



FDE SRL
FORMAZIONE - RICERCA - CONSULENZA

2010

Carta dei Servizi



FDE srl

Via Sandro Pertini n. 6

46100 MANTOVA

Tel. +039 0376.415683

e-mail: info@istitutofde.it

Web: www.istitutofde.it

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 ottobre 2010

Premessa

La presente carta intende definire gli standard operativi e la capacità di lavoro in rete da parte del nostro Centro di formazione con gli altri soggetti formativi del territorio, che si rendono in tal modo disponibili ad essere parte di una rete provinciale di servizi all'impiego e di politiche attive del lavoro atti a fornire servizi formativi con livelli qualitativi concordati, dichiarati all'utenza e misurabili.

Finalità e campo di applicazione.

L' Istituto FDE intende adottare lo strumento della Carta dei Servizi della Formazione Professionale e dell'Orientamento al fine di favorire lo sviluppo di un sistema dell'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espressi dal territorio e di garantire standard qualitativi elevati e misurabili, anche dal punto di vista della creazione di opportunità lavorative che incontrino il mercato del lavoro in termini di domanda e di offerta. Non si può infatti prescindere dal ritenere che l'attività di formazione professionale deve perseguire lo scopo di analizzare in primis i bisogni delle aziende e degli enti, in termini di qualificazione e competenze richieste ai lavoratori, e dall'altra parte di erogare percorsi che appieno incontrino queste esigenze espresse, senza disperdere risorse regionali e provate nello sviluppare percorsi meramente fini a se stessi e poco pattanti nell'agevolare nuovi inserimenti lavorativi o confermare quelli già esistenti.

Il sistema su cui è imperniata l'attività strategica del nostro Centro formazione professionale si propone di rispondere ai diversi bisogni formativi espressi dal territorio sia che provengano dal sistema produttivo, sia che vengano espressi dai giovani in cerca di lavoro, dai lavoratori o dalle fasce più deboli del mercato del lavoro. Avendo come riferimento non solo la persona e l'azienda, ma l'intera comunità locale, esso opera per la crescita e lo sviluppo del sistema sociale. Pertanto oltre all'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo e la valorizzazione professionale degli individui, in coerenza con la domanda di qualificazione delle imprese e delle organizzazioni, persegue quello del benessere delle persone, dei gruppi, delle comunità, attraverso strategie di attivazione, promozione e mobilitazione delle risorse locali. Rinnoviamo

inoltre l'importanza della formazione e dell'elevazione culturale degli individui quale imprescindibile strumento per la riapertura del dialogo sociale e la capacità di critica costruttiva degli individui in merito alla propria condizione lavorativa e sociale, soprattutto in un periodo storico ove il dialogo aperto e diretto, la discussione e il confronto tra gli individui e nella comunità pare sia gradualmente venuta a mancare con un escalation che vede le sue origini a partire dagli anni novanta.

Tale sistema intende perciò garantire a tutti il diritto di accesso alla formazione e al lavoro, come risposta ad un più ampio bisogno di inserimento e confronto sociale. Il sistema della formazione professionale è costituito da una rete di servizi garantendo con continuità la presenza delle seguenti caratteristiche:

- disponibilità ad **operare in rete**, considerando l'Istituto quale soggetto erogatore singolo, orientato alla collaborazione con le altre organizzazioni di servizi operanti sul territorio. Il sistema a rete si articola in:
 - la rete dei servizi di Politiche attive per il lavoro (Centri per l'Impiego, Collocamento Mirato Disabili, Centri di formazione, Informagiovani, Sindacati, Patronati, Camere del Lavoro) che promuove la programmazione e lo sviluppo degli interventi formativi come parte di politiche del lavoro di più ampio respiro;
 - le collaborazioni che l'Istituto promuove con i diversi soggetti che concorrono alla definizione e applicazione delle suddette politiche (parti sociali, servizi sociali, enti di formazione, istituzioni scolastiche, agenzie formative, università, centri di ricerca, associazioni, cooperative, aziende).

- disponibilità a **garantire continuità** di presenza e intervento sul territorio, mediante l'impegno costante da parte del Centro a garantire i servizi in conformità con la propria mission e con le strategie definite a livello territoriale e mediante la scelta di sostenere lo sviluppo della qualità del sistema valorizzando le risorse in esso presenti: la continuità di azione sul territorio è condizione perché possa svilupparsi una capacità di analisi, interpretazione e monitoraggio dei bisogni formativi espressi da ciascun soggetto del sistema; l'intervento formativo supera in tal modo i limiti di un'azione sporadica, fine a se stessa, per concorrere alla costruzione di una modalità di presenza che sappia coniugare da un lato la capacità di dialogo, con le istituzioni locali e con le associazioni produttive, e dall'altro la capacità di leggere la domanda e i bisogni, anche individuali, degli utenti.

- disponibilità a garantire la **flessibilità organizzativa, operativa e professionale** necessaria per sviluppare servizi di progettazione degli interventi formativi e di servizio all'utenza legati ai bisogni

delle persone, delle organizzazioni, delle imprese e del territorio, promuovendo l'innovazione continua delle competenze del sistema per assicurare la rispondenza dell'offerta, per modello e per contenuto e per qualità del servizio, alle modificazioni della domanda.

Pertanto la promulgazione della presente Carta impegna l'Istituto FDE alla realizzazione e allo sviluppo di un sistema di servizi alle persone, alle imprese e alle organizzazioni, coerenti alle finalità istituzionali e alle priorità definite dalla programmazione territoriale.

In particolare, il Centro di Formazione Professionale FDE SRL si impegna ad individuare le risorse e gli strumenti di pianificazione, di organizzazione, di coordinamento e di relazione atti a garantire il mantenimento di tale sistema e il suo sviluppo.

Con la presente Carta dei servizi e attraverso l'ottemperanza agli standard in essa definiti, l'Istituto intende determinare i comportamenti di affidabilità e trasparenza necessari a garantire la qualità delle sue attività di formazione professionale e orientamento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto FDE intende uniformare a standard d'eccellenza elevati la propria azione ai seguenti principi regolatori, in modo che il servizio erogato sia a vantaggio del cliente:

Accesso al servizio

Nessuna discriminazione è ammessa nell'accesso al servizio nei confronti degli utenti interessati, che dovranno perciò essere posti in grado di conoscere e valutare le diverse opportunità offerte dal sistema per scegliere il servizio di cui avvalersi in conformità alle proprie aspettative e desideri. A tale scopo sono garantite attività idonee a favorire la fruizione e la permanenza nella formazione di tutti, in particolare delle persone più svantaggiate. Inoltre, nel caso in cui l'accesso ad un particolare servizio formativo sia regolato da procedure di selezione dei partecipanti, il Centro si impegna a definire e rendere noti i criteri di selezione impiegati, ispirandoli ai principi della piena legittimità e trasparenza.

Responsabilità

Il centro di formazione è responsabile dell'erogazione del servizio, nei termini previsti dalle specifiche convenzioni stipulate con i soggetti committenti e dei regolamenti in vigore.

Tale responsabilità impegna il fornitore:

- ad identificare con precisione le responsabilità inerenti l'erogazione di ciascun servizio;
- al pieno rispetto della legalità e delle disposizioni di legge, soprattutto nei rapporti tra enti e per le attività a prevalente finalità pubblica o che godono di finanziamento pubblico;
- alla piena trasparenza e chiara motivazione delle decisioni prese nell'ambito delle attività regolate dalla presente carta;
- alla stipula di un contratto formativo con gli utenti, che descriva adeguatamente gli obiettivi formativi e le modalità organizzative del servizio offerto, impegnando formalmente e reciprocamente sia il Centro di formazione che l'utente al rispetto dei diritti e dei doveri inerenti tale contratto;
- a sviluppare tutti i controlli utili alla determinazione di elementi non conformi ai bisogni degli utilizzatori ed alle richieste dei committenti, definendo di conseguenza le modalità di attuazione degli interventi correttivi che si rendessero necessari;
- a garantire la correttezza dei rapporti con gli utilizzatori adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.

Evidenza dei risultati

Gli impegni presi dalle parti con la sottoscrizione della presente Carta sono oggetto di costante verifica da parte della Direzione dell'Istituto, nonché del suo Consiglio di Amministrazione, mediante strumenti atti a valutare l'efficacia dei risultati formativi, la qualità del servizio erogato, la soddisfazione del cliente. E' garantito l'accesso alle informazioni sul funzionamento del servizio e sui risultati.

I risultati delle rilevazioni, qualora non osti la normativa vigente, sono periodicamente pubblicati e rimangono in ogni caso a disposizione dei clienti del sistema della formazione professionale.

Collaborazione tra enti

La presente Carta promuove la collaborazione tra tutti gli enti che a diverso titolo lavorano con l'utenza, allo scopo di garantire ad ogni beneficiario del servizio la coerenza e la qualità complessiva degli interventi. In particolare promuove la collaborazione tra quanti operano per assicurare la realizzazione e il compimento del percorso formativo e professionale degli individui:

- la scuola (di base e superiore),
- i servizi sociali e sanitari del territorio,
- i servizi per il lavoro,
- le organizzazioni di categoria,
- le università e i centri di ricerca,
- le associazioni e il volontariato
- le aziende
- gli enti pubblici
- gli ordini e albi
- altri enti di diverso genere.

NATURA DEI SERVIZI E CARATTERISTICHE DEL SOGGETTO EROGATORE

I servizi del sistema della formazione professionale, regolati dalla presente Carta, sono erogati dal Centro di Formazione FDE SRL Id. operatore 860151/2010, mediante le proprie strutture.

I servizi erogati dal sistema hanno lo scopo di favorire lo sviluppo professionale delle persone e di agevolare l'inserimento occupazionale, accrescendone le competenze e migliorandone l'impiegabilità nel mercato del lavoro locale e extraterritoriale.

I servizi possono essere di natura corsuale o non corsuale e possono essere organizzati in modo da essere fruiti collettivamente o individualmente. Essi si rivolgono agli individui che intendono usufruirne direttamente o per il tramite di altre organizzazioni che ne gestiscono la partecipazione:

- aziende,
- associazioni di categoria,
- scuole,
- servizi pubblici o privati
- associazioni
- altri.

L'offerta di servizi è definita sulla base della programmazione comunitaria, nazionale, regionale e provinciale e articolata in dettaglio per rispondere alla domanda produttiva, sociale e individuale del territorio. La programmazione di dettaglio stabilisce la tipologia delle azioni, i destinatari delle stesse, le specifiche modalità di erogazione del servizio e le condizioni per accedervi.

Il nostro Istituto si impegna a rispettare nei confronti dei clienti le seguenti modalità di operare, che caratterizzano la qualità dell'offerta erogata:

- non stabilire nessuna condizione discriminatoria per limitare l'accesso all'offerta formativa;
- informare gli iscritti sulle norme che regolano l'attività;
- dotarsi degli strumenti più idonei per valutare la qualità dell'offerta formativa e il raggiungimento degli obiettivi formativi da parte degli utenti garantendo agli stessi la trasparenza dei criteri e dei risultati della valutazione e utilizzando questi ultimi, quando necessario, per migliorare in itinere il processo di apprendimento;
- dotarsi di strumenti di rilevazione che offrano l'opportunità di esprimere valutazioni della qualità del servizio ricevuto e della rispondenza dei risultati rispetto agli obiettivi personali di apprendimento;

- informare sulle opportunità di lavoro e sulle modalità e le tecniche per la ricerca del lavoro;
- informare gli allievi, all’inizio del corso, sugli obiettivi formativi e i criteri di valutazione.

Pubblicità

Dei dati

Al fine di garantire la trasparenza nell’erogazione del servizio, nella valutazione dell’efficacia del servizio e nella valutazione delle modalità di utilizzo delle risorse e dei finanziamenti, il Centro di formazione deve rendere fruibili i risultati dell’azione formativa:

- alla Regione Lombardia, in qualità di ente accreditante;
- al cliente che usufruisce del servizio.

È compito del Centro di formazione attivare azioni di raccolta dati atte a soddisfare le richieste della Regione e le necessità di informazione del cliente, adottando gli strumenti ritenuti più idonei a garantire continuità nella fornitura dei dati e comparabilità con i dati esistenti a livello provinciale, regionale e nazionale.

Il Centro di formazione è tenuto a rilasciare certificazione dei risultati di apprendimento, in conformità alle disposizioni nazionali e regionali, e di assicurarne l’idonea per una corretta interpretazione sia da parte del cliente che da parte di altre agenzie formative, degli operatori economici e del mercato del lavoro.

Degli atti

In materia di pubblicità degli atti e di accesso ai documenti, la normativa generale di riferimento è la Legge 7 agosto 1990 n. 241 *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi* e al successivo D.P.R. 27 giugno 1992 n. 352 *Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi omissis...*

In conformità alla normativa vigente e alle indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi – il Centro adotta un proprio regolamento per la disciplina della pubblicità degli atti e dell’accesso ai documenti attraverso il quale fornire le informazioni di merito ai potenziali richiedenti e agli utenti interessati.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Istituto definisce precisi standard di qualità, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione degli utenti diretti e indiretti del sistema della formazione professionale e dell'orientamento. Il rispetto degli standard di qualità del servizio riportati in questa Carta rappresenta un requisito essenziale per l'appartenenza al sistema territoriale della formazione professionale, in ogni caso, FDE si impegna a rispettare e mantenere gli standard di qualità definiti dalle procedure di accreditamento stabilite per legge e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Gli standard di qualità del servizio definiti dalla Carta dei Servizi sono:

- la presenza di almeno una sede operativa attiva con continuità sul territorio provinciale, ben identificata e stabilmente presidiata da personale responsabile;
- la conformità della sede operativa rispetto alle normative vigenti e la disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate alla produzione dei diversi servizi secondo gli standard richiesti;
- l'esistenza di responsabilità personali ben identificate e formalmente dichiarate atte a garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza sia per gli utilizzatori che per gli addetti;
- l'evidenza documentata della conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, richiesto dall'ente finanziatore e autonomamente dichiarato;
- l'esistenza di una procedura formale di qualificazione del personale dipendente e dei fornitori professionali e di un piano annuale per lo sviluppo professionale del personale;
- la partecipazione alle attività promosse dai vari enti territoriali per la qualificazione dei servizi e per lo sviluppo professionale degli operatori;
- la coerenza dei servizi offerti rispetto all'analisi del fabbisogno del territorio e alle esigenze delle diverse tipologie di utenti;
- l'esistenza di una procedura di documentazione di ciascun servizio formativo;
- l'esistenza e l'applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente;
- l'esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme e nel rispetto delle scadenze prescritte;
- l'esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

MODALITÀ DI GESTIONE DEL CLIENTE

La Direzione si impegna ad assicurare la massima cura nella gestione del cliente, al fine di dare la migliore risposta alle sue esigenze e di conseguire gli obiettivi propri del servizio offerto e del sistema della formazione professionale. In particolare essa si impegna ad una corretta e continuativa informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essi relativi. In attuazione di tale impegno, il Centro di formazione provvede a garantire a ciascun utente i servizi di seguito descritti, secondo le modalità indicate.

Informazioni sui servizi erogati

E' assicurata la piena informazione agli utenti circa i servizi erogati. In particolare:

- i. sono individuati i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con il cliente;
- ii. sono rese note agli utenti le modalità, i tempi, le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso e di partecipazione ai propri servizi;
- iii. si impegna a fornire ai clienti piena informazione dei diversi servizi fruibili nell'ambito del sistema formativo provinciale e regionale e dell'intera rete delle politiche per il lavoro.

Tutela dei diritti del cliente

Il cliente ha il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione professionale secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative, e del rispetto della legalità.

Allo scopo di tutelare tali diritti, con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale e dei clienti stessi, e con il concorso delle istituzioni e della società civile, l'Istituto si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti. Quando il servizio offerto ha specifiche finalità formative, il cliente (ed eventualmente la sua famiglia) deve essere fatto partecipe del progetto formativo e coinvolto nella verifica e valutazione dell'andamento e dei risultati (contratto formativo).

Il cliente che utilizza i nostri servizi ha diritto a vedersi riconosciuti i crediti formativi acquisiti presso un altro Centro della rete degli enti accreditati dalla Regione Lombardia, qualora essi siano coerenti con il percorso formativo prescelto.

Gli utenti del sistema della formazione professionale hanno il diritto di partecipare o di essere rappresentati negli organismi di programmazione e di gestione del Centro previsti dalle leggi regionali. Hanno inoltre diritto ai trattamenti assicurativi e di tutela così come stabilito dalle normative vigenti. La

direzione del Centro di formazione si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste. Gli stessi hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione del Centro di formazione si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

Gestione dei reclami

Ai clienti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo alla Direzione del Centro di Formazione, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato.

Il Centro di formazione FDE SRL ha stabilito una propria procedura per la gestione dei reclami all'interno del proprio Sistema di Gestione della Qualità (*Registro Reclami MOD8302*), che definisce le modalità di presentazione del reclamo e le modalità e i tempi per la risposta.

Obblighi del cliente

E' dovere del Centro dare chiara e tempestiva informazione al cliente relativamente agli obblighi cui lo impegna il fatto di beneficiare di uno o più servizi, sia che tali obblighi derivino dall'applicazione di norme nazionali, regionali o locali, sia che siano definiti autonomamente dal Centro all'atto dell'offerta del servizio e della stipula del contratto.

RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Nella realizzazione delle proprie attività, FDE SRL privilegia rapporti di collaborazione e partenariato con agenzie di formazione professionale, enti pubblici e privati, istituti universitari, di ricerca e scolastici, imprese e parti sociali come risorsa strategica delle politiche del lavoro e sintesi strutturale di pianificazione dei processi formativi, attraverso il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati.

Il Centro ha stipulato accordi con **scuole e università e centri di ricerca** presenti sul territorio:

- per una attiva collaborazione al fine di elaborare programmi di attività integrata, nel rispetto dei rispettivi approcci metodologici;
- per la sperimentazione di modelli didattici innovativi nell’ambito di profili professionali afferenti alle tipologie formative ed alle aree professionali dell’accreditamento;
- per partecipare a comitati tecnici scientifici e/o a gruppi di lavoro attivati nell’ambito dei progetti di formazione e di ricerca inerenti alle tipologie formative ed alle aree professionali dell’accreditamento, che si potranno costituire quando sia valutata la necessità di garantire l’efficienza dell’offerta formativa anche attraverso tali momenti di confronto e discussione;
- per condividere, oltre che le proprie risorse professionali, gli spazi, le attrezzature e le tecnologie di cui dispongono onde agevolare la creazione di una rete di relazioni utile a favorire un approccio scientifico rispetto alle problematiche connesse alle tipologie formative ed alle aree professionali dell’accreditamento.

Il Centro ha stipulato accordi con **imprese e realtà aziendali** operanti sul territorio:

- per l’effettuazione di visite didattiche, stage, tirocini di orientamento e/o formazione;
- per la formazione continua, orientamento interno ai ruoli professionali (percorsi di carriera, modalità orizzontali), laddove previsti in interventi formativi progettati e/o gestiti dall’Istituto nel rispetto di quanto stabilito dalle norme in materia;
- per procedere all’analisi in vivo della professionalità, alla predisposizione delle procedure utili al riconoscimento iniziale e/o in itinere delle competenze dei soggetti in formazione ovvero all’analisi del debito di competenze ed al bilancio delle risorse;
- per utilizzare gli spazi, le attrezzature e le tecnologie produttive delle aziende, con il coinvolgimento diretto del personale aziendale nell’attività formativa (tutor aziendali, docenti, ecc.), anche al fine

di collocare in formazione un numero di soggetti, compatibile con le dimensioni e le necessità dell'impresa.

Il Centro ha stipulato accordi con **organizzazioni rappresentative degli imprenditori o dei lavoratori**, con enti ed associazioni professionali:

- per individuare scenari di sviluppo, compatibili con il contesto socio-economico della Regione, che consentano a risorse professionali qualificate di sviluppare, attraverso la conoscenza e l'applicazione di strumenti tecnico-professionali, culturali, organizzativi, produttivi e finanziari, le competenze utili a sostenere un processo di modernizzazione ed innovazione in ambito professionale e/o imprenditoriale ed occupazionale in genere;
- per collaborare alla realizzazione di progetti, destinati agli iscritti alle organizzazioni, nel campo della formazione continua, articolati in moduli o in cicli seminariali ed integrati da formazione a distanza e/o da attività interregionali di scambio, nel quadro dell'economia di relazione.

Il Centro ha stipulato accordi con **responsabili di servizi in materia di politiche sociali**:

- per interagire per la sistematica rilevazione dei fabbisogni formativi, nell'ambito di una interpretazione complessiva dei mutamenti e delle specificità del contesto sociale di riferimento;
- per progettare interventi di formazione rispondenti alle richieste del territorio e del mercato;
- per elaborare programmi di inserimento di giovani in aziende operanti nelle varie aree professionali per stage e tirocini, ovvero per individuare - anche attraverso la costituzione di comitati tecnici scientifici e/o gruppi di lavoro - opportunità occupazionali ed imprenditoriali;

SINTETICA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN AMBITO FORMATIVO:

L'Istituto FDE SRL (Ente di Formazione accreditato dalla Regione Lombardia Id. operatore 860151/2010) è un centro di studi giovane e innovativo, risultato di un'ottima sinergia scaturita da un gruppo di professionisti che provengono da diversi settori della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Il team FDE è il risultato di una perfetta corrispondenza tra creatività e spinta innovativa, da una parte, ed esperienza e saggezza dall'altra. Consolidare un istituto studi sotto il profilo della qualità didattica erogata, della ricerca di innovazione e nuovi contenuti attraverso la ricerca e erogazione di consulenza altamente professionale tramite il corpo docenti nonché mediante gli studenti, è stato il frutto di un cammino iniziato nel 2005.

La voglia di mettere in comune varie competenze al fine di strutturare un servizio flessibile e vincente, che fosse sempre in grado di accogliere, coinvolgere e soddisfare l'utenza e la committenza, facendo sentire protagonisti coloro che per propria volontà o necessità erano coinvolti in un percorso formativo o di ricerca scientifica.

Competenza, gentilezza e serietà sono le caratteristiche che contraddistinguono tutto il *team* che opera per FDE; per questo proponiamo un servizio di qualità sia sotto il profilo dei contenuti, sia sotto il profilo umano e relazionale.

La struttura già accreditata come soggetto organizzatore di eventi nell'Educazione Continua in Medicina previsti dal Ministero della Salute (Provider n. 11531) è gestita da operatori in sede, che in sinergia con una rete di professionisti in ambito sanitario, effettuano tutti i passaggi significativi dell'attività quali: la progettazione formativa, il coordinamento, la docenza, il tutoring, l'esecuzione dei contratti con i clienti, la raccolta del materiale d'interesse e degli argomenti fonti di sviluppo dell'azienda.

La struttura e le attività dell'Istituto sono regolate ed implementate attraverso la certificazione ISO 9001:2000 - settore A37 e 38 - da uno degli Organismi di certificazione più importanti e rinomati a livello mondiale – ossia B.V.Q.I. SINCERT.

Offerta Formativa:

I corsi che l'Istituto decide di proporre vengono suddivisi, per tipologia di struttura e di complessità, in tre fasce prevalenti:

AREA 1 – FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE RIVOLTA A LAVORATORI E DISOCCUPATI

Appartengono a questa prima area i seguenti corsi:

- Corsi di recupero anni scolastici;
- Percorsi di qualificazione per operatori addetti alla sicurezza (GPG-STEWART);
- Corsi di formazione professionale (Regione Lombardia).

AREA 2 – FORMAZIONE CONTINUA DELLE PROFESSIONI

Appartengono alla seconda area in seguenti corsi:

- Corsi di aggiornamento continuo rivolti al personale sanitario (ECM);
- Corsi di aggiornamento continuo rivolti agli avvocati e praticanti;
- Corsi di aggiornamento continuo rivolti agli assistenti sociali;
- Corsi di aggiornamento volontario al personale di supporto in ambito socio-sanitario;
- Corsi di formazione in ambito di mediazione e conciliazione.

AREA 3 – CORSI di PERFEZIONAMENTO e SPECIALIZZAZIONE

Appartengono alla terza area in seguenti corsi:

- Master Universitari (MASA in collaborazione con Università IULM);
- Corsi di Perfezionamento Universitari (FORSAN in collaborazione con Università IULM);
- Scuola di Alta Formazione in Scienze Criminologiche (CRINVE);
- Scuola di Alta Formazione in Metodologie Investigative (METINVE);
- Master Executive in Tecniche di Indagine e Metodologia Peritale (MATIMEP);
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia ad indirizzo Cognitivo Comportamentale nell'Età Evolutiva ad indirizzo psicologico - giuridico.