

# Carta della Qualità

di

**Capodarco Formazione Impresa Sociale  
Società a responsabilità limitata**

## Indice

<i>Premessa</i>	3
<b>1. Livello strategico</b>	4
- La Mission	
- La Vision	
<b>2. I Principi Operativi</b>	4
<b>3. La Politica della Qualità di Capodarco Formazione</b>	5
- Diffusione della Politica per la Qualità	
- Obiettivi Operativi	
<b>4. Le aree di attività di Capodarco Formazione</b>	6
- Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale per l'assolvimento del diritto/dovere all'Istruzione e Formazione	
- La Formazione post diritto/dovere e Formazione Superiore	
- Formazione Continua	
- I Percorsi Formativi Individualizzati rivolti a giovani con disabilità	
- Servizi per il Lavoro/Orientamento	
- Ente titolato	
<b>5. La dotazione di Risorse Professionali</b>	10
- Organigramma	
- La Struttura Organizzativa	
- Descrizione delle attività delle risorse umane	
- La Formazione/Aggiornamento Permanente delle Risorse Umane	
- La dotazione di Risorse logistico-strumentali	
- La dotazione delle singole Sedi operative	
<b>6. Carta della Qualità e principali caratteristiche dei Servizi offerti</b>	18
- La Programmazione	
- Gli Stakeholder – il Sistema Committenti/Beneficiari	
- Gli Standard di riferimento	
<b>7. La Valutazione del Servizio</b>	19
- La rilevazione della soddisfazione degli utenti	
<b>8. Livello preventivo</b>	20
Gli strumenti del Sistema di Garanzia	
- La partecipazione. Processi attivati.	
- L'affidabilità. Raccolta di dati e privacy, gestione delle emergenze,	
- gestione del disservizio, procedura per il reclamo	
- La gestione delle emergenze e del disservizio	
<b>9. La Comunicazione: Informazione e Accoglienza</b>	22
- L'informazione	
- L'accoglienza	
<b>10. Condizioni di trasparenza</b>	23

## Premessa

L'Associazione Capodarco Roma Formazione ONLUS, dopo 11 anni di attività, l'8 novembre 2019, ha perfezionato la sua trasformazione in continuità, in "**Capodarco Formazione Impresa Sociale s.r.l.**", (d'ora in poi denominata Capodarco Formazione). Tale trasformazione è stata operata in attuazione della Riforma del Terzo Settore e come passo determinante per una vigorosa accelerazione del piano di sviluppo previsto per il prossimo periodo, che porterà benefici a utenti, dipendenti e collaboratori, sia in termini di qualità del servizio che in termini di completezza, trasparenza e arricchimento dell'offerta formativa e delle iniziative per la promozione dell'inserimento lavorativo, in una logica di continuità nel metodo di lavoro e nei valori che da sempre contraddistinguono Capodarco Formazione.

Capodarco Formazione è un **ente accreditato** presso la Regione Lazio per i seguenti ambiti:

- **Formazione e orientamento** - *DD n. D0312 del 04/02/2010* – tipologia definitiva nelle seguenti macrotipologie: obbligo formativo/obbligo di istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale (IeFP), formazione superiore, formazione continua. **Destinatari utenze speciali:** detenuti ed ex detenuti, disabili, minori, tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, alcolisti ed ex alcolisti, vittime della prostituzione e della tratta, immigrati, soggetti svantaggiati secondo normativa regionale e comunitaria
- **Servizi per il lavoro** - *DD n. G09457 del 30/07/2015* - servizi obbligatori e specialistici per il lavoro, area funzionale **VI** - Analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico anche in situazione lavorativa e **VII** - Progettazione e consulenza per l'occupabilità di soggetti svantaggiati e di persone con disabilità
- **Ente titolato** per l'erogazione dei servizi di individuazione e validazione e del servizio di certificazione delle competenze – *Det. n. G04979 del 04/05/2021* ed integrazione *Det. n. G05320 del 10/05/2021*. Settori Economico Professionali: 1) Agricoltura, silvicoltura e pesca, 16) Servizi distribuzione commerciale, 21) Servizi socio-sanitari, 23) Servizi alla persona, 24) Area comune
- **Attività formativa autorizzata non finanziata** (ai sensi del Titolo V della legge regionale n. 23/1992 e D.G.R. n. 254 del 05/06/2018) *det. n. G04556 del 23/04/2021* per i corsi OSS – OEPA - Operatore amministrativo-segretariale, IAP, ASPP/RSPP, RSPP datore di lavoro. Riconoscimento crediti formativi per OSS e OEPA

**Partecipa** a progetti europei nel settore dell'istruzione, formazione e inclusione sociale.

La Carta della Qualità di Capodarco Formazione ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema di committenti e beneficiari gli impegni che Capodarco Formazione assume nei loro confronti, a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta della Qualità di Capodarco Formazione è ispirata a criteri e principi di centralità dei bisogni formativi dei beneficiari, di uguaglianza e di trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che viene utilizzato tanto verso l'interno, per il coinvolgimento del personale, quanto verso l'esterno, con gli allievi e le loro famiglie, con i Servizi Sociali e con le Imprese ed in generale con tutti i destinatari degli interventi formativi.

La Carta della Qualità viene elaborata, verificata e approvata dal Consiglio d'Amministrazione di Capodarco Formazione, in base a quanto emerge dal processo di valutazione delle attività e delle azioni formative e di orientamento.

## 1 - Livello strategico

### ➤ *La Mission*

Capodarco Formazione nasce per dare continuità e sviluppo alle politiche formative dell'Associazione Capodarco Roma Formazione ONLUS, attraverso la concreta realizzazione di attività di orientamento, formazione e ricerca. Ha il compito di mettere a sistema tutte le tipologie formative che attua per elaborare e valorizzare modelli, metodi e tecniche di intervento e ricerca formativa.

Crede che le attività formative e di orientamento possano essere uno strumento importante per la valorizzazione e l'integrazione socio-lavorativa di ogni persona, specie se appartenente a fasce deboli.

Crede, inoltre, che la formazione e l'orientamento così intesi rappresentino sia un servizio di sostegno alle famiglie che mostrino al loro interno un problema di svantaggio sociale, sia un apporto per le persone medesime portatrici di tale svantaggio.

Ritiene, infine, che tale peculiare comportamento sociale consenta di prevenire e/o rallentare la necessità di interventi assistenzialistici, in una visione dell'umano agire dell'attuale società, favorendo la promozione all'integrazione e alla convivenza delle diversità.

### ➤ *La Vision*

Capodarco Formazione si pone l'obiettivo di divenire un interlocutore forte e credibile per le Istituzioni deputate alla programmazione e alla gestione del Sistema della Formazione Professionale, di acquisire un ruolo importante sia nell'ambito della Formazione di Base, sia in quello della Formazione Superiore o dell'Alta Formazione, andando anche ad individuare nuovi settori di intervento.

Intende incrementare il filone della ricerca, sia affiancandosi ad Enti Nazionali preposti, sia consolidando le Reti Europee già attivate, al fine di divenire sempre più punto di riferimento per l'elaborazione di nuovi modelli di sistema tendenti ad integrare gli ambiti dell'orientamento, della formazione e dell'inserimento lavorativo.

Vuole impegnarsi nella fidelizzazione e valorizzazione della Rete delle Aziende coinvolte per gli inserimenti in tirocinio e lavorativi, tramite la sensibilizzazione e la formazione, atte a favorire una cultura dell'integrazione e a incrementare le opportunità di inserimento lavorativo.

Si pone l'obiettivo di formare operatori in grado di esprimere un'operatività che possa adattarsi e incidere sui cambiamenti di Welfare in atto, sia per la qualità degli interventi, sia per competenze specifiche sul terreno della programmazione territoriale concertata.

Capodarco Formazione intende rispondere al crescente bisogno, determinato dall'attuale Sistema di Welfare, di figure di sistema con alta professionalità.

## 2 – I Principi Operativi

Il lavoro di Capodarco Formazione basa la propria attività di orientamento, formazione e accompagnamento all'inserimento lavorativo sulla partecipazione attiva e sulla centralità dei bisogni sociali, in una concezione del diritto alla formazione e al lavoro come uno degli elementi di cittadinanza.

È infatti teso alla promozione delle persone e dei loro progetti formativi e lavorativi, nel rispetto degli interessi e dei desideri di ciascuno, in una continua analisi nonché in una coerente risposta alle esigenze di mercato.

Tramite la creazione di Percorsi Individualizzati volti a promuovere le capacità e le potenzialità di ogni allievo, le persone vengono accompagnate in un percorso di scelta e di costruzione progettuale verso la conquista di sempre maggiori livelli di consapevolezza formativa e professionale.

La via privilegiata, per qualsiasi forma di intervento, è rappresentata da una relazione interpersonale centrata sulla disponibilità all'ascolto, sul rispetto della dignità della persona e sul riconoscimento del fondamentale protagonismo di ciascuno. Il gruppo, quindi, inteso come gruppo di allievi e gruppo di formatori come unico insieme interagente, assume valore in sé e per questo richiede che sia posta grande attenzione al clima e alle risorse di cui il gruppo stesso è portatore. Vengono dunque implementate tutte quelle attività che favoriscono e promuovono il coinvolgimento, l'attivazione e il protagonismo al fine di produrre idee, progetti e contributi come risultato di insieme, attribuibile, pertanto, a tutti e a ciascuno contemporaneamente.

Capodarco Formazione vede il lavoro in équipe quale modus operandi che accompagna l'intervento in maniera trasversale; infatti, al fine di accogliere e valorizzare la soggettività, le competenze e le esperienze di ogni operatore e incentivarne la produzione di riflessioni, ipotesi di ricerca ed elaborazioni, l'équipe si coniuga e si attiva nelle forme di collegio dei docenti, team di corso e di sede.

Particolare attenzione viene posta alla creazione e al consolidamento della rete territoriale produttiva e dei servizi, mediante la costruzione di relazioni volte a sensibilizzare e favorire processi di integrazione, attivare collaborazioni, offrire/ricevere supporti, contrastare processi di esclusione.

### 3 – La Politica della Qualità di Capodarco Formazione

Capodarco Formazione attua una politica della qualità allo scopo di creare un processo circolare finalizzato al miglioramento continuo sia delle attività interne che del rapporto con gli stakeholder esterni, attraverso:

- il mantenimento del sistema UNI EN ISO 9001:2015 settore 37 di cui ha ottenuto la certificazione nel giugno del 2004 (Ente certificatore Dasa-Rägister n° certificato IQ-060405);
- la programmazione e la realizzazione di attività di formazione permanente rivolte a tutto il personale interno;
- la costruzione condivisa del bilancio sociale e delle linee strategiche di sviluppo;
- la valutazione periodica sia operativa che economica;
- l'attenzione costante affinché la dimensione logistica sia dignitosa e funzionale;
- l'adeguamento periodico di arredi, ausili (PC, stampanti, ecc.) e sussidi didattici (libri di testo, CD, DVD, ecc);

La Qualità risulta essere il prodotto interattivo dei processi complessivi dell'organizzazione identificabili in Risorse Umane, Formazione Permanente e Programmazione.

Capodarco Formazione è punto di riferimento nel territorio sia per gli Enti Locali Committenti, sia per gli Operatori Sociali, sia per i target dei propri Servizi rivolti anche a fasce sociali svantaggiate.

I Committenti sono solitamente individuati negli Enti Pubblici che emettono bandi e avvisi pubblici relativi a Servizi Formativi/Orientamento e Servizi per il Lavoro. Aziende Profit e Non Profit con necessità di aggiornamento e formazione continua per il personale potranno offrire ulteriori opportunità. I clienti e i fruitori possono essere individuati negli allievi delle attività formative e nei frequentatori dei Servizi di Orientamento. Tutte le attività svolte nell'ambito delle diverse tipologie di intervento vengono realizzate in funzione del soddisfacimento delle aspettative dei committenti/clienti/fruitori.

Il personale è consapevole del fatto che questi ultimi rappresentano il valore fondamentale per l'organizzazione.

#### ➤ **Diffusione della Politica per la Qualità**

Al fine di garantire che la Politica per la Qualità si traduca in fatti concreti, questa viene diffusa, condivisa, attuata e sostenuta a tutti i livelli organizzativi di Capodarco Formazione, mediante:

- la diffusione a tutti i soci e lavoratori della Carta della Qualità;
- l'affissione della Carta della Qualità in tutte le sedi operative e la sua pubblicazione sul Sito istituzionale;
- la sensibilizzazione alla Politica per la Qualità anche attraverso il Piano di Sviluppo professionale dei dipendenti.

Capodarco Formazione provvede alla revisione e alla divulgazione della Politica per la Qualità, per adeguarla ai cambiamenti socioeconomici, per quanto attiene ai requisiti dei diversi percorsi.

#### ➤ **Obiettivi operativi**

Capodarco Formazione intende lottare contro il rischio di dispersione scolastica e di emarginazione sociale delle fasce sociali svantaggiate, tra cui ragazzi delle periferie in età di obbligo formativo, giovani disabili psico-fisici, persone con problematiche psichiatriche, immigrati e disoccupati adulti. A questo fine le azioni e le attività di formazione e di orientamento tendono a garantire agli allievi un adeguato livello di acquisizione di competenze e conoscenze, per meglio rispondere alle esigenze del mercato del lavoro e facilitare così la loro integrazione sociale.

Con la Carta della Qualità, Capodarco Formazione intende garantire che le aspettative del sistema committenti/beneficiari siano sempre considerate, affinché le azioni e le attività di formazione e orientamento siano coerenti con i reali bisogni formativi degli allievi.

In particolare la Carta della Qualità evidenzia i seguenti obiettivi operativi:

- puntuale attuazione delle linee programmatiche degli Enti preposti al sistema della formazione (Regione Lazio, Città Metropolitana di Roma Capitale, Ministero del Lavoro);
- chiara comprensione e definizione dei bisogni formativi dei beneficiari al fine di favorire l'inserimento al lavoro;
- conoscenza approfondita del mondo del lavoro, al fine di aumentare la possibilità di ottenere tirocini formativi e di orientamento qualificati e possibilità concrete di impiego;
- puntuale definizione dei servizi, dei requisiti relativi e degli standard di qualità richiesti nel settore della formazione e dell'orientamento;
- ricerca costante di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- ricerca costante per la promozione di risposte adeguate all'evolversi dei bisogni espressi dai soggetti sociali svantaggiati;
- coinvolgimento diretto e programmato del personale attraverso: - il collegio dei formatori, durante il quale si discute degli obiettivi, metodi e strumenti didattici e della valutazione del processo di formazione e orientamento per assicurare la soddisfazione dei committenti/beneficiari, e meglio rispondere ai bisogni degli allievi; - gli incontri settimanali dell'équipe di sede e/o di corso per la verifica dell'attuazione della progettazione formativa, la verifica e la valutazione delle attività/azioni formative e di orientamento e l'eventuale riprogettazione;
- coinvolgimento programmato delle famiglie degli allievi;
- coinvolgimento programmato dei Servizi Sociali.

#### 4 - Le Aree di attività di Capodarco Formazione

I diversi ambiti di attività fanno riferimento alle tipologie di intervento attuate, possibili e presenti all'interno delle sedi operative. Essi sono stati predeterminati dalla Legge Quadro Nazionale sui sistemi di accreditamento degli Enti di Formazione e di Orientamento e dal sistema emanato dalla Regione Lazio che a quella normativa fa riferimento.

Si crede sempre nell'importanza di attivare modelli di pensiero legati alla ricerca sociale, alla consapevolezza dell'agire e alla diffusione di buone prassi. L'intento risiede nella possibilità di realizzare una didattica attiva e partecipata che veda il gruppo classe, ogni singolo allievo e i docenti coinvolti in un processo di ridefinizione costante dei contenuti, finalizzato a creare un apprendimento calibrato e consapevole.

L'offerta formativa si articola in:

##### **a. Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale per l'assolvimento del diritto/dovere all'Istruzione e Formazione:**

- Qualifica triennale Operatore del Benessere – Indirizzo Erogazione di trattamenti di acconciatura ed Erogazione dei servizi di trattamento estetico – 1020 ore/anno
- Diploma professionale Tecnico dell'Acconciatura e Tecnico dei trattamenti estetici – 990 ore/anno

Questi percorsi sono rivolti a tutti coloro che abbiano un'età compresa tra i 14 e i 18 anni e che abbiano completato la scuola secondaria inferiore. Sono finalizzati al conseguimento di Qualifiche Triennali Professionali, riconosciute e spendibili a livello nazionale e comunitario (*III livello QNQ/EQF*) e del diploma professionale (*IV livello QNQ/EQF*), in quanto comprese in un apposito Repertorio Nazionale, condiviso tra Stato e Regioni. Sono interamente gratuiti con il finanziamento della Regione Lazio, della Città Metropolitana di Roma Capitale e con il contributo del Fondo Sociale Europeo (FSE).

La programmazione delle attività didattiche è calibrata e adattata alle esigenze e alle possibilità di ciascun gruppo aula. Per il conseguimento degli obiettivi didattici la lezione è spesso costruita insieme agli allievi, in maniera attiva e partecipata; le esercitazioni di laboratorio e le simulazioni, i tirocini formativi e gli stage rappresentano elementi centrali della didattica. I formatori accolgono, sostengono e accompagnano gli allievi in un percorso didattico finalizzato all'acquisizione di conoscenze e abilità per il conseguimento di una qualifica professionale spendibile sul mercato del lavoro, al proseguimento di successivi percorsi formativi ed eventualmente a un reingresso nel circuito scolastico superiore. Le attività specifiche di Orientamento sono realizzate in collaborazione con gli altri Servizi pubblici, afferenti agli ambiti formativi dell'obbligo, in particolar modo attraverso l'organizzazione di incontri sia nelle scuole secondarie di primo grado dei territori da cui provengono le domande di iscrizione, sia con le famiglie degli allievi interessati prima dell'iscrizione e all'inizio delle attività formative. I colloqui con le famiglie, che rappresentano uno strumento fondamentale e non trascurabile del percorso formativo di ogni singolo allievo.

L'attestato di Qualifica Professionale conseguito al termine dei 3 anni consente:

- di inserirsi nel mondo del lavoro in strutture specializzate in tecniche estetiche e di massaggio, saloni di bellezza e saloni di acconciatura.
- di accedere al percorso di IV anno per conseguire il Diploma Professionale e l'Abilitazione all'Esercizio di Impresa, titolo necessario all'apertura di un'attività autonoma.
- di proseguire il percorso di istruzione attraverso la frequenza del 4° e del 5° anno degli Istituti Professionali e degli Istituti Tecnici Statali, fino al conseguimento del Diploma di Stato.

#### **b. La Formazione post diritto/dovere e Formazione Superiore**

Comprende la formazione post diritto/dovere, l'istruzione e formazione tecnica superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 44 del D. Leg. 15/06/2015, n. 81 e s.m.i. L'attività formativa di questi ambiti è rivolta ad allievi (giovani ed adulti) interessati ad acquisire competenze nei Settori Economico-Professionali dell'accreditamento: Agricoltura, Produzioni alimentari, Servizi di Informatica, Servizi di distribuzione commerciale, Servizi turistici, Servizi socio-sanitari, Servizi alla persona, Area comune. Le attività sono erogate tramite finanziamenti pubblici o privati da parte di singoli soggetti e/o di imprese. I corsi, conformemente alla specifica tipologia, possono rilasciare Attestati di Frequenza o di Qualificazione Professionale.

#### **c. Formazione Continua**

Comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, e nuovi ammortizzatori sociali (NASPI, ASDI, DIS.COLL) a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui al D.lgs. 81/2015.

#### **d. Percorsi Formativi Individualizzati rivolti a giovani con disabilità**

Gli allievi che vogliono iscriversi devono, preferibilmente, aver compiuto il percorso scolastico fino al 18° anno di età. Si tratta di percorsi individualizzati, articolati in fasi biennali.

Si tratta di corsi interamente **gratuiti**, finanziati dalla Regione Lazio con il contributo del Fondo Sociale Europeo (FSE) e gestiti dalla Città Metropolitana di Roma Capitale. La tipologia dei corsi prevede un intervento che si fonda sulla "personalizzazione". Un iniziale periodo di Osservazione e Orientamento permette di individuare interessi e punti di forza con il preciso intento di favorire il benessere e l'evoluzione personale. L'obiettivo generale di questi Corsi è la "professionalizzazione" dell'allievo. Ciascun allievo si avvale di un Percorso Formativo Individualizzato che si caratterizza per flessibilità e forte integrazione con gli agenti del territorio: servizi, scuole, aziende, (sia pubbliche sia private), monitoraggio continuo, verifica e riprogettazione in itinere dei singoli progetti. Questa integrazione si realizza prima di tutto attraverso incontri con i Servizi Sociali e Sanitari, con i quali si condivide il Piano Formativo Individualizzato. Le fasi previste sono le seguenti:

1. accoglienza, conoscenza, primo orientamento alle professioni
2. acquisizione di competenze di base, generali, lavorative e comunicative, trasferibili a diversi compiti e contesti, ovvero trasversali

3. acquisizione e approfondimento di competenze professionali specifiche ( tirocinio)
4. consolidamento di competenze e abilità professionali, conferma consapevole e convalida della cognizione di sé e del proprio saper fare (restituzione), certificazione e accompagnamento in uscita.  
Il tirocinio formativo curriculare (non finalizzato all'assunzione) rappresenta il momento centrale dell'intero percorso, indispensabile per offrire occasioni di sperimentazione individuale nel mondo del lavoro. Viene svolto nei diversi ambiti produttivi del territorio: supermercati, mense, vivai, uffici pubblici e privati, ecc.. La finalità principale della formazione professionale è la crescita personale e l'acquisizione di competenze trasversali e tecniche atte a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro. Le tre sedi di realizzazione dei corsi operano in stretta collaborazione con le famiglie, i COL e l'Informagiovani, le scuole pubbliche, le associazioni di riferimento dei ragazzi, oltre che con gli enti e le innumerevoli piccole e medie imprese ove si svolgono i tirocini formativi. La frequenza è obbligatoria e l'orario quotidiano si sviluppa tra le 8.30 alle 14.00.

#### e. Servizi per il Lavoro/Orientamento

Capodarco Formazione partecipa al sistema regionale delle politiche attive per il lavoro, garantendo l'erogazione dei **servizi per il lavoro obbligatori** e caratterizzati dalle seguenti aree funzionali:

- Accoglienza e prima informazione;
- Orientamento di primo livello;
- Orientamento specialistico o di secondo livello;
- Incontro domanda/offerta di lavoro e accompagnamento al lavoro

e nei seguenti **servizi per il lavoro specialistici facoltativi**:

- *Area VI* Analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico svolti anche in situazione lavorativa;
- *Area VII* Progettazione e consulenza per l'occupabilità di soggetti svantaggiati e di persone con disabilità.

Inoltre, come attività orientativa, in accompagnamento alle diverse attività formative realizzate, si rivolge a:

- Studenti delle scuole secondarie di primo grado, studenti delle scuole secondarie di secondo grado e dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale e a tutti i giovani di età compresa tra i 12 e i 18 anni, con particolare riguardo alle fasce deboli e svantaggiate e ai giovani disabili;
- Docenti delle scuole secondarie inferiori e superiori per supportarli nell'orientamento degli allievi, e alle loro famiglie, per sostenerli nei momenti in cui devono affrontare scelte sui percorsi di studio;
- Adulti, occupati e/o disoccupati per sostenerli nel loro percorso di formazione e riqualificazione professionale oppure di orientamento al lavoro.

Il Servizio collabora con:

- Servizi Pubblici: Scuole Medie Inferiori e Superiori, Centri di Formazione, Servizi Sociali dei Municipi, Centri per l'Impiego della Provincia, C.O.L. (Centro Orientamento al Lavoro), Informagiovani, Servizi delle ASL (DSM, Handicap Adulti e SerT.), Ministero della Giustizia;
- Privato Sociale: Aziende, Organizzazioni Sociali quali Consulte, Associazioni di disabili, Sindacati.

#### f. Ente titolato

Con determinazione n. G 04979 del 04/05/2021 (ed integrazione n. G 05320 del 10/05/2021) Capodarco Formazione Impresa Sociale srl è ente titolato per l'erogazione:

- a) dei servizi di individuazione e validazione
- b) del servizio di certificazione delle competenze.

Il processo di individuazione, validazione e di certificazione delle competenze, mira al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- favorire la messa in trasparenza degli apprendimenti e l'aderenza della formazione ai fabbisogni delle imprese e delle professioni al fine di facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- ampliare la spendibilità delle qualificazioni in ambito nazionale ed europeo al fine di facilitare la mobilità geografica e professionale

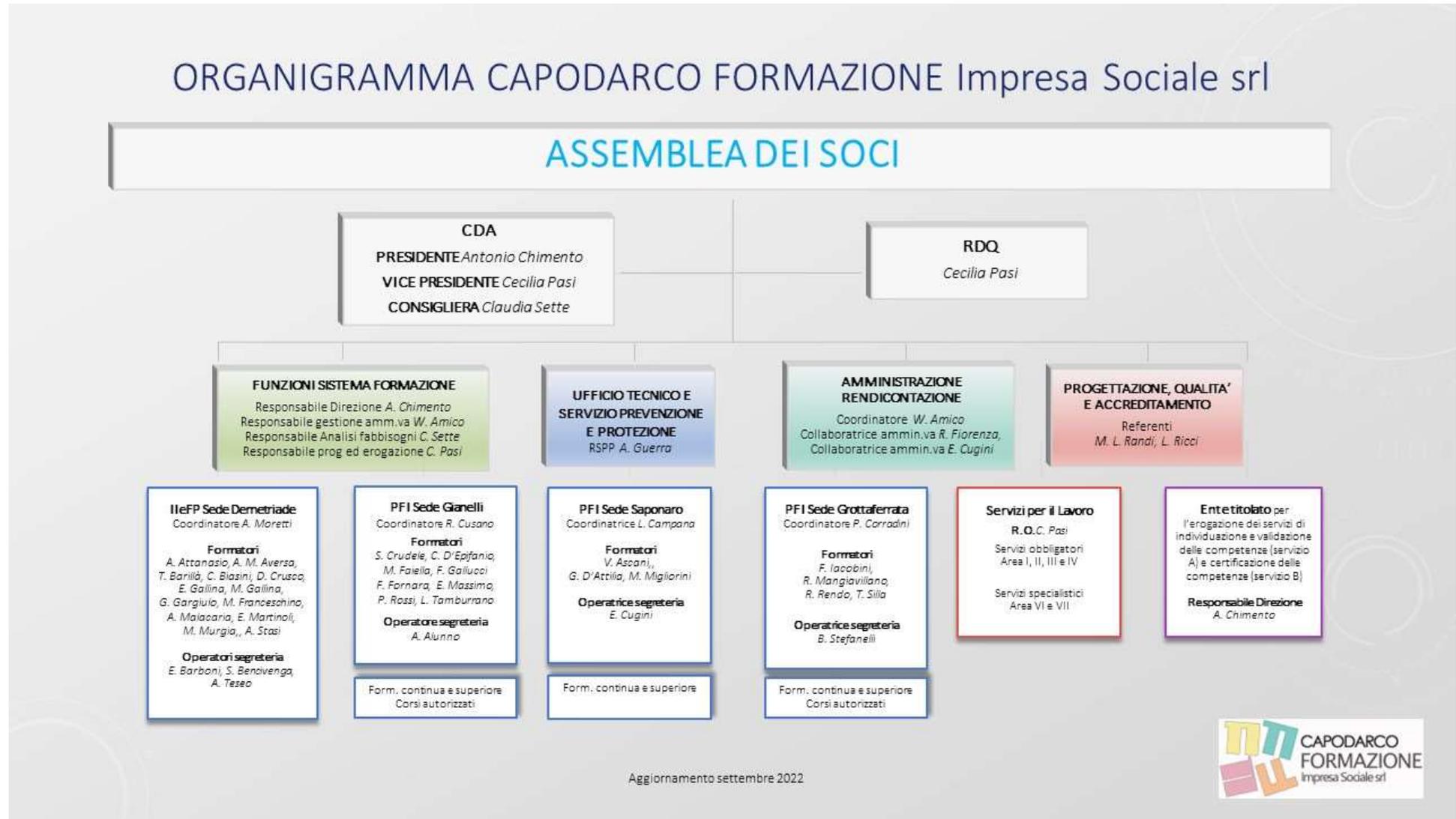
Il processo di certificazione è la procedura di formale riconoscimento delle competenze acquisite in contesti formali, anche in caso di interruzione del percorso formativo, o di quelle validate acquisite in contesti non formali e informali.

La DGR n. 816/2018 definisce la titolazione come *“l’esito del procedimento di accreditamento con cui l’Amministrazione regionale riconosce l’idoneità di soggetti giuridici pubblici e privati, con sedi operative presenti sul territorio regionale e in possesso dei requisiti definiti, a erogare i servizi di individuazione e validazione e/o il servizio di certificazione delle competenze, nel rispetto della programmazione regionale, della parità di trattamento di non discriminazione e delle pari opportunità, in un’ottica di qualità.”*

In quanto soggetto titolato il servizio si realizza attraverso:

- ✓ l’identificazione e la messa in trasparenza delle competenze presenti nei repertori di tutte le Regioni e Province Autonome, così come esse sono rappresentate dall’Atlante del lavoro e delle Qualificazioni;
- ✓ la validazione e la certificazione delle sole competenze relative alle qualificazioni del Repertorio della Regione Lazio.

## 5 - La dotazione di Risorse Professionali



## ➤ La Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa di Capodarco Formazione, composta e nel rispetto della normativa relativa all'accreditamento regionale, prevede:

- 1) Assemblea dei soci e Sindaco Revisore;
- 2) Consiglio di Amministrazione;
- 3) Presidente e Legale Rappresentante;
- 4) Ufficio di Direzione;
- 5) Formazione: Responsabili dei Processi di 1. Direzione, 2. Analisi e definizione dei fabbisogni, 3. Progettazione, 4. Erogazione servizi e 5. Amministrazione
- 6) Ufficio tecnico: 1 Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
- 7) Ufficio progettazione, qualità e accreditamento: 2 Referenti
- 8) Amministrazione: 1 Coordinatore amministrativo, 2 Collaboratori amministrativi
- 9) Servizi per il Lavoro: 1 Responsabile servizio, 1 Responsabile amministrativo, 1 OML, 1 OMLS e 1 Collaboratore amministrativo;
- 10) Ente titolato: 1 Responsabile servizio, 1 Responsabile amm.vo, 1 Responsabile accoglienza, 3 Responsabili supporto gestione e tecnico, 1 Responsabile sistema
- 11) 1 Sede IeFP: 1 Coordinatore/Orientatore, 13 Formatori (e altri collaboratori esterni), 3 Operatori di segreteria;
- 12) 3 Sedi PFI: 3 Coordinatori/Orientatori, 15 Formatori (e altri collaboratori esterni), 3 Operatori di segreteria.

L'organizzazione interna consente a Capodarco Formazione di operare come un sistema articolato, assicurando la necessaria integrazione tra i diversi processi funzionali.

Le risorse umane presenti sono quelle funzionali al miglior andamento delle attività intese nella loro complessità e organicità, anche in relazione al particolare contesto socio economico in cui si opera, rispettando le indicazioni della committenza, pubblica e privata, in materia di accreditamento e di erogazione di servizi formativi e/o di orientamento.

## ➤ Descrizione delle attività delle Risorse Umane

I compiti delle Unità Funzionali e di tutte le risorse umane riportate nella Struttura Organizzativa possono essere brevemente riassunti come di seguito indicato:

### ASSEMBLEA DEI SOCI

L'assemblea dei soci è l'organo collegiale deliberativo della società ed è formata dai soci. È l'organo in cui si forma e in cui si esprime la volontà sociale che poi viene attuata dall'organo amministrativo.

### PRESIDENTE/ Responsabile del Processo di Direzione

- È il Rappresentante Legale di Capodarco Formazione
- Presiede il Consiglio d'Amministrazione di Capodarco Formazione
- Riveste cariche elettive e/o direttive e/o operative su mandato del Consiglio d'Amministrazione
- Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del Servizio
- Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisiona la manutenzione e miglioramento del Servizio

### CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

- Gruppo di persone che riveste carica elettiva su mandato dell'Assemblea dei Soci
- Elegge il Presidente, il Vice-Presidente e designa i responsabili/coordinatori di attività e processi
- Attua il programma e le delibere dell'Assemblea
- Condivide con il Presidente le responsabilità e i compiti di Direzione

## UFFICIO di DIREZIONE

- E' responsabile dell'amministrazione, dell'economia e della finanza di Capodarco Formazione;
- Definisce strategie organizzative e standard di qualità
- Definisce politica e obiettivi in funzione delle strategie da perseguire
- Definisce e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative in funzione delle strategie da perseguire
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento delle attività
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la Committenza; svolge attività di rappresentanza rispetto alla Committenza, all'Utenza, ai Soggetti Istituzionali e socioeconomici del territorio
- Definisce la pianificazione e la gestione delle relazioni locali con le Imprese, le Istituzioni, i Servizi per l'Impiego e gli attori locali
- Cura la valutazione e lo sviluppo delle risorse umane
- Cura la promozione e la pubblicizzazione dei servizi della struttura
- Cura la gestione della qualità inerente tutti i processi.

## UFFICIO TECNICO E SERVIZIO di PREVENZIONE

- Sovrintende e coordina le attività connesse alla gestione degli immobili, degli impianti e delle attrezzature di lavoro
- Si interfaccia con i fornitori tecnici per le attività di erogazione di servizi e di beni al fine di garantire il rispetto sia delle richieste tecniche che le conformità normative e regolamentari
- Gestisce le attività per assicurare la conformità alle richieste di legge nonché la salute e la sicurezza dei lavoratori nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs 81/08 e altre norme correlate
- Persegue obiettivi di funzionalità tecnica dell'ottimizzazione dell'allocazione delle risorse economiche in funzione delle necessità operative
- Si interfaccia con il servizio esterno di medicina del lavoro
- Promuove politiche di miglioramento della salute e della sicurezza.

## UFFICIO PROGETTAZIONE, ACCREDITAMENTO E QUALITA'

- Effettua lo scouting di bandi e avvisi pubblici e/o privati, locali, regionali, nazionali ed europei per la proposta di interventi
- Realizza la progettazione degli interventi in risposta a bandi e avvisi pubblici e/o privati e di aggiornamento del personale interno
- Gestisce i rapporti con i partner di progetto, con le aziende e le istituzioni del territorio per la costruzione delle proposte progettuali
- Gestisce, coordina e monitora la realizzazione delle attività finanziate
- Gestisce e verifica le procedure di mantenimento connesse agli accreditamenti regionali delle sedi operative
- Gestisce, verifica e cura l'aggiornamento delle procedure volte ad attuare la politica della qualità definita dagli organi di governo
- Organizza gli strumenti utili per la raccolta dei dati, sovrintende lo svolgimento adeguato ed uniforme delle procedure di qualità in tutte le sedi operative

## AMMINISTRAZIONE/RENDICONTAZIONE

- Gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali, gestisce il controllo di gestione economico-finanziario-patrimoniale
- Cura la gestione amministrativa del personale
- Cura la gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento, cura la gestione della qualità inerente i processi in questione
- Cura la rendicontazione dei corsi, dei progetti e delle spese generali
- Predisporre registri, calendari e materiali relativi agli interventi formativi e/o di orientamento
- Cura la documentazione degli interventi formativi e/o di orientamento applicando i programmi adottati.

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO

- Attua la diagnosi/lettura generale (livello nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Attua la diagnosi/lettura specifica, (livello regionale e locale), dei bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Attua l'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
- Reperisce le fonti idonee ad attuare le linee strategiche di Capodarco Formazione e definisce la strategia formativa
- Cura il monitoraggio degli avvisi, dei bandi e delle gare che vengono resi pubblici
- Individua le esperienze specifiche di Capodarco Formazione che possono essere punti di forza rispetto ai requisiti progettuali
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza per il processo in questione
- Cura la gestione della qualità inerente al processo in questione.

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Realizza la progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio delle azioni corsuali
- Elabora e sviluppa l'intero progetto (obiettivi, contenuti, azioni, risultati attesi, incluso piano e criteri di valutazione dell'intervento)
- Realizza la progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- Cura la gestione della qualità inerente il processo in questione

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Effettua la pianificazione del processo di erogazione
- Gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza per il processo in questione
- Effettua il monitoraggio delle azioni e/o dei programmi
- Cura la valutazione dei risultati e l'identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- Cura la gestione della qualità inerente il processo in questione

### COORDINATORE ATTIVITÀ' E/O SEDE

- Gestisce le attività tecniche dell'azienda relative alla realizzazione/erogazione del servizio
- Garantisce la realizzazione delle attività secondo le specifiche fornite dal cliente/committente ed in osservanza delle normative di settore
- Gestisce, dal punto di vista funzionale, le risorse umane per la realizzazione degli interventi formativi e/o di orientamento
- Gestisce le risorse materiali per la realizzazione degli interventi formativi e/o di orientamento
- Su incarico del Consiglio d'Amministrazione, è Responsabile dei Processi di Analisi e Definizione del Fabbisogno
- Gestisce la Progettazione ed Erogazione dei Servizi e delle Attività rientranti nella propria sfera di responsabilità

### OPERATORE DI SEGRETERIA

- Provvede al controllo e all'archiviazione degli atti
- Provvede a fornire prima informazione agli utenti
- Smista la documentazione affidata ai vari settori
- Predisporre e redige atti amministrativi, documenti e verbali
- Predisporre atti e provvedimenti relativi all'iter burocratico di gestione dei progetti
- Cura la gestione del flusso delle informazioni, gli aspetti logistici e l'impiego di risorse strumentali
- Provvede alle commissioni esterne assegnate e cura la gestione dell'archivio

## **FORMATORE/DOCENTE/CO-DOCENTE/TUTOR/ORIENTATORE**

### **Formatore/Docente/Co-Docente (Obbligo formativo)**

- E' responsabile dell'erogazione delle lezioni e attività didattiche necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze, coerentemente con la progettazione
- E' responsabile del rispetto dell'avanzamento del programma didattico e della verifica dell'apprendimento
- Compila il portfolio e determina i crediti formativi
- Progetta i piani personalizzati di studio
- Produce e gestisce il materiale e la documentazione didattica
- Raccoglie e trasmette i dati relativi al monitoraggio territoriale dell'offerta formativa.

### **Tutor-Orientatore (Obbligo formativo)**

- E' responsabile dell'erogazione di servizi di tutoraggio all'interno degli interventi formativi e/o di orientamento, ivi compresi le lezioni d'aula, il tirocinio e l'inserimento lavorativo, integrandoli con attività individuali o di gruppo
- Cura i rapporti con le aziende per acquisire le disponibilità alla realizzazione di stage, propone convenzioni e definisce modalità e tempi di realizzazione
- Gestisce l'accoglienza e lo screening dell'utenza
- Eroga i servizi orientativi, (informazione-formazione-consulenza)
- Anima e facilita l'apprendimento individuale e di gruppo
- Progetta e realizza stage e tirocini formativi e di orientamento
- Analizza i bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo
- Coordina i diversi attori del processo educativo e formativo, (genitori, docenti formatori, tutor aziendali, agenzie educative del territorio, ecc.
- Gestisce le relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo
- Fornisce supporto personalizzato agli allievi
- Progetta e coordina i percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo.

## **ORIENTATORE-DOCENTE-TUTOR (FORMAZIONE SUPERIORE - CONTINUA)**

### **Orientatore**

- Gestisce l'accoglienza e lo screening dell'utenza
- Eroga i servizi orientativi (informazione-formazione consulenza).

### **Docente**

- Progetta in dettaglio le singole azioni o sessioni di formazione
- Eroga la formazione
- Effettua il monitoraggio e la valutazione degli apprendimenti.

### **Tutor**

- Cura l'animazione e la facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo
- Progetta e realizza stage e tirocini formativi e di orientamento
- Effettua l'analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo
- Cura le relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.

### **RESPONSABILE ORGANIZZATIVO (servizi per il lavoro)**

- Organizza e pianifica le informazioni e le azioni sui servizi per il lavoro
- Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Garantisce la supervisione della manutenzione e del miglioramento del servizio
- Gestisce le relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali
- Promuove i servizi offerti
- Garantisce la supervisione delle attività di gestione del sistema informativo e delle informazioni

### **OPERATORE MERCATO DEL LAVORO (servizi per il lavoro)**

- Garantisce la correttezza e la completezza delle informazioni agli utenti
- Identifica gli obiettivi e interpreta i bisogni al fine di definire la domanda dell'utente
- Ricostruisce l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente
- Modula l'intervento in base alle caratteristiche dell'utente
- Organizza e pianifica le informazioni e le azioni
- Coopera con i servizi territoriali e garantisce l'efficacia dello scambio di informazioni tra operatori della rete
- Predisporre progetti orientativi e formativi
- Individua soggetti ospitanti rispondenti agli obiettivi professionali dell'utente
- Si relaziona con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni pubbliche e private, attori locali anche per l'inserimento lavorativo

### **OPERATORE DEL MERCATO DEL LAVORO CON COMPETENZE SPECIALISTICHE (servizi per il lavoro)**

- Analizza l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente
- Elabora le informazioni sulle condizioni, opzioni, risorse dell'utente e sulle possibili azioni
- Programma le strategie di inserimento lavorativo
- Adotta metodologie di bilancio di competenze
- Elabora il profilo di funzionamento della persona con disabilità, anche mediante strumenti qualificati ICF
- Rileva le esigenze specifiche della persona in situazione di svantaggio ai fini della predisposizione di misure personalizzate di sostegno
- Elabora il progetto personalizzato di inserimento lavorativo, anche ai fini dell'avviamento mediante convenzioni ex art. 12 e 12 bis della legge 68/99
- Assiste i datori di lavoro sulle modalità di adempimento della legge 68/99

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONI DEGLI UTENTI (ente titolare)**

- Provvede a fornire le informazioni di primo livello e accoglie il candidato
- Verifica il possesso dei requisiti di accesso al servizio e identifica l'effettivo bisogno del servizio
- Accetta la domanda di accesso al servizio oppure rifiuta la stessa orientando il candidato ad altro servizio

### **SUPPORTO ALLA GESTIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALI ED ORGANIZZATIVI, FUNZIONALI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI (ente titolare)**

- Gestisce gli adempimenti amministrativi e segretariali
- Organizza le attività funzionali all'erogazione dei servizi
- Effettua il monitoraggio delle attività

### **SUPPORTO TECNICO AL CORRETTO E SICURO UTILIZZO DELLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE, STRUMENTALI E SPAZI ATTREZZATI FUNZIONALI ALLO SVOLGIMENTO DELLE PROVE PRESTAZIONALI (ente titolare)**

- Reperisce e predisporre le attrezzature e gli spazi per la realizzazione delle prove
- Organizza il calendario per l'utilizzo delle attrezzature e degli spazi per la realizzazione delle prove
- Fornisce il supporto tecnico all'utilizzo delle attrezzature e degli spazi
- Verifica la funzionalità delle attrezzature e degli spazi

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO ALLA INDIVIDUAZIONE E MESSA IN TRASPARENZA DELLE COMPETENZE (ente titolato)**

- Supporta il richiedente per la predisposizione della domanda per accedere al servizio d'individuazione, validazione, certificazione delle competenze
- Predisporre il patto di servizio e/o la documentazione necessaria per l'avvio del procedimento
- Gestisce le informazioni inerenti la procedura nei sistemi informativi o documentali previsti
- Pianifica i successivi incontri necessari al lavoro di individuazione delle competenze candidate alla validazione
- Conduce i colloqui individuali o di gruppo finalizzati alla ricostruzione delle esperienze e alla messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali e informali
- Identifica e formalizza le competenze individuate con riferimento alle qualificazioni e ai repertori di pertinenza
- Supporta il richiedente per la composizione del Documento di trasparenza completo delle evidenze anche attraverso l'applicazione di criteri di accettabilità e pertinenza delle stesse Redige il Documento di trasparenza e invia il destinatario alle successive fasi della procedura o ad altro servizio

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' VALUTATIVE RIVOLTE ALLA VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE (ente titolato)**

- Effettua verifica e valutazione della documentazione relativa agli utenti in ingresso al processo valutativo, ivi incluso l'esame tecnico del «Dossier delle evidenze» e del «Documento di trasparenza» sulla base degli standard professionali di riferimento
- Pianifica il processo di valutazione delle competenze, tenendo conto delle caratteristiche degli utenti, del contesto di esercizio e degli standard di riferimento;
- Pianifica la procedura operativa di valutazione nel rispetto dei criteri di collegialità, oggettività, terzietà e indipendenza previsti in conformità alla regolamentazione regionale nonché l'equità delle condizioni e la privacy degli utenti
- Definisce, ove necessario, degli indicatori oggetto di osservazione e degli standard minimi di prestazione a partire dallo standard professionale di riferimento
- Progetta, in diretta relazione con l'esperto di contenuto professionale e curricolare, le prove di verifica e dei relativi indicatori di osservazione
- Realizza le procedure e le prove di verifica in coerenza con la pianificazione progettuale e in conformità con le regole di riferimento del proprio sistema di validazione e certificazione
- Redige il Documento di validazione in esito ad apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali;
- Cura la tracciabilità dell'intero processo attraverso la reportistica e i sistemi informativi o documentali predisposti

### **RESPONSABILE DELLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ VALUTATIVE PER GLI ASPETTI DI CONTENUTO CURRICOLARE E PROFESSIONALE (ente titolato)**

- Effettua valutazione della qualità tecnica della documentazione in ingresso al processo valutativo ivi incluse le evidenze documentali prodotte;
- Analizza e declina le attività e le performance attese con riferimento agli standard professionali delle qualificazioni e ai repertori di pertinenza;
- Prepara, predisporre e conduce i colloqui tecnici;
- Realizza le prove in situazione predisponendo setting adeguati nel rispetto degli standard professionali previsti;
- Formula le valutazioni tecniche richieste nella procedura in conformità con la documentazione prevista nel procedimento;
- Partecipa alla procedura di valutazione in conformità alla regolamentazione regionale e secondo i criteri di collegialità, oggettività, terzietà e indipendenza previsti.

### ➤ La Formazione/Aggiornamento Permanente delle Risorse Umane

I processi di aggiornamento, realizzati sulla base di una sistematica rilevazione del fabbisogno formativo interno, tengono conto della necessità di:

- consolidare l'insieme delle competenze degli operatori;
- migliorare la capacità di lavorare in gruppo;
- perfezionare le competenze relazionali.

### ➤ La dotazione di Risorse logistico-strumentali

**Sede legale: Via Michele Saponaro 20 - 00143 Roma tel. 06 7141251**

**E-mail: [direzione@capodarcoromaformazione.it](mailto:direzione@capodarcoromaformazione.it)**

**PEC: [direzione@pec.capodarcoromaformazione.it](mailto:direzione@pec.capodarcoromaformazione.it)**

**Sede amministrativa: Via S. Antonio Maria Gianelli, 34 – 00182 Roma tel. 06 7141251**

**E-mail: [rendiconti@capodarcoromaformazione.it](mailto:rendiconti@capodarcoromaformazione.it)**

**PEC: [direzione@pec.capodarcoromaformazione.it](mailto:direzione@pec.capodarcoromaformazione.it)**

Le **sedi operative** sono quattro:

1. Via S. Antonio Maria Gianelli, 34 Roma (Municipio VII): **Obbligo Formativo - Formazione superiore e continua; Servizi per il lavoro; Ente titolato per la certificazione delle competenze**
2. Via Michele Saponaro, 20 – Roma (Municipio IX): **Obbligo Formativo - Formazione superiore e continua;**
3. Via San Nilo, 12/Via del Grottino snc - Grottaferrata: **Obbligo Formativo - Formazione superiore e continua;**
4. Via Demetriade, 76 – Roma (Municipio VII): **Obbligo Formativo**

### ➤ La dotazione delle singole Sedi operative

1) La Sede di *Via S. Antonio Maria Gianelli, 34* è dotata di:

- cinque aule didattiche attrezzate e allestite con armadi, sedie e tavoli;
- aula polifunzionale multimediale, attrezzata con postazioni informatiche collegate ad Internet e rete, stampante in rete e scanner, video proiettore, telo per proiezioni e Tv al plasma;
- aula formatori/accoglienza per colloqui con le famiglie, arredata con tavolo, sedie ed armadi;
- ufficio di segreteria con postazioni informatiche collegate ad Internet, stampante e scanner/fax/fotocopiatrice, scrivanie e armadio;
- ufficio di direzione con postazione informatica collegata ad Internet, scrivania, armadio e libreria;
- tre servizi igienici senza barriere architettoniche per gli allievi;
- un servizio igienico senza barriere architettoniche per il personale.

2) La Sede di *Via Michele Saponaro 20* è dotata di:

- quattro aule didattiche attrezzate con postazioni informatiche collegate a Internet ed allestite con armadi, sedie e tavoli;
- laboratorio multimediale con postazioni informatiche collegate ad Internet e in rete, stampante in rete e scanner, video proiettore, telo per proiezioni e Tv al plasma;
- aula formatori con postazioni informatiche collegate ad Internet e arredata con scrivanie ed armadi;
- aula accoglienza/colloqui con le famiglie, arredata con tavolo, sedie ed armadio.
- ufficio di segreteria/coordinamento attrezzato con postazioni informatiche con collegamento ad Internet,
- stampante e scanner/fax/fotocopiatrice e una fotocopiatrice a disposizione degli allievi;
- tre servizi igienici senza barriere architettoniche per gli allievi;
- un servizio igienico senza barriere architettoniche per il personale.

- 3) La Sede di *Via S. Nilo, 12* - Grottaferrata è dotata di:
- due aule didattiche attrezzate con postazioni informatiche collegate ad Internet ed allestite con armadi, sedie e tavoli;
  - aula/laboratorio multimediale con postazioni informatiche collegate ad Internet e in rete, stampante in rete e scanner, video proiettore, telo per proiezioni e Tv al plasma;
  - ufficio di segreteria/coordinamento attrezzato con postazioni informatiche con collegamento ad Internet,
  - stampante e scanner/fax/fotocopiatrice, allestito con scrivanie ed armadio e una fotocopiatrice a disposizione degli allievi;
  - due servizi igienici senza barriere architettoniche.
- 4) La Sede di *Via Demetriade, 76* è dotata di:
- otto aule didattiche attrezzate con postazioni informatiche collegate a Internet e allestite con armadi, sedie e tavoli;
  - due aule/laboratori per acconciatori ed estetisti;
  - aula polifunzionale multimediale attrezzata con postazioni informatiche collegate ad Internet e in rete, stampante in rete e scanner, video proiettore, telo per proiezioni e Tv al plasma;
  - aula formatori/accoglienza per colloqui con le famiglie, arredata con tavolo, sedie ed armadi;
  - ufficio di segreteria con postazioni informatiche collegate ad Internet, stampante e scanner/fax/fotocopiatrice, scrivanie ed armadio;
  - ufficio di direzione con postazione informatica collegata ad Internet, scrivania, armadio e libreria;
  - sei servizi igienici per gli allievi;
  - sei servizi igienici architettoniche per le allieve;
  - due servizi igienici senza barriere architettoniche per allieve/i;
  - due servizi igienici senza barriere architettoniche per il personale.

## 6 - Carta della Qualità e principali caratteristiche dei Servizi offerti

La Gestione della Qualità, in coerenza con la Politica per la Qualità di Capodarco Formazione, è caratterizzata dai seguenti elementi principali:

### ➤ La Programmazione

La progettazione, la programmazione e la realizzazione dei corsi e degli interventi sono sempre calibrate sulla base delle caratteristiche del Sistema Committenti/Beneficiari cui sono rivolti, attraverso il coinvolgimento attivo e partecipato in un generale processo di empowerment. In particolare, gli interventi rivolti a giovani e adulti con svantaggio mirano alla costruzione condivisa di percorsi individualizzati e di progetti personali; l'accoglienza e il counseling, le lezioni teoriche, le esercitazioni e le simulazioni di laboratorio, i tirocini formativi e di orientamento, l'accompagnamento (laddove necessario) all'inserimento lavorativo, costituiscono momenti fondamentali delle attività, attuate sempre nella logica della flessibilità e dell'adattabilità alle esigenze dei gruppi e dei singoli.

La Programmazione tiene conto degli stakeholder (sistema committenti/beneficiari) di Capodarco Formazione quali elementi strutturali del sistema.

### ➤ Gli Stakeholder - Il Sistema Committenti/Beneficiari

Per Stakeholder si intendono tutti i soggetti interessati alle attività e ai servizi di Capodarco Formazione. Sono identificati in Stakeholder Primari. (p.e. allievi, famiglie, ecc.) e Stakeholder Secondari, (Servizi per il lavoro, Centri per l'Orientamento al Lavoro, Aziende Pubbliche e Private per lo svolgimento di stage, ecc.).

La Committenza Pubblica, vista la centralità del ruolo che le compete (normativo, formativo, ispettivo), viene considerata nell'ambito degli stakeholder primari.

### ➤ **Gli standard di riferimento**

Gli standard sono gli indicatori di riferimento per la resa di un servizio di qualità, così come concepito da Capodarco Formazione.

Essi si riferiscono a tre macro-contenitori:

1. la struttura logistica e le infrastrutture
2. le risorse umane e l'utenza
3. il rapporto con il territorio

- **Standard di riferimento relativi alla struttura logistica e alle infrastrutture**

- 1) manutenzione annuale degli ambienti;
- 2) rapporto 1/2 tra postazioni informatiche e allievi;
- 3) disponibilità costante dei sussidi didattici per gli allievi e valutazione costante della loro adeguata funzionalità;
- 4) adeguatezza dei laboratori e delle loro attrezzature ai profili professionali proposti.

- **Standard di riferimento relativi alle risorse umane e all'utenza**

- 1) qualificazione e aggiornamento periodico dei formatori;
- 2) Collegio Docenti, incontri di équipe, preparazione delle lezioni e lavoro di rete territoriale sono considerati parte integrante delle attività programmate del personale docente;
- 3) disponibilità e accoglienza dei formatori sia degli allievi che delle loro famiglie, anche attraverso incontri individuali programmati al fine di condividere i progetti individualizzati;
- 4) rilevazione della soddisfazione effettuata attraverso la somministrazione di specifici questionari.

- **Standard di riferimento relativi al rapporto con il territorio**

- 1) il personale opera per favorire la massima socializzazione degli allievi e che le attività vengano promosse e diffuse sul territorio cittadino;
- 2) i formatori favoriscono il miglior inserimento professionale possibile degli allievi nelle aziende che ospitano gli stage formativi (inteso come potenzialità dell'allievo/tipologia o mansione aziendale);
- 3) i formatori, i coordinatori e i dirigenti coltivano costantemente i rapporti con la rete territoriale delle istituzioni locali, dei servizi socio-sanitari, delle associazioni e degli enti del terzo settore.

## 7 - La Valutazione del Servizio

La valutazione è intesa come un processo contenente attività di monitoraggio e di valutazione ed è finalizzato a:

- 1) impedire che potenziali errori influenzino negativamente i risultati;
- 2) fornire informazioni per adottare le soluzioni più idonee;
- 3) aumentare i dati a disposizione per una migliore gestione di tutte le attività;
- 4) offrire l'opportunità di una consapevolezza maggiore a tutto il personale affinché possa ottenere risultati migliori;
- 5) rilevare la soddisfazione dei diversi utenti di Capodarco Formazione, considerata nei suoi diversi ambiti.

L'intero processo è governato dal Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 di Capodarco Formazione certificato e soggetto a controllo periodico di Parte Terza (Settore 37 n° certificato IQ060405 rilasciato dalla Dasa-Rägister, Ente di Certificazione accreditato presso il SINCERT).

### ➤ **La rilevazione della soddisfazione degli utenti**

La rilevazione della soddisfazione è rivolta a tutti gli utenti di Capodarco Formazione e, generalmente, viene effettuata 1 volta l'anno, a conclusione dell'anno formativo. Periodicamente, pertanto, agli allievi, alle famiglie,

alle aziende presso cui si svolgono i tirocini, ai formatori e ai coordinatori, viene sottoposto un questionario che Capodarco Formazione provvede ad elaborare e restituire sotto forma di report finale.

La rilevazione della soddisfazione punta l'attenzione principalmente sui seguenti aspetti:

- 1) il clima del gruppo;
- 2) la struttura logistica e gli spazi;
- 3) il rapporto con i formatori e con l'organizzazione di Capodarco Formazione nel suo complesso.

In generale, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi, Capodarco Formazione pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione, in linea con quanto stabilito nella Carta della Qualità.

La misurazione della soddisfazione degli allievi e delle loro famiglie e la gestione dei reclami, insoddisfazioni, non conformità, espressi dagli allievi, dalle loro famiglie, dalle aziende e dagli stessi formatori, è l'occasione per trarre spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Il monitoraggio costante delle attività di formazione garantisce il costante miglioramento delle prestazioni di Capodarco Formazione.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e di verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Intendiamo per:

- **Fattori di Qualità:** gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di Qualità:** i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei Fattori di Qualità individuati;
- **Standard di Qualità:** i livelli che corrispondono agli obiettivi qualitativi che Capodarco Formazione si assume in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- **Strumenti di Verifica:** le procedure attraverso cui periodicamente o in continuità viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema allievi-famiglie.

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente/fruitore	Numero di giorni intercorsi tra la data della richiesta e la data di risposta	2 settimane lavorative	Sistema di registrazione delle info
Soddisfazione del cliente/fruitore	% grado di soddisfazione	70%	Questionario
Soddisfazione della famiglia (eventuale)	% grado di soddisfazione	70%	Questionario
Soddisfazione del tutor aziendale	% grado di soddisfazione e riproposizione dell'esperienza del tirocinio	70%	Questionario
Tempo di gestione dei reclami	% grado di soddisfazione	Almeno il 50% dei reclami risolti in trenta giorni	Schema di rilevazione delle Non Conformità

## 8 - Livello preventivo

### ➤ Gli Strumenti del Sistema di Garanzia

- **La partecipazione. Processi attivati**

Capodarco Formazione ha attivato organi e strumenti atti a promuovere e ad assicurare la partecipazione dei cittadini-utenti alle attività e ai servizi proposti.

Alcuni esempi sono gli incontri in apertura dell'anno formativo (incontri con i lavoratori, colleghi formatori, incontri con le famiglie, patti formativi con gli allievi, regolamenti delle attività, comitati di partecipazione sociale, consulte, etc...

Per il buon funzionamento dialogico tra allievi, famiglie e corpo docente sono previste poi procedure che si traducono nella programmazione di incontri cadenzati, in comunicazioni scritte, in rapporti e relazioni scritte. La partecipazione è estesa anche ai Servizi Sociali operanti sul territorio, soprattutto per quanto riguarda l'utenza speciale.

- **L'affidabilità. Raccolta dati e privacy, gestione delle emergenze, gestione del disservizio, procedura per il reclamo**

Raccolta dati e privacy:

Ai sensi della nuova **Legge sulla Privacy** (GDPR) in vigore in tutti i paesi UE a partire dal 25 maggio 2018, Capodarco Formazione informa che i dati personali forniti sono utilizzati esclusivamente per l'adempimento degli atti amministrativi cogenti e trattati solo dal personale autorizzato.

L'assenso al trattamento dei dati è obbligatorio: in assenza non sarà possibile espletare le attività connesse alla gestione amministrativa delle attività di formazione e/o di orientamento.

- **La gestione delle emergenze e del disservizio**

Capodarco Formazione considera la gestione delle emergenze riferita esclusivamente a ciò che può determinare una eventuale interruzione dello svolgimento delle attività di formazione, di orientamento e dei servizi per il lavoro. Per questo, i responsabili e i formatori presenti sono chiamati a vigilare e a rispondere con sollecitudine ad eventuali disservizi interni che potrebbero presentarsi.

*La procedura per il reclamo*

Capodarco Formazione dispone di un modulo specifico per il reclamo da parte dei fruitori dei suoi Servizi disponibile presso ciascuna sede, di cui di seguito si riporta il testo.

Una volta compilato, il modulo dovrà essere consegnato al responsabile della sede che provvederà a recapitarlo agli incaricati

**MODULO RECLAMO**

Gentile utente,

per Capodarco Formazione è di fondamentale importanza la relazione umana e professionale che possa instaurarsi tra Lei e i nostri Servizi offerti. Servizi intesi il più largamente possibile: dalle strutture logistiche alle persone che vi lavorano, all'organizzazione delle prestazioni offerte e dichiarate.

Al fine quindi di migliorare costantemente e maggiormente nel tempo, la qualità dei Servizi - al di là degli strumenti interni di controllo e valutazione dei singoli interventi - si fornisce il presente modulo, quale strumento di rilevazione delle nostre possibili lacune con l'opportunità di porvi prontamente rimedio. A tale scopo Capodarco Formazione si impegna a rispondere per iscritto al reclamo pervenuto entro trenta giorni dalla sua ricezione e a Sua maggiore garanzia si rilascia, contestualmente al Suo reclamo, la ricevuta.

Nel ringraziarLa per l'attenzione e la collaborazione, La invitiamo a compilare i seguenti campi - obbligatori per potere ricevere l'esito.

Reclamo

*In caso di anonimato si precisa che il reclamo non potrà essere preso in considerazione.*

Data di presentazione del reclamo \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nominativo di chi presenta il reclamo \_\_\_\_\_

Indirizzo e telefono di chi presenta il reclamo \_\_\_\_\_

Descrizione del reclamo: \_\_\_\_\_

Firma leggibile \_\_\_\_\_

Per ricevuta del reclamo

Nominativo di chi ha ricevuto il reclamo \_\_\_\_\_

Data/Ora \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ \_\_\_\_:\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Capodarco Formazione assicura quindi un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli allievi/utenti e dei lavoratori. Si impegna, pertanto, ad esaminare con tempestività e attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto si esplica, quindi, sia attraverso la realizzazione di incontri con i clienti/utenti/fruitori, sia attraverso i seguenti canali:

- per posta, e-mail o PEC della sede legale:
  - Via M. Saponaro 20 – 00143 Roma E-mail: [direzione@capodarcoromaformazione.it](mailto:direzione@capodarcoromaformazione.it) PEC: [direzione@capodarcoromaformazione.it](mailto:direzione@capodarcoromaformazione.it)
- direttamente al Referente/Responsabile di Attività e/o Sede

Entro i trenta giorni successivi alla segnalazione, Capodarco Formazione comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## 9 - La Comunicazione: Informazione e Accoglienza

### ➤ L'informazione

Capodarco Formazione crede che la comunicazione con i lavoratori, gli allievi, i familiari e la cittadinanza interessata sia un elemento di qualità fondamentale.

L'Ente è dotato di un sito web [www.capodarcoromaformazione.it](http://www.capodarcoromaformazione.it) sempre in aggiornamento e con più pagine sui social per le diverse attività (Facebook, Instagram, LinkedIn..).

Ogni sede formativa è dotata di un numero di telefono, di un indirizzo di posta elettronica e di una bacheca interna dove veicolare le informazioni fondamentali.

Inoltre, per comunicazioni ordinarie e straordinarie e che riguardino l'andamento del servizio, ciascun coordinatore di sede può fornire notizie direttamente agli utenti e ai familiari per via telefonica, postale o consegnarle direttamente.

### ➤ L'accoglienza

Capodarco Formazione garantisce e facilita, attraverso l'accoglienza, l'incontro tra gli utenti e i propri servizi.

L'accoglienza si concretizza in due momenti privilegiati:

1. **Primo contatto in cui gli operatori si pongono in un atteggiamento di ascolto e di comprensione e forniscono le informazioni adottando un linguaggio chiaro ed esaustivo attraverso:**
  - l'ascolto della domanda, espressa sia dall'interessato sia da eventuali accompagnatori (familiari, operatori di servizi territoriali, insegnanti, ecc.);
  - l'erogazione delle prime informazioni circa le attività offerte da Capodarco Formazione;
  - l'aiuto e l'orientamento nella scelta del percorso più idoneo;
  - l'eventuale invio ad altri servizi maggiormente rispondenti alle necessità della persona.
2. **Avvio del processo formativo e/o di orientamento in cui i formatori mirano operativamente alla costruzione del "gruppo classe" e del clima relazionale, attraverso:**
  - individuazione di progetti formativi personalizzati;
  - eventuale ridefinizione del percorso.

## 10 – Condizioni di trasparenza

Per garantire un'adeguata trasparenza nei confronti del Sistema Committenti/Beneficiari, Capodarco Formazione rende fruibile ai propri committenti/clienti/utenti la presente Carta della Qualità, attraverso:

- affissione nelle aule;

- la pubblicazione sul sito dell'Ente.

La Carta di Qualità viene predisposta, validata e distribuita a cura della Direzione (anche nella veste di responsabile della qualità) e/o dei suoi delegati.

La Carta di Qualità viene periodicamente rivista e aggiornata sulla base delle informazioni che emergono dalle verifiche interne e dalle segnalazioni e/o reclami dei committenti/clienti/utenti.

La revisione periodica (almeno annuale) è validata dalla Direzione, previa verifica con i referenti delle attività.

Roma, 29 settembre 2022

CAPODARCO FORMAZIONE Impresa Sociale srl  
Il Presidente  
Antonio Chimento

*Antonio Chimento*

