

La Carta della Qualità
di
Capodarco Formazione Impresa Sociale
società a responsabilità limitata

Premessa

La Comunità Capodarco di Roma nasce a Roma nel 1971 dall'esperienza della Comunità di Capodarco avviata nel 1966 a Capodarco di Fermo nelle Marche.

Dal 1974 la Comunità Capodarco di Roma è impegnata nel territorio Sud-Est di Roma, in un'area che va dai Municipi VI, VII, IX e fino ai Castelli Romani, attraverso processi di emancipazione sociale ed economica delle persone che vivono varie forme di disagio e di emarginazione: disabili fisici e mentali, minori in stato di abbandono, giovani e famiglie a rischio, nomadi, tossicodipendenti, immigrati.

Nel 1998 la Comunità Capodarco di Roma acquisisce la qualifica di O.N.L.U.S.; nel 1998 diviene Ente Morale riconosciuto dalla Regione Lazio; nel 2000 si iscrive all'Albo delle Associazioni della Regione Lazio; nel 2004 acquisisce l'iscrizione all'Albo della Regione Lazio delle Associazioni di Promozione Sociale.

Sono stati anni di continuo sviluppo; dall'esperienza di vita comunitaria si è articolato il sistema di servizi sociali, riabilitativi e formativi che in questi anni hanno impegnato la Comunità Capodarco di Roma ONLUS su diversi ambiti di intervento: l'handicap fisico e mentale, la dispersione scolastica, il disagio giovanile, la tossicodipendenza, lo svantaggio sociale.

In data 09 ottobre 2008, la Comunità Capodarco di Roma onlus ha ceduto all' «Associazione Capodarco Roma Formazione - ONLUS», il Ramo Formazione della stessa Comunità, definito secondo quanto di seguito specificato:

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),

per queste importanti motivazioni:

- **in attuazione della Riforma del Terzo Settore, che termine alle Onlus fino a Giugno 2020 per la trasformazione;**
- **per il rafforzamento sociale adeguato al raggiungimento degli obiettivi di consolidamento e sviluppo;**
- **come naturale evoluzione a seguito dei risultati ottenuti, particolarmente negli ultimi anni della sua attività;**
- **come passo determinante per una vigorosa accelerazione del piano di sviluppo previsto per il prossimo triennio 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.**

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 suoi 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 ed azioni formative e di orientamento.

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.

Inoltre crede 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.

Infine, ritiene 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 sua 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 ad incrementare le opportunità di inserimento lavorativo.

Si pone l'obiettivo di formare operatori in grado di esprimere un'operatività che possa adattarsi ed incidere sui cambiamenti di welfare in atto, sia per la qualità degli interventi sia per competenze specifiche spendibili 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.

I Principi Operativi

Il lavoro di *CAPODARCO FORMAZIONE* basa la propria attività di orientamento, formativa e di 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 volto 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 per 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 formatori come unico insieme interagente) assume valore in sé, e conseguentemente viene 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 quindi 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 ed 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, di sede ecc...

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

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 rivolta a tutto il personale interno;
- la costruzione del bilancio preventivo e la definizione 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, lavagne luminose 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 essenzialmente a fasce sociali svantaggiate.

I committenti sono solitamente individuati negli Enti Pubblici che emettono bandi relativamente a servizi formativi e/o di orientamento. Eventualmente potranno essere anche Aziende profit e non profit con necessità di aggiornamento e formazione continua per il personale.

I clienti e i fruitori possono essere individuati negli allievi delle attività formative e nei frequentatori dei servizi di orientamento. Nel caso in cui si tratti di fasce sociali deboli tra essi possono ascrivere le famiglie o i tutori legali.

Tutte le attività svolte nell'ambito di un Intervento di Formazione e/o di Orientamento di *CAPODARCO FORMAZIONE* vengono svolte in funzione del soddisfacimento delle aspettative dei committenti/clienti/fruitori.

Il personale è consapevole del fatto che essi rappresentano un valore fondamentale per l'organizzazione, in quanto la sua vita e la sua esistenza dipendono in maniera essenziale da essi.

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 distribuzione a tutti i componenti della Carta della Qualità;
- la sensibilizzazione alla Politica per la Qualità e l'addestramento del personale nei modi più idonei alla specificità del caso.

CAPODARCO FORMAZIONE provvede alla revisione e divulgazione della Politica per la Qualità, per adeguarla sia alle mutate esigenze del mercato in termini di requisiti dei percorsi formativi e/o di orientamento, sia alla crescita professionale di tutti i suoi componenti.

Obiettivi operativi

CAPODARCO FORMAZIONE intende lottare contro il rischio di emarginazione sociale delle fasce sociali svantaggiate, tra cui 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 ai propri 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:

- la puntuale attuazione delle linee programmatiche degli enti preposti al sistema della formazione (Regione, Provincia, Ministero del Lavoro);
- la chiara comprensione e definizione dei bisogni formativi dei beneficiari al fine di favorire l'inserimento al lavoro;
- la conoscenza approfondita delle esigenze professionali del mondo del lavoro, al fine di aumentare la possibilità di ottenere tirocini formativi e di orientamento qualificati e possibilità concrete di impiego;
- la puntuale definizione dei servizi, dei requisiti relativi e degli standard di qualità richiesti nel settore della formazione e dell'orientamento;
- la ricerca costante di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- la ricerca costante per la promozione di nuove risposte coerenti con i diversificati bisogni dei soggetti sociali svantaggiati;
- il coinvolgimento diretto e programmato del personale attraverso
 - il collegio dei docenti, 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; incontri settimanali dell'equipe di corso per la verifica dell'attuazione della progettazione formativa, la verifica e la valutazione delle attività/azioni formative e di orientamento ed eventuale loro riprogettazione;
 - il coinvolgimento programmato delle famiglie degli allievi;
 - il coinvolgimento programmato dei Servizi Sociali.

Inoltre la Direzione assicura la diffusione della Carta della Qualità presso i Servizi Sociali, i Centri per l'Impiego, i COL Comune di Roma, le Scuole Medie Superiori, le Imprese e le organizzazioni imprenditoriali e le Associazioni del Terzo Settore e della Cooperazione Sociale.

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.

L'Orientamento

Per Orientamento si intende un insieme di "interventi di carattere informativo, formativo e consulenziale finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale".

Il servizio di Orientamento si rivolge a coloro i quali, in qualsiasi momento della loro vita ed in particolare nelle fasi di transizione e di cambiamento, hanno bisogno di informazioni e di essere orientati, sostenuti e/o inseriti nei percorsi più idonei finalizzati all'inserimento o reinserimento scolastico o formativo o nel mondo del lavoro. In particolare, esso è rivolto a giovani e adulti:

- in fase di transizione scolastica,
- a bassa scolarità o a rischio di espulsione scolastica,
- in cerca di prima occupazione,

- disoccupati,
- con disabilità fisica, psichica e sensoriale,
- nomadi,
- immigrati,
- sottoposti a misure restrittive,
- con problemi di dipendenza.

Le attività del servizio possono essere raggruppate in interventi diretti all'utenza e in azioni di supporto. Le prime vanno dall'accoglienza all'informazione, dal counseling, al bilancio di competenze, dal sostegno alla ricerca del lavoro al sostegno per il mantenimento del posto di lavoro. Tra le seconde sono compresi la creazione di banche dati, gli interventi di sostegno alle famiglie, la collaborazione con la rete dei servizi, la ricerca di strutture lavorative e formative, il supporto alle aziende. Il servizio di Orientamento 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 di Grazia e Giustizia;
- con il privato sociale: le aziende, le organizzazioni sociali quali consulte, associazioni di disabili, sindacati.

Il servizio di Orientamento agisce in sinergia con gli altri servizi afferenti agli ambiti formativi dell'obbligo, della formazione continua e della formazione superiore, contribuendo alla costruzione e alla promozione di progetti individuali e di percorsi di inserimento sociale.

Il servizio di Orientamento accoglie, sostiene e accompagna in un percorso di consapevolezza le persone nella ricerca e nell'attivazione delle proprie potenzialità e delle risorse necessarie per la costruzione del proprio progetto personale lavorativo e di inserimento sociale.

L'Obbligo Formativo

L'Obbligo Formativo riguarda "cicli di formazione per gli allievi che hanno superato l'obbligo scolastico, realizzati nel sistema della formazione professionale; si tratta di corsi di almeno 2 anni con possibilità di corso di specializzazione post-qualifica".

L'Obbligo Formativo realizza, dunque, attività formative rivolte ad allievi compresi nella fascia di età tra i 15 e i 18 anni, con particolare attenzione ai giovani con disabilità psicofisica. Il servizio si rivolge a ciascun singolo allievo inserito in un corso ed offre una presa in carico indiretta anche del nucleo familiare (specialmente nel caso di allievi con disabilità psicofisica) attraverso colloqui, consulenza, orientamento, informazioni ecc.

Tutte le sedi operano sul territorio di appartenenza in collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento, i COL, le scuole pubbliche (medie inferiori e medie superiori), altre agenzie formative, il Servizio di Orientamento della stessa e le realtà produttive delle innumerevoli piccole e medie imprese con cui si attuano convenzioni per lo svolgimento degli stage e dei tirocini previsti dalle attività didattiche.

L'Obbligo Formativo fornisce la qualifica nei corsi che la prevedono e la verifica delle competenze nei corsi di specializzazione e/o di alternanza formazione-lavoro. Sia la qualifica che la certificazione delle competenze si ottengono al termine delle attività didattiche secondo le modalità e i tempi stabiliti per i singoli corsi. In entrambi i casi la finalità implicita è riconosciuta in una formazione professionale intesa come crescita personale ed acquisizione di competenze e tecniche atte a permettere l'inserimento nel mondo del lavoro.

La programmazione delle attività didattiche è calibrata e adattata alle esigenze ed 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, attraverso lavori di gruppo, discussioni, lavoro per progetti. La metodologia usata è fortemente legata alla concretezza dei concetti e delle competenze; per questo le esercitazioni di laboratorio e le simulazioni, i tirocini formativi e gli stage rappresentano elementi centrali della didattica.

Le sedi di Obbligo Formativo accolgono, sostengono e accompagnano i giovani 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 ad un reingresso nel circuito scolastico superiore. Si ritiene infatti che i percorsi formativi, con attenzione particolare alla individualizzazione degli stessi e attraverso la costruzione e l'applicazione flessibile di metodologie didattiche calibrate, rappresentino il mezzo più idoneo per favorire la costruzione di una identità personale e sociale più solida.

Si ritiene inoltre sia indispensabile offrire occasioni di sperimentazione individuale nel mondo del lavoro attraverso l'alternanza formazione/lavoro, stage e tirocini in azienda per arricchire il

processo formativo di consapevolezza circa le proprie capacità professionali e relazionali e fornire una conoscenza diretta delle realtà d'impresa.

I Percorsi Formativi Individualizzati rivolti a giovani con disabilità che abbiamo preferibilmente compiuto il percorso scolastico fino al 18 anno di età.

Tipologia corsi: l'intervento va in direzione opposta all'omologazione, la personalizzazione è cardine nei nostri PERCORSI FORMATIVI INDIVIDUALIZZATI. Un iniziale periodo di osservazione e orientamento permette di individuare interessi e punti di forza per favorire benessere, evoluzione personale.

DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO

L'obiettivo generale dei nostri Corsi è la professionalizzazione dell'allievo. Ciascun ragazzo si giova di un percorso formativo individualizzato che si caratterizza per flessibilità, forte integrazione con gli agenti del territorio: servizi, scuole, aziende (sia pubbliche che private), monitoraggio continuo, verifica e riprogettazione in itinere dei percorsi formativi individualizzati.

L'integrazione con gli agenti del territorio si realizza prima di tutto attraverso incontri periodici (min. 2 volte per a.f.) con i servizi sociali e sanitari, con i quali si condivide il PFI.

Fasi:

- ▶ 1° fase: accoglienza, conoscenza, primo orientamento alle professioni
- ▶ 2° fase: acquisizione di competenze di base generali, lavorative e comunicative, trasferibili a diversi compiti e contesti, ossia trasversali
- ▶ 3° fase: acquisizione e approfondimento delle competenze professionali specifiche (tirocinio)
- ▶ 4° fase: consolidamento delle competenze e abilità professionali, conferma consapevole e convalida della cognizione di sé e del proprio saper fare (restituzione), certificazione e accompagnamento in uscita.

I Percorsi di leFP sono finalizzati al conseguimento di qualifiche triennali professionali riconosciute e spendibili a livello nazionale e comunitario (III° livello EQF – European Qualifications Framework), in quanto comprese in un apposito Repertorio Nazionale, condiviso tra Stato e Regioni e sono realizzati dalle Istituzioni formative, con il finanziamento della Regione Lazio, della Città Metropolitana di Roma Capitale, e con il contributo del Fondo Sociale Europeo (FSE). Hanno una durata di 1056 ore all'anno, sono rivolti a tutti coloro che hanno conseguito la licenza media in età compresa tra i 14 e i 18 anni non compiuti, sono interamente gratuiti e assolvono all'obbligo scolastico e formativo.

Le attività specifiche di Orientamento si esplicano con con gli altri servizi afferenti agli ambiti formativi dell'obbligo, in particolare attraverso incontri nelle scuole secondarie di primo grado dei territori da cui provengono le domande di iscrizione ed incontri con le famiglie degli allievi interessati prima dell'iscrizione e all'inizio delle attività formative. Questi incontri si ripetono durante tutto l'anno formativo, sia con una periodicità trimestrale per tutti, sia a richiesta.

Gli insegnamenti riguardano:

A livello didattico-formativo, i percorsi di leFP garantiscono l'acquisizione di competenze tecnico-professionali di settore ed anche di competenze di base e trasversali. Tutti i corsi prevedono ore di laboratorio (pratica) e tirocini formativi presso le aziende attraverso convezioni stipulate con le imprese operanti sul territorio, per sviluppare le competenze necessarie relative alla figura professionale scelta.

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 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 una attività autonoma.
- di proseguire il percorso di istruzione attraverso la frequenza del 4° 5° anno degli Istituti Professionali e degli Istituti Tecnici Statali, fino al conseguimento del Diploma di Stato.

La Formazione Continua Post Obbligo Formativo

Questo servizio, realizzato attualmente non è attivo attraverso le personalizzazioni, quarti anni della formazione leFP. Il percorso di IV anno permette di conseguire il Diploma Professionale e l'Abilitazione all'Esercizio di impresa, titolo necessario all'apertura di una attività autonoma.

La Formazione Superiore e la Formazione Continua Aggiornamento dei Lavoratori in Servizio

Per Formazione Superiore s'intende "la formazione post-obbligo formativo, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla legge 144/99, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari"; la Formazione Continua Aggiornamento dei Lavoratori in Servizio, invece, qui è intesa come "azione di adeguamento e aggiornamento di perfezionamento tematico delle competenze dei Lavoratori in servizio" e con la prima vive in sinergia.

L'attività formativa di questi ambiti è rivolta sia a giovani e adulti interessati ad acquisire competenze nella sfera delle discipline tecniche dell'operatività sociale, sia a tutte le figure professionali che operano nel Terzo Settore e nei settori educativi della Pubblica Amministrazione.

Le attività sono così articolate: corsi, seminari, interventi di supervisione, docenze esterne, consulenze alle imprese sociali e agli Enti Locali, pubblicazione di dispense, tesi e monografie riferite all'operatività sociale.

I modelli formativi adottati si basano su una concezione di operatività sociale legata all'idea di empowerment, di promozione dell'autonomia e della cittadinanza, di valorizzazione della personalità. servizio, nel suo insieme, è concepito come spazio di elaborazione culturale sui temi del lavoro sociale e propone un'idea di professionalità di natura riflessiva, capace di integrare metodologie operative, consapevolezza di sé e approcci teorici.

Un'attenzione particolare è rivolta alla costruzione costante di un capitale di relazioni, conoscenze ed esperienze inteso come insieme delle istituzioni, delle organizzazioni, delle reti di relazioni formali ed informali che costituiscono una risorsa per la promozione di competenze di tutti i soggetti che accedono direttamente e indirettamente al servizio.

Le attività sono erogate sia tramite finanziamenti pubblici sia privati da parte di singoli soggetti e/o di imprese sociali. I corsi, secondo la tipologia possono rilasciare attestati di frequenza o attestati di qualifica.

Il servizio crede sempre nell'importanza di attivare modelli di pensiero legati alla ricerca sociale, alla consapevolezza dell'agire, alla diffusione di buone prassi. Elemento fondamentale è quello di realizzare una didattica attiva e partecipata che veda il gruppo classe, ogni singolo allievo ed i docenti coinvolti in un processo di ridefinizione costante dei contenuti, finalizzato a creare un apprendimento calibrato e consapevole. Anche nelle attività di consulenza e supervisione i modelli d'intervento tendono a valorizzare le idee e le risorse presenti piuttosto che trasferire tecniche predefinite, in un processo costante e partecipato di co-definizione del bisogno consulenziale.

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) Direzione: responsabili dei processi di 1. Direzione, 2. Analisi e definizione dei fabbisogni, 3. di Progettazione e 4. di Erogazione;
- 5) Ufficio tecnico: 1 Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione e 1 Direttore lavori;
- 6) Amministrazione: 1 Coordinatore amministrativo, 2 Collaboratori amministrativi e 2 Consulenti: Legale e del Lavoro;
- 7) Servizi per il Lavoro: 1 Responsabile/Orientatore, 1 Collaboratore e 1 Collaboratore amministrativo;
- 8) 1 Sede IeFP: 1 Coordinatore/Orientatore, 21 Formatori, 5 Collaboratori amministrativi;
- 9) 3 Sedi PFI: 3 Coordinatori/Orientatori, 28 Formatori, 3 Collaboratori amministrativi.

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 ed 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 ed erogazione di servizi formativi e/o di orientamento.

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 ed empatiche.

La dotazione di Risorse logistico-strumentali

Le Sedi operative

Le **sedi operative** sono cinque:

Via Lungro 3 - Roma: **Obbligo Formativo - Formazione Superiore - Formazione Continua;**

Via San Nilo, 12 - Grottaferrata: **Obbligo Formativo - Formazione Superiore - Formazione Continua;**

Via Michele Saponaro, 20 - Roma: **Obbligo Formativo - Formazione Superiore - Formazione Continua;**

Via Lungro 1 - Roma: **Servizi per il lavoro/Orientamento;**

Via Demetriade, 76 – Roma: **Obbligo Formativo - Formazione Superiore - Formazione Continua; IN CORSO di ACCREDITAMENTO.**

La dotazione delle singole Sedi operative

La Sede di Via Lungro 3 - Roma (Municipio VII) è dotata di:

quattro aule didattiche attrezzate con postazioni informatiche collegate a Internet e allestite con armadi, sedie e tavoli;

aula/laboratorio di simulazione;

aula polifunzionale multimediale attrezzata con postazioni informatiche collegate ad Internet, stampante in rete e scanner, video proiettore, telo per proiezioni e Tv al plasma; le postazioni informatiche sono in rete;

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;

tre servizi igienici senza barriere architettoniche per gli allievi;

un servizio igienico senza barriere architettoniche per il personale.

La Sede di Via Michele Saponaro 20 - Roma (Municipio IX) 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.

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.

La Sede di via Lungro, 1 - Roma (Municipio VII) è dotata di:
tre aule (una per colloqui individuali, una per le attività di orientamento di gruppo, una per coordinamento/orientatori) tutte attrezzate con postazione informatica collegata a internet e arredate con tavoli, sedie ed armadi;
due servizi igienici senza barriere architettoniche per gli utenti;
un servizio igienico senza barriere architettoniche per il personale.

La Sede di via Demetriade, 76 - Roma (Municipio VII) **in corso di accreditamento** è dotata di:
8 aule didattiche attrezzate con postazioni informatiche collegate a Internet e allestite con armadi, sedie e tavoli;
2 aule/laboratori per acconciatori ed estetisti;
aula polifunzionale multimediale attrezzata con postazioni informatiche collegate ad Internet, stampante in rete e scanner, video proiettore, telo per proiezioni e Tv al plasma;
le postazioni informatiche sono in rete;
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;
6 servizi igienici per gli allievi;
6 servizi igienici architettoniche per le allieve;
2 servizi igienici senza barriere architettoniche per allieve/i;
2 servizi igienici senza barriere architettoniche per il personale.

Carta della Qualità e principali caratteristiche dei Servizi offerti

CAPODARCO FORMAZIONE si impegna a consegnare ai propri clienti/utenti/fruitori copia della presente Carta, insieme ad idonea documentazione esplicitante le principali caratteristiche dei Servizi offerti, nonché le modalità di accesso e di vantazione finale.

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, attuati 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 a *CAPODARCO FORMAZIONE*. Sono identificati in Stakeholder Primari (p.e. Allievi, Famiglie, ecc.) e Stakeholder Secondari (p.e. servizi interni a *CAPODARCO FORMAZIONE*, 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,

Il rapporto con ciascun stakeholder è pensato e gestito in maniera personalizzata al fine di facilitare la massima sinergia.

Gli standard di riferimento

Gli standard sono quegli indicatori presi come punto di riferimento per la resa di un servizio di qualità come *CAPODARCO FORMAZIONE* lo intende.

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*

1. Gli standard di riferimento relativi alla struttura logistica e alle infrastrutture

CAPODARCO FORMAZIONE, attraverso il suo sistema garantisce a tutti gli utenti che:

- 1) gli ambienti siano sottoposti a manutenzione annuale;
- 2) il rapporto tra postazioni informatiche/allievi sia almeno 1/2;
- 3) i sussidi didattici siano sempre disponibili per gli allievi;
- 4) gli ausili didattici siano sempre funzionali;
- 5) i laboratori presenti siano attrezzati ed adeguati ai profili professionali proposti.

2. Gli standard di riferimento relativi alle risorse umane e all'utenza

CAPODARCO FORMAZIONE, attraverso il suo sistema garantisce a tutti gli utenti che:

- 1) i formatori siano qualificati per il profilo professionale proposto e siano aggiornati attraverso almeno 20 ore annuali programmate;
- 2) i formatori, al fine di una migliore qualità dell'intervento, possano usufruire di 120 ore annue di aggiornamento e autoaggiornamento professionale;
- 3) i formatori usufruiscano di un'adeguata programmazione annuale per le riunioni con le famiglie, gli incontri di équipe, i Collegi Docenti, la preparazione delle lezioni e il lavoro sul territorio;
- 4) tutto il personale sia disponibile ed accogliente verso gli allievi e le famiglie anche attraverso incontri individuali programmati;
- 5) venga effettuata la rilevazione della soddisfazione attraverso la somministrazione di specifici questionari.

3. Gli standard di riferimento relativi al rapporto con il territorio

CAPODARCO FORMAZIONE attraverso il suo sistema garantisce a tutti gli utenti che:

- 1) il personale operi per favorire la massima socializzazione degli allievi e che le attività vengano promosse e diffuse sul territorio cittadino;
- 2) i formatori favoriscano il miglior inserimento professionale possibile degli allievi nelle aziende che ospitano gli stage formativi (inteso come potenzialità dell'allievo/tipologia o mansione aziendale);
- 3) gli allievi possano svolgere un'esperienza di tirocinio formativo nel corso dell'anno;
- 4) al fine di condividere i progetti individualizzati - siano programmati ed attuati, all'interno dell'Obbligo Formativo, almeno 2 incontri l'anno con le famiglie.

La Valutazione del Servizio

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

- 1) impedire che 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 *CAPODARCO FORMAZIONE*;
- 4) offrire la possibilità 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 ambiti.

L'intero processo è governato mediante il 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 2 volte l'anno: una in itinere, l'altra a conclusione dell'anno formativo. Periodicamente

quindi agli allievi, alle famiglie (soprattutto in ambito Obbligo Formativo), alle aziende presso cui si svolgono i tirocini, ai formatori, ai coordinatori si sottopone un questionario che poi *CAPODARCO FORMAZIONE* provvede ad elaborare e restituire sotto forma di report, intermedio e finale.

La rilevazione della soddisfazione punta principalmente l'attenzione su:

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

In generale, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi e di orientamento, *CAPODARCO FORMAZIONE* pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica per la Qualità.

La misurazione della soddisfazione degli allievi e delle loro famiglie e la gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli allievi e dalle loro famiglie è l'occasione per trarre spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo e di orientamento offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle prestazioni dell'«Associazione Capodarco Roma Formazione - ONLUS».

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

Intendiamo per:

Fattori di Qualità: elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

Indicatori di Qualità: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei Fattori di Qualità individuati;

Standard di Qualità: corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Associazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;

Strumenti di Verifica: modalità attraverso cui periodicamente o in continuo 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/fruitori	Numero di giorni intercorsi tra la data della richiesta e la data di risposta	2 settimane lavorative	Sistema di reg.zione delle info
Soddisfazione del cliente/fruitori	% grado di soddisfazione	60%	questionario
Soddisfazione della famiglia (eventuale)	% grado di soddisfazione	60%	questionario
Soddisfazione del tutor aziendale	% grado di soddisfazione e riproposizione dell'esperienza del tirocinio	60%	questionario
Tempo di gestione dei reclami	% grado di soddisfazione	Almeno il 50% dei reclami risolti in trenta giorni	Schema di ril.zione delle non conformità

Livello preventivo

I dispositivi di Garanzia e tutela di Committenti e Beneficiari

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 le assemblee di apertura dell'anno formativo, i comitati di partecipazione sociale, la carta degli allievi, i patti formativi.

Per il buon funzionamento dialogico tra allievi, famiglie e corpo docente esiste poi una serie di modalità proprie di CAPODARCO FORMAZIONE che si traduce in una programmazione di incontri cadenzati, comunicazioni scritte, 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 agli 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 interruzione dello svolgimento delle attività di formazione e di orientamento.

Per questo, responsabili ed 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 che vengono offerte e dichiarate.

Al fine quindi di migliorare costantemente e maggiormente nel tempo, la qualità del servizio formativo e/o di orientamento — al di là di strumenti interni di controllo e valutazione dei singoli interventi - si fornisce il presente modulo specifico, con il compito di rilevare le nostre possibili lacune e porvi prestamente rimedio. A tale scopo *CAPODARCO FORMAZIONE* si impegna a rispondere per iscritto al reclamo pervenuto entro trenta giorni dalla sua ricezione e per maggiore Sua garanzia se ne rilascia, contestualmente al Suo reclamo, la ricevuta.

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

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 e pertanto si impegna ad esaminare con tempestività ed 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 l'effettuazione di incontri con i clienti/utenti/fruitori, sia attraverso i seguenti canali:

per posta all'indirizzo della Sede

interessata: Via Lungro 3-00178 Roma;

Via Michele Saponaro 20 - 00143 Roma;

Via San Nilo 12 - 00046 Grottaferrata;

Via Lungro 1 - 00178 Roma;

via Demetriade, 76 – 00178 Roma

via e-mail all'indirizzo di posta elettronica della Sede interessata:

cfplungro@capodarcoromaformazione.it per la Sede di Via Lungro, 3 Roma;

cfpsaponaro@capodarcoromaformazione.it per la Sede di Via Michele Saponaro, 20 Roma;

cfpgrottaferata@capodarcoromaformazione.it per la Sede di Via San Nilo, 12 Grottaferrata;

sil@capodarcoromaformazione.it per la Sede di Via Lungro, 1 Roma;

cfpdemetriade@capodarcoromaformazione.it per la Sede di Via Demetriade, 76

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.

LA COMUNICAZIONE: INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

L'informazione

CAPODARCO FORMAZIONE crede che la comunicazione con 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 sempre in aggiornamento e di più pagine sui social per le diverse attività.

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 riguardano l'andamento del servizio, ciascun responsabile 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 dall' «Associazione Capodarco Roma Formazione ONLUS»
 - 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 si pongono operativamente alla costruzione del "gruppo classe" e del clima relazionale, attraverso:*
 - individuazione di progetti formativi personalizzati;
 - eventuale ridefinizione del percorso.

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 di Qualità dell'Offerta Formativa, attraverso;

- la consegna diretta nel corso degli incontri di formazione/orientamento;
- la diffusione in occasione di incontri di presentazione/sensibilizzazione;
- la pubblicazione su Internet.

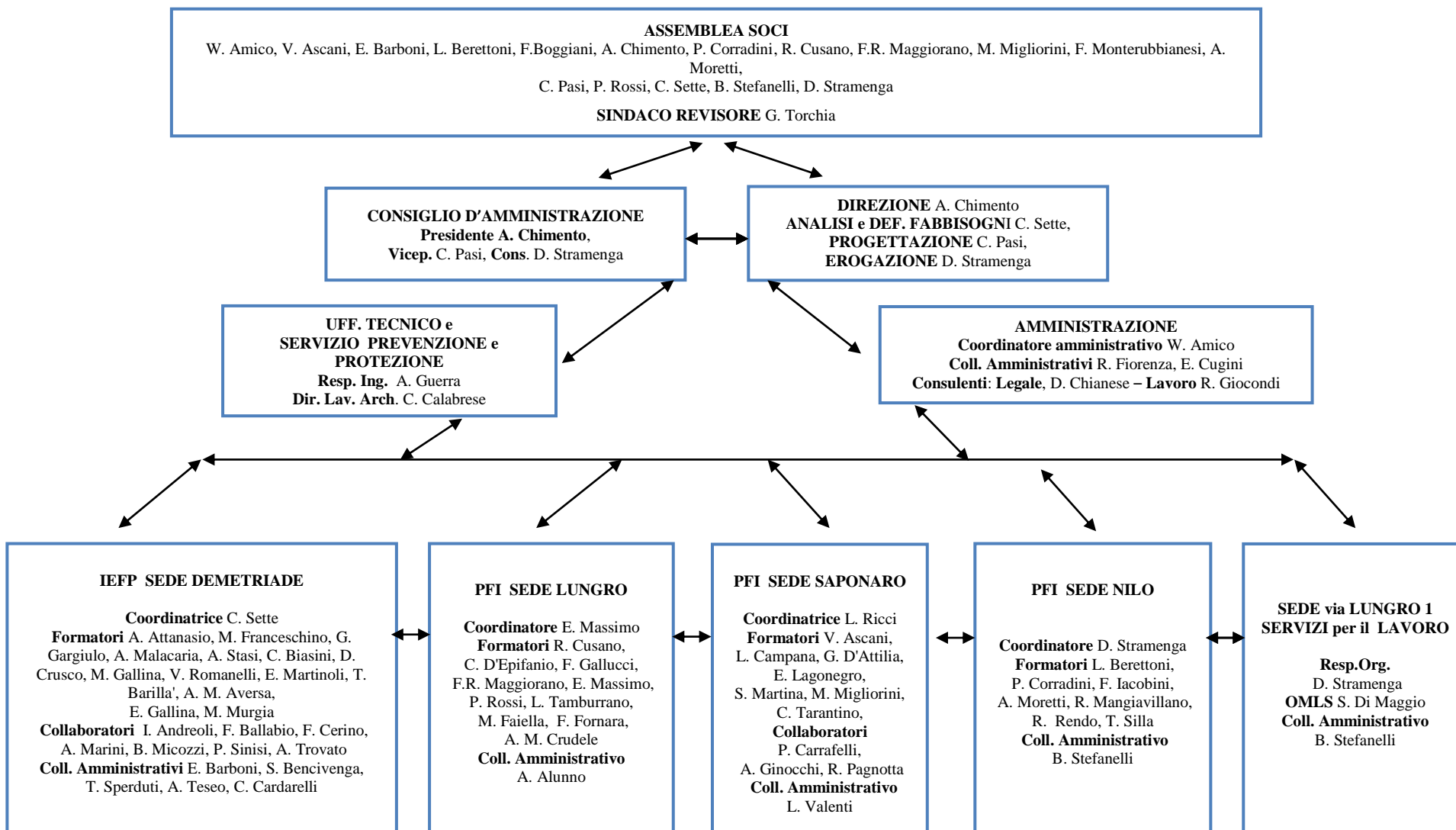
La Carta di Qualità dell'Offerta Formativa viene predisposta, validata e distribuita a cura della Direzione (anche nella veste di responsabile della qualità) e/o dei suoi delegati.

La Carta di Qualità dell'Offerta Formativa viene periodicamente rivista ed 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.

CAPODARCO FORMAZIONE **Impresa Sociale s.r.l.**

ORGANIGRAMMA 2019 - 2020



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

I compiti delle Unità Funzionali riportate nella Struttura Organizzativa possono essere brevemente riassunti come di seguito indicato:

PRESIDENTE/ Responsabile del processo di direzione

- È il Rappresentante Legale dell'CAPODARCO FORMAZIONE
- Presiede il Consiglio d'amministrazione dell'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
- Elege il Presidente, il Vice-Presidente, nomina il Tesoriere e designa i responsabili 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

- 1) è responsabile dell'amministrazione, dell'economia e della finanza di *CAPODARCO FORMAZIONE*;
- 2) definisce le strategie organizzative e standard di qualità
- 3) definisce politica ed obiettivi in funzione delle strategie da perseguire
- 4) definisce e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative in funzione delle strategie da perseguire
- 5) supervisiona la manutenzione ed il miglioramento delle attività
- 6) 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
- 7) definisce la pianificazione e la gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali
- 8) cura la valutazione e lo sviluppo delle risorse umane
- 9) cura la promozione e la pubblicizzazione dei servizi della struttura
- 10) cura la gestione della qualità inerente tutti i processi

UFFICIO TECNICO E SERVIZIO di PREVENZIONE

- 1) sovrintende e coordina le attività connesse alla gestione degli immobili, degli impianti e delle attrezzature di lavoro
- 2) 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
- 3) 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
- 4) persegue obiettivi di funzionalità tecnica dell'ottimizzazione dell'allocazione delle risorse economiche in funzione delle necessità operative
- 5) si interfaccia con il servizio esterno di medicina del lavoro
- 6) promuove politiche di miglioramento della salute e della sicurezza

AMMINISTRAZIONE / RENDICONTAZIONE

- 1) gestisce la contabilità e gli adempimenti amministrativo-fiscali gestisce il controllo di gestione economico-finanziario-patrimoniale
- 2) cura la gestione amministrativa del personale
- 3) 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
- 4) cura la rendicontazione dei corsi, dei progetti e delle spese generali
- 5) predispone registri, calendari e materiali relativi agli interventi formativi e/o di orientamento
- 6) cura la documentazione degli interventi formativi e/o di orientamento applicando il 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 il 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,
- Progettazione ed Erogazione dei Servizi e delle Attività rientranti nella propria sfera di responsabilità.

FORMATORE/DOCENTE/CO-DOCENTE/TUTOR/ORIENTATORE

Formatore/Docente/Co-Docente (Obbligo)

- è 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
- è 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)

- è responsabile dell'erogazione di servizi di tutoraggio all'interno degli interventi formativi e/o di orientamento, ivi compresi le lezioni di 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 (Superiore — Continua)

Orientamento:

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

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

Tutoring:

- 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

Roma, 19 FEBBRAIO 2020

CAPODARCO FORMAZIONE *impresa sociale srl*
Il Presidente
Antonio Chimento