quella specifica del singolo corso erogato.

Per tutte e tre le categorie, si ritengono "qualificati" i soli fornitori che raggiungano una media di punteggio pari o maggiore di 3.

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

A tutela dei committenti e dei beneficiari sono stati predisposti una serie di strumenti e modalità di rilevazione dei feedback: gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive e

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

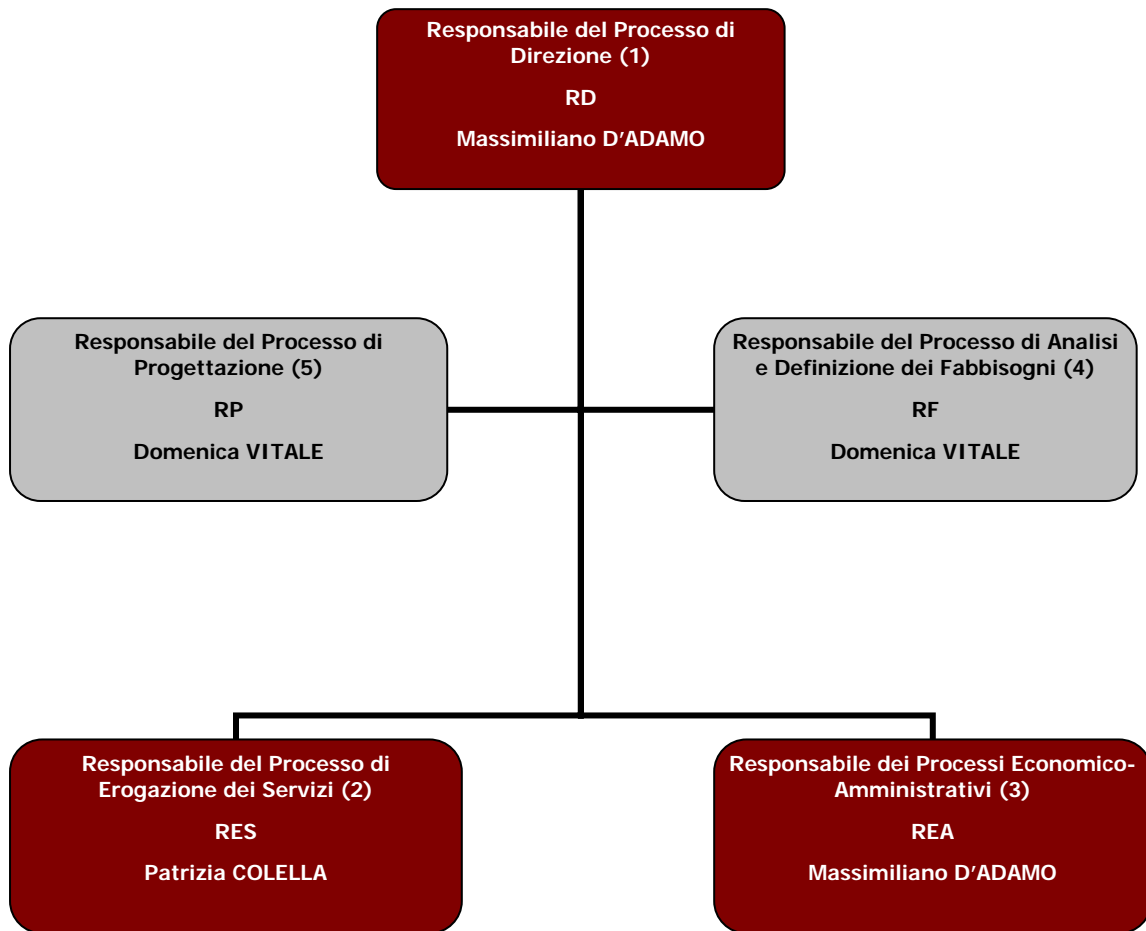
Validazione da parte della Direzione (data e firma) della carta della qualità

Validazione da parte del responsabile del processo di gestione della qualità data e firma

Modalità di diffusione al pubblico, canali procedure tempi

Modalità di revisione periodica responsabilità procedure tempi

RESPONSABILI DELLE FUNZIONI DI GOVERNO



Di seguito vengono indicate e descritte le attività dei responsabili incaricati di governo posti a presidio dei relativi processi nell'ambito del Consorzio SENET.

Responsabile/Incaricato del processo di "**Direzione**":

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi;

Responsabile/Incaricato dei processi di gestione "**Economico-Amministrativa**":

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi e amministrativo-fiscali;
- Controllo economico dell'ente;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo;

Responsabile/incaricato del processo di "**Analisi e Definizione Fabbisogni**";

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo;

Responsabile/incaricato del processo di "**Progettazione**";

- Progettazione di massima, di dettaglio ed esecutiva di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato nel settore della formazione, educazione e orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo;

Responsabile/incaricato del processo di "Erogazione Servizi";

- Pianificazione e programmazione del processo di erogazione;
- Coordinamento e gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento della formazione, educazione e orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo;