



*Centro di Ricerca e Sperimentazione
Metaculturale*

Fondato da Boris Porena nel 1974

ALLEGATO II.1

CARTA DELLA QUALITA'

**CENTRO DI RICERCA E SPERIMENTAZIONE
METACULTURALE aps**

Associazione di promozione sociale/Ente con personalità giuridica (Prefettura di Rieti-registro n.22/P)
Sede Legale Piazza Giuseppe Mazzini, 1,s.n.c. 02044 Forano (RI) Tel/fax 0765.570574
www.centrometaculturale.it – centroricercametaculturale@gmail.com - PEC: metaculturale@cgn.legalmail.it
Ufficio Registro di Rieti n. 2142/3-22.07.05 – Iscritto all' Anagrafe Nazionale delle Ricerche MIUR-
Ente accreditato per la formazione professionale Regione Lazio Determinazione G02332 del 28/02/2014 -
Iscritto al Registro delle Imprese REA RI-69152 - P.IVA 01010190575 – C.F. 90002560572

Sommario

1. LIVELLO STRATEGICO	3
1.1 Politica della qualità	3
1.2 Mission.....	3
1.3 Obiettivi ed impegni.....	4
Utenze speciali	6
1.4 Modalità e strumenti adottati	6
2. LIVELLO ORGANIZZATIVO	7
2.1 Aree di attività.....	7
2.2 Dotazioni di risorse professionali	8
2.3 Dotazioni di risorse logistico-strumentali	10
2.4 Dichiarazione di impegno	10
3. LIVELLO OPERATIVO	11
SERVIZI ORIENTAMENTO	11
PERCORSI FORMATIVI	12
4. LIVELLO PREVENTIVO	13
4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari:	13
5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA	13
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI	13
6.1Attività previste per il responsabile del processo di direzione	13
6.2Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi....	15
6.3Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	15
6.4Attività previste per il responsabile del processo di progettazione	16
6.5 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi	16
6.6. Descrizione delle attività dei docenti - tutor - coordinatori	17

LIVELLO STRATEGICO

1.1 Politica della qualità

L'Associazione di promozione sociale Centro di Ricerca e Sperimentazione Metaculturale (CMC) nel corso della sua attività si è contraddistinta per aver perseguito in modo sistematico la qualità nei servizi e nelle prestazioni offerte ai propri utenti.

In questo contesto il CMC, intende proseguire nel miglioramento dei propri standard qualitativi operando sistematicamente nella progettazione e nella programmazione delle proprie attività mediante una preventiva definizione degli obiettivi generali e specifici, obiettivi riferiti alla propria *mission* e, in modo integrato e coerente, alla specificità di ogni singola iniziativa di formazione, educazione, promozione sociale. Ogni attività, inoltre, si propone un costante ampliamento del portafoglio utenti.

1.2 Mission

Il CMC è un'associazione di promozione sociale che opera nel campo della didattica, della ricerca psicopedagogica, della formazione professionale, della progettazione di attività socio-culturali.

L'associazione ha per scopo la ricerca, la sperimentazione, l'elaborazione e la diffusione di servizi educativi, formativi, culturali ad approccio metaculturale nell'ambito della promozione sociale.

Il fine che il CMC si propone di perseguire, così come riportato nel suo statuto, è *"favorire l'affermazione, la diffusione e la valorizzazione dei principi di libertà, uguaglianza, pace e giustizia sociale, delle pari opportunità, dell'integrazione e inclusione sociale delle diversità, della tutela dei diritti umani e dei diritti dell'infanzia, della solidarietà tra le generazioni e tra i gruppi sociali, della solidarietà sociale, umana, civile, culturale e della ricerca etica"*.

Nell'ambito del servizio formativo e di orientamento la *mission* consiste nel garantire ai propri utenti un adeguato livello di competenze e conoscenze affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico globale segnato da un continuo e profondo cambiamento.

Il suo compito è quello di accompagnare, anche attraverso un servizio di orientamento, tutti gli utenti che ad essa si rivolgono con l'obiettivo di offrire servizi

Associazione di promozione sociale/Ente con personalità giuridica (Prefettura di Rieti-registro n.22/P)

Sede Legale Piazza Giuseppe Mazzini, 1,s.n.c. 02044 Forano (RI) Tel/fax 0765.570574

www.centrometaculturale.it – centroricercametaculturale@gmail.com - PEC: metaculturale@cgn.legalmail.it

Ufficio Registro di Rieti n. 2142/3-22.07.05 – Iscritto all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche MIUR-

Ente accreditato per la formazione professionale Regione Lazio Determinazione G02332 del 28/02/2014 -

Iscritto al Registro delle Imprese REA RI-69152 - P.IVA 01010190575 – C.F. 90002560572

formativi sempre più rispettosi delle peculiarità culturali, sociali ed economiche dei contesti sociali.

Il CMC redige annualmente il documento descrittivo della *mission* e degli obiettivi dell'associazione al fine di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- la gestione di servizi sociali, educativi e formativi;
- lo svolgimento di attività diverse, prestando particolare attenzione agli immigrati ed alle fasce svantaggiate in senso lato per il raggiungimento degli scopi sociali.

La compagine dell'Associazione è composta da operatori esperti della formazione i quali sono fermamente convinti di sviluppare, in base alle esperienze operative personali conseguite anche in altri contesti, iniziative che rafforzino lo sviluppo di attività formative diversificate e un servizio qualificante per i cittadini, rispetto alle esperienze personali pregresse.

Pertanto, in funzione degli scopi sociali, il cammino operativo dell'ente gestore nasce e si sviluppa su piani programmatici ed organizzativi orientati all'attuazione di percorsi di collaborazione nella produzione-lavoro, nei servizi socio-educativo e formativi tendenti a consolidare una cultura organizzativa che coniuga insieme qualità dell'offerta, efficienza nell'erogazione di servizi, esigenze del mercato, con scopi sociali, obiettivi concreti realizzabili sul piano della promozione sociale.

Sebbene la maggioranza degli operatori provenga da esperienze di formazione sul campo, consolidatesi nel lavoro sociale e nelle agenzie educative-formative territoriali, l'eterogeneità delle figure professionali, la diversità degli ambiti di intervento, i luoghi di provenienza individuale, pongono il problema di scelte organizzative, modelli di orientamento, schemi concettuali di riferimento, volti alla creazione di una cultura di gruppo condivisa in grado di far fronte alla complessità della gestione dell'associazione impegnata fundamentalmente in attività di formazione. Attività che, in ragione dell'orientamento metaculturale e progettuale caratterizzato dal binomio analisi-composizione, si aggancia, si collega e si radica nel tessuto sociale ed economico-produttivo in funzione dei bisogni, e coglie le trasformazioni in atto nel lavoro e nella società, al fine di inserirsi in un sistema formativo innovativo promotore di sviluppo occupazionale trasformativo e congiunto alle politiche economiche sociali del territorio.

1.3 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità del CMC è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area formazione e di orientamento; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le

Associazione di promozione sociale/Ente con personalità giuridica (Prefettura di Rieti-registro n.22/P)
Sede Legale Piazza Giuseppe Mazzini, 1.s.n.c. 02044 Forano (RI) Tel/fax 0765.570574
www.centrometaculturale.it – centroricercametaculturale@gmail.com - PEC: metaculturale@cgn.legalmail.it
Ufficio Registro di Rieti n. 2142/3-22.07.05 – Iscritto all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche MIUR-
Ente accreditato per la formazione professionale Regione Lazio Determinazione G02332 del 28/02/2014 -
Iscritto al Registro delle Imprese REA RI-69152 - P.IVA 01010190575 – C.F. 90002560572

azioni che il CMC si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo e di orientamento sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti.

In virtù della *mission* espressa si stabiliscono i seguenti obiettivi da perseguire:

- Ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro.
- Costruzione continua di un capitale di relazioni, conoscenze ed esperienze provenienti da istituzioni, organizzazioni, reti di relazioni, come risorsa per la promozione di competenze di coloro che accedono, anche indirettamente, al servizio
- Formazione di figure professionali competenti attraverso l'integrazione delle conoscenze scolastiche con quelle di natura tecnico-pratica.
- Approfondimento di tematiche specifiche relative allo sviluppo delle nuove tecnologie.
- Aggiornamento continuo e orientamento degli utenti dei corsi.
- Iniziative volte a favorire il reinserimento e la riconversione professionale.
- Formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro e Orientamento come "esperienza" nel sistema della formazione professionale.
- Incremento dell'occupazione sul fronte dello sviluppo delle competenze dell'orientamento e dell'assistenza attraverso percorsi orientamento, formazione e accompagnamento alla creazione d'impresa.
- Servizio di orientamento, formativo, professionale e lavorativo diretto a giovanissimi per le scelte formative e/o professionali, a giovani e adulti disoccupati per l'orientamento al lavoro e eventuale formazione professionale aggiuntiva, ad occupati per aggiornamenti professionali e/o ri-orientamento al lavoro per la crescita personale e professionale.
- Servizi formativi gratuiti cofinanziati da Fondo sociale Europeo in convenzione con la Regione Lazio per fasce svantaggiate e persone in difficoltà di varia natura, giovani disoccupati, donne, immigrati, disoccupati, occupati, imprese, enti del territorio, istituzioni scolastiche per diverse qualifiche (vedi tipologie corsi) ed in funzione dei fabbisogni formativi coniugando formazione con sviluppo occupazionale.
- Servizio di assistenza e accompagnamento per la nascita di nuove imprese sociali e/o imprese affini per lo sviluppo occupazionale degli allievi formati,

Associazione di promozione sociale/Ente con personalità giuridica (Prefettura di Rieti-registro n.22/P)

Sede Legale Piazza Giuseppe Mazzini, 1.s.n.c. 02044 Forano (RI) Tel/fax 0765.570574

www.centrometaculturale.it – centroricercametaculturale@gmail.com - PEC: metaculturale@cgn.legalmail.it

Ufficio Registro di Rieti n. 2142/3-22.07.05 – Iscritto all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche MIUR-

Ente accreditato per la formazione professionale Regione Lazio Determinazione G02332 del 28/02/2014 -

Iscritto al Registro delle Imprese REA RI-69152 - P.IVA 01010190575 – C.F. 90002560572

con particolare attenzione alle fasce svantaggiate, con aiuti e ausili concreti quali tutoraggio e assistenza nella prima fase delle iniziative, spazi idonei e attrezzature minime per facilitare l'avvio delle attività imprenditoriali, reperimento risorse, assistenza operativa, supervisione ecc.

- Servizio formativo privato (corsi privati autorizzati) riconosciuto dalla Regione Lazio e Corsi in Convenzione con altri Enti pubblici e privati, Università, Mondo delle imprese.
- Servizio formativo di aggiornamento docenti di tutte le scuole di ogni ordine e grado riconosciuto anche dal Ministero della pubblica istruzione.
- Servizi di consulenza per le problematiche del disagio con particolare attenzione ai minori ed al recupero scolastico formativo, alle comunità giovanili, alle persone in condizioni di svantaggio sociale, alle tematiche della prevenzione per la diffusione di programmi per la promozione della salute.

Utenze speciali

Il CMC mantiene costanti rapporti con i servizi sociali della Provincia di Rieti per i servizi resi alle utenze speciali. In particolare con il Distretto Socio Assistenziale RI2 di Poggio Mirteto/Magliano Sabina/Rieti.

Per il conseguimento della *Mission* il CMC si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti.

1.4 Modalità e strumenti adottati

- Strumenti della docimologia per la rilevazione, la misurazione, l'ottimizzazione degli apprendimenti.
- Strumenti della pratica della riflessione applicata alla formazione professionale per il monitoraggio e il potenziamento dei processi di insegnamento-apprendimento.
- Analisi, ricerca e progettazione delle attività di Orientamento relativo alle esigenze sociali e culturali dell'utenza in relazione ai contesti sociali.
- Coinvolgimento e valorizzazione delle risorse umane e delle diversità culturali, con particolare attenzione ai soggetti svantaggiati.
- Studio e ricerca dei temi del lavoro, dell'occupazione, della formazione, dell'organizzazione e della riqualificazione professionale.

Associazione di promozione sociale/Ente con personalità giuridica (Prefettura di Rieti-registro n.22/P)
Sede Legale Piazza Giuseppe Mazzini, 1,s.n.c. 02044 Forano (RI) Tel/fax 0765.570574
www.centrometaculturale.it – centroricercametaculturale@gmail.com - PEC: metaculturale@cgn.legalmail.it
Ufficio Registro di Rieti n. 2142/3-22.07.05 – Iscritto all' Anagrafe Nazionale delle Ricerche MIUR-
Ente accreditato per la formazione professionale Regione Lazio Determinazione G02332 del 28/02/2014 -
Iscritto al Registro delle Imprese REA RI-69152 - P.IVA 01010190575 – C.F. 90002560572

- Lavoro d'equipe e ricerca di sinergie tra “specialismi” diversi mediante applicazione delle più attuali metodologie transdisciplinari.
- Collaborazione e scambio con altri centri specialistici della formazione professionale italiani ed esteri.
- Promozione e attuazione di sinergie formali e informali con gli attori e le forze sociali del sistema locale di riferimento.
- Elaborazione di progetti sociali per l'inclusione del disagio e delle diversità.
- Sviluppo delle competenze “metaculturali” (vedi sito www.centrometaculturale.it).
- Sviluppo delle tecnologie informatiche e multimediali.

Gli strumenti e le modalità indicati saranno monitorati, verificati ed eventualmente revisionati nel contesto del Sistema Permanente di Qualità (vedi “Documento di Osservazione periodica del Contesto di riferimento”).

La Direzione si assicura che la Politica di Qualità del CMC sia conosciuta attuata e sostenuta a tutti i livelli dai suoi interlocutori ed operatori attraverso la diffusione della Carta di Qualità, delle Procedure, dell'appropriata documentazione del Sistema Qualità e la promozione di interventi di formazione.

La Direzione delega il Responsabile della Qualità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto efficiente il Sistema Qualità. Il Responsabile della Qualità riferisce direttamente alla Direzione sull'andamento del Sistema Qualità stesso, suggerendone gli eventuali adeguamenti. L'approvazione degli stessi spetta sempre e comunque al Direttore del CMC.

1. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Aree di attività

L'attività formativa svolta dal CMC è così articolata:

Analisi dei fabbisogni.

Informazione e accoglienza per l'orientamento.

Ideazione e progettazione formativa ad hoc.

Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi.

Erogazione.

Certificazione e/o attestazioni.

Misure di accompagnamento all'inserimento lavorativo.

Monitoraggio e valutazione condivisa con i committenti dei risultati conseguiti.

L'**attività di Orientamento** riguarda:

Accoglienza

Autovalutazione

Bilancio delle competenze

Patti formativi individuali

Orientamento al lavoro/Autoimprenditorialità

Orientamento formativo e scolastico

Tutoraggio

L'**attività Formativa** riguarda:

Formazione superiore comprendente la formazione post obbligo formativo, Alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.

Formazione continua destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

In relazione all'Area dello Svantaggio, il CMC, al fine di conoscere le nuove esigenze sulla condizione dei soggetti svantaggiati (inoccupati, immigrati, disabili, ecc.) e orientare al meglio la propria offerta formativa, svolge incontri periodici con associazioni del terzo settore e Centri per l'Impiego.

I committenti del CMC possono essere Enti Pubblici (Regione, Provincia, Comuni, Ministeri, Scuole, ecc.), Aziende del territorio o privati.

2.2 Dotazioni di risorse professionali

Il CMC si avvale per lo svolgimento dei propri corsi di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano stabilmente con la struttura.

Il CMC si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, tutoraggio, direzione e attività di segreteria), di personale qualificato con esperienza pluriennale nel settore.

Le prestazioni di tutti i docenti, nonché dei tutor, dei coordinatori, sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, il CMC dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale

Numero	Tipologia	Ambiti di competenza
1	Responsabile del processo di Direzione	Direzione
2	Responsabile del processo di Analisi dei Fabbisogni	Analisi dei Fabbisogni
1	Responsabile del processo Economico-Amministrativo	Gestione amministrativa e contabile dei corsi, progettazione amministrativa, rendicontazione finale – Addetto alle emergenze di Primo Soccorso
1	Responsabile del processo di Progettazione e responsabile qualità - RLS	Progettazione didattica dei corsi, gestione della banca dati dei progetti, gestione della qualità - RLS
1	Responsabile del processo di erogazione dei progetti	Coordinamento delle risorse umane e strumentali relativamente ai singoli corsi
1	Segretaria Amministrativa e didattica	Segreteria amministrativa e didattica
	Docenti	Personale formato e qualificato per ogni di formazione (accreditato)
	Tutor	Personale formato e qualificato per ogni di formazione (accreditato)
	Orientatori	Orientamento in ingresso, in itinere e in uscita
1	Responsabile della Sicurezza	Sicurezza e gestione logistica
2	Addetto alle emergenza Incendio e evacuazione	Addetto alle emergenza Incendio e evacuazione
1	Addetto di primo soccorso	Addetto di primo soccorso

2.3 Dotazioni di risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, ampie aule e attrezzature tecnologicamente avanzate, che il CMC utilizza per erogare il servizio formativo ai propri utenti, sono facilmente accessibili.

Le risorse logistico-strumentali a disposizione dell'ente sono:

- 1 Aula didattica attrezzata di sedie con supporto per la scrittura, cattedra, lavagna a fogli mobili, pannello per proiezione e altri supporti didattici mobili (proiettore, ecc.);
- 1 Aula di informatica, per le esercitazioni, con 10 PC connessi ad internet, lavagna a muro, cattedra, pannello per proiezione e altri supporti didattici mobili (proiettore, ecc.);
- 1 Aula di Orientamento, con supporti didattici mobili, attrezzata con sedie con supporto per la scrittura, cattedra, lavagna a fogli mobili, locale di supporto all'attività didattica per l'orientamento individuale; utilizzabile per incontri di programmazione, aggiornamento, diffusione delle informazioni, conferenze, seminari, corsi;
- 1 ufficio preposto all'attività di consultazione banca dati;
- 1 Ufficio segreteria e Direzione
- 3 servizi igienici
- Linea telefonica, connessione internet in tutte le aule, fax, fotocopiatrice e 4 PC portatili
- Sito web;
- Piattaforma formazione in FAD

Attualmente il CMC dispone di una sede operativa accreditata nella Provincia di Rieti.



Firma del Rappresentante Legale*

2.4 Dichiarazione di impegno

Il CMC si impegna ad esporre in ogni luogo pubblico della sede la Carta della Qualità. Detta carta verrà pubblicata sul sito istituzionale come richiesto dalla normativa vigente.

Associazione di promozione sociale/Ente con personalità giuridica (Prefettura di Rieti-registro n.22/P)
Sede Legale Piazza Giuseppe Mazzini, 1,s.n.c. 02044 Forano (RI) Tel/fax 0765.570574
www.centrometaculturale.it – centroricercametaculturale@gmail.com - PEC: metaculturale@cgn.legalmail.it
Ufficio Registro di Rieti n. 2142/3-22.07.05 – Iscritto all' Anagrafe Nazionale delle Ricerche MIUR-
Ente accreditato per la formazione professionale Regione Lazio Determinazione G02332 del 28/02/2014 -
Iscritto al Registro delle Imprese REA RI-69152 - P.IVA 01010190575 – C.F. 90002560572

2. LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi offerti, il CMC intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della *customer satisfaction* è indispensabile al fine di evitare nell'utente aspettative che possano venire disattese se basate esclusivamente sull'analisi sensoriale. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti è un'utile occasione per trarre spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo è fondamentale per migliorare le prestazioni e con esse la competitività aziendale.

Nelle tabelle sottostanti viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

SERVIZI ORIENTAMENTO

Fattore di qualità	Indicatori	Standard qualità	Strumenti di verifica
Valutazione del partecipante	Soddisfazione, chiarezza, utilità	Scala di valutazione 1-5 (1 valore minimo e 5 valore massimo)	Questionario
Valutazione del percorso di orientamento	1. Soddisfazione, chiarezza, utilità percepita 2. Verifica inserimento percorso proposto	1. Scala di valutazione 1-5 (1 valore minimo e 5 valore massimo) 2. Percentuale partecipanti al percorso di orientamento /persone inserite (>40%)	Questionario e contatto diretto
Utenti immessi nel mondo del lavoro	Numero di inserimenti	Percentuale partecipanti/ utenti inseriti (> 20%)	Contatto diretto

PERCORSI FORMATIVI

Fattore di qualità	Indicatori	Standard qualità	Strumenti di verifica
Pubblicizzazione e diffusione	3. Efficienza dei mezzi e degli strumenti. 4. Qualità e quantità delle informazioni. 5. Qualità dei colloqui di orientamento.	Scala di valutazione 1-5 (1 valore minimo e 5 valore massimo) Percentuale di gradimento almeno 70% dei valori tra 3 e 5	Questionario di gradimento
Programma del corso	1) Completezza 2) Qualità e quantità dei contenuti specifici	Scala di valutazione 1-5 (1 valore minimo e 5 valore massimo) Percentuale di gradimento almeno 70% dei valori tra 3 e 5	Questionario di gradimento
Docenza	1. Conformità al programma 2. Metodologia 3. Costruzione e coinvolgimento del gruppo	Scala di valutazione 1-5 (1 valore minimo e 5 valore massimo) Percentuale di gradimento almeno 70% dei valori tra 3 e 5	Questionario di gradimento
Struttura logistica e infrastrutture e materiale didattico	1. Adeguatezza degli ambienti 2. Ausili didattici (proiettore, lettore DVD, PC, ecc.) 3. Materiali didattici	Scala di valutazione 1-5 (1 valore minimo e 5 valore massimo) Percentuale di gradimento almeno 70% dei valori tra 3 e 5	Questionario di gradimento
Organizzazione	3. Efficienza della segreteria didattica 4. Efficienza della segreteria amministrativa 5. Rispetto delle comunicazioni della segreteria	Scala di valutazione 1-5 (1 valore minimo e 5 valore massimo) Percentuale di gradimento almeno 70% dei valori tra 3 e 5	Questionario di gradimento
Attività di <i>tutoring</i>	Disponibilità, accoglienza e rispondenza al ruolo	Scala di valutazione 1-5 (1 valore minimo e 5 valore massimo) Percentuale di gradimento almeno 70% dei valori tra 3 e 5	Questionario di gradimento

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari:

- Il CMC assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.
- Il CMC 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 della clientela si esplica, quindi attraverso i seguenti canali:
per posta all'indirizzo Associazione Centro di Ricerca e Sperimentazione Metaculturale – Piazza Mazzini -02044 Forano (Rieti);
per fax al n. 0765.570574.
- per e-mail all'indirizzo centroricercametaculturale@gmail.com
- direttamente allo sportello gestito dal personale non docente dei corsi
- tramite il questionario erogato durante e a fine corso
- Entro 30 gg successivi alla segnalazione il CMC comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, il CMC metterà a disposizione dei beneficiari la presente Carta della qualità attraverso l'affissione nelle aule e pubblicandola sul sito ufficiale www.centrometaculturale.it

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

6.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- Attuare una strategia di sviluppo adeguata con gli obiettivi il CMC.
- Individuare gli obiettivi e la politica da attuare in funzione della strategia definita.

- Coordinare tutte le figure (coordinatori, progettisti, valutatori, tutor, docenti, amministrativi, ecc.) che collaborano con il CMC.
 - Individuare ed assegnare i compiti a tutte le figure su citate per la realizzazione dei diversi programmi del CMC.
 - Apportare eventuali modifiche ai programmi laddove si riscontrano degli scostamenti con gli obiettivi.
 - Individuare i soggetti del proprio territorio interessati a cooperare.
 - Definire un albo dei consulenti attraverso delle valutazioni in ingresso.
 - Valutare ed aggiornare annualmente l'albo dei consulenti attraverso delle valutazioni annuali.
 - Prevedere eventuali interventi formativi a cui ritiene sottoporre il personale coinvolto nella realizzazione dei diversi programmi.
 - Sottoporre al Consiglio Direttivo, per l'eventuale approvazione, gli interventi formativi previsti per il personale coinvolto nei programmi.
 - Organizzare, in collaborazione con le figure preposte, la sede formativa.
 - Valutare, di volta in volta, i programmi operativi e le iniziative nazionali e comunitarie attraverso i quali canalizzare le proposte di qualificazione, aggiornamento, riqualificazione.
 - Prendere contatti con gli Enti del Lavoro, le imprese, le associazioni del terzo settore, le associazioni di categoria, i soggetti pubblici e privati che operano all'interno del mondo scientifico e universitario, al fine di costruire, per ogni intervento, un appropriato approccio *bottom up*.
 - Predisporre bozze di convenzione e protocolli d'intesa con quei soggetti che possano rappresentare per il CMC interlocutori privilegiati a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale.
 - Pianificare tutte le attività di progettazione di dettaglio, coordinare la gestione generale della commessa in collaborazione con il responsabile del processo di erogazione dei servizi.
 - Curare la rispondenza delle azioni formative alle disposizioni del committente, anche attraverso verifiche costanti in campo.
- 1) Predisporre la pianificazione e l'ingegneria finanziaria degli interventi in collaborazione con il responsabile del processo di erogazione dei servizi.
 - 2) Fissare gli *standard* qualitativi di progetto, ed organizzare i rapporti con gli organismi ispettivi e di controllo preposti alle singole azioni formative *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*.
 - 3) Relazionare la Presidenza sullo stato di avanzamento dell'attuazione dei progetti.

6.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- 1) Curare le attività che implicano dati di natura economica.
- 2) Predisporre i contratti di collaborazione per le figure coinvolte nell'Associazione.
- 3) Predisporre i contratti di affitto locali, attrezzature ed arredi.
- 4) Aprire le posizioni degli Enti previdenziali laddove vi sia necessità.
- 5) Curare la conservazione delle scritture contabili sia cartacee che su supporti informatici.
- 6) Registrare ed archiviare gli ordini di acquisto.
- 7) Curare i pagamenti e gli incassi dell'Associazione.
- 8) Curare, con il Consiglio Direttivo, la redazione dei bilanci consuntivi e preventivi dell'Associazione.
- 9) Presentare i bilanci consuntivi al Revisore dei Conti per la certificazione.
- 10) Curare tutti gli oneri fiscali.
- 11) Utilizzare strumenti di software gestionale per la contabilità e la rendicontazione.
- 12) Coordinare i Rendicontatori e i Segretari collaboratori dell'Associazione.
- 13) Valutare la necessità degli acquisti, verificando preventivamente l'eventuale presenza dei materiali presso la sede.
- 14) Richiedere ai fornitori le richieste di offerta.
- 15) Valutare le Offerte a lui pervenute dai fornitori, avvalendosi della collaborazione del RC.
- 16) Emettere gli Ordini di acquisto.
- 17) Gestire i pagamenti del personale.
- 18) Gestire le risorse finanziarie pubbliche inerenti i percorsi di formazione e di orientamento.
- 19) Curare la rendicontazione dei corsi con l'ausilio del Rendicontatore.
- 20) Predisporre il rendiconto finale dei percorsi di formazione e/o di orientamento per la certificazione.

6.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- 1) Fare una diagnosi a livello nazionale dei fabbisogni professionali e formativi.
- 2) Fare una diagnosi a livello regionale e provinciale dei fabbisogni professionali e formativi.
- 3) Fare un'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Associazione di promozione sociale/Ente con personalità giuridica (Prefettura di Rieti-registro n.22/P)
Sede Legale Piazza Giuseppe Mazzini, 1,s.n.c. 02044 Forano (RI) Tel/fax 0765.570574
www.centrometaculturale.it – centroricercametaculturale@gmail.com - PEC: metaculturale@cgn.legalmail.it
Ufficio Registro di Rieti n. 2142/3-22.07.05 – Iscritto all' Anagrafe Nazionale delle Ricerche MIUR-
Ente accreditato per la formazione professionale Regione Lazio Determinazione G02332 del 28/02/2014 -
Iscritto al Registro delle Imprese REA RI-69152 - P.IVA 01010190575 – C.F. 90002560572

- 4) Creare una mappatura e sistematizzazione dei profili professionali nei diversi settori.
- 5) Consultare le banche dati presenti su *Internet*.

6.4 Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- 1) Monitorare gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici dagli Enti Regionali e/o Nazionali.
- 2) Analizzare i fabbisogni che possono essere punti di forza per le specifiche progettuali: utenza e sede operativa.
- 3) *Briefing* con il Direttore ed il Coordinatore per concordare le varie tipologie di intervento.
- 4) Elaborare l'intero progetto, tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse e dei vincoli, dei processi, del controllo delle azioni, della valutazione dei risultati.
- 5) Elaborare l'intero progetto strutturando la didattica mediante l'articolazione in moduli e a loro volta in unità didattiche.
- 6) Elaborare preventivi finanziari conformi alle normative dei soggetti finanziatori in collaborazione con il responsabile amministrativo.
- 7) Accertare la fattibilità, la validità tecnica e l'economicità dei progetti, garantendo il supporto nella gestione degli stessi, controllandone la regolare esecuzione e rispondendo dei risultati conseguiti.
- 8) Progettare in termini di obiettivi e contenuti un percorso formativo e/o di orientamento individualizzato.
- 9) Svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche della transizione e dell'orientamento e della progettazione didattica.

6.5 Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- 1) Pianificare il processo di erogazione.
- 2) Realizzare l'attività formativa e/o di orientamento così come richiesta dal progetto che gli verrà sottoposto.
- 3) Definire la locandina di promozione dell'attività formativa così come richiesta dalle disposizioni Regionali e/o Nazionali.
- 4) Gestire le risorse umane coinvolte nel progetto.
- 5) Gestire le risorse tecnologiche e finanziarie del progetto approvato.

Associazione di promozione sociale/Ente con personalità giuridica (Prefettura di Rieti-registro n.22/P)
Sede Legale Piazza Giuseppe Mazzini, 1,s.n.c. 02044 Forano (RI) Tel/fax 0765.570574
www.centrometaculturale.it – centroricercametaculturale@gmail.com - PEC: metaculturale@cgn.legalmail.it
Ufficio Registro di Rieti n. 2142/3-22.07.05 – Iscritto all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche MIUR-
Ente accreditato per la formazione professionale Regione Lazio Determinazione G02332 del 28/02/2014 -
Iscritto al Registro delle Imprese REA RI-69152 - P.IVA 01010190575 – C.F. 90002560572

- 6) Gestire i rapporti e le relazioni con la committenza.
- 7) Predisporre, in collaborazione con docenti e valutatori, le prove di ingresso per i partecipanti all'azione formativa.
- 8) Elaborare il piano d'aula per ogni singola azione formativa e/o di orientamento.
- 9) Predisporre la documentazione di avvio corsi (elenco allievi, registri presenze, registri stage, registri materiale consegnato, ecc.).
- 10) Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per i docenti.
- 11) Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per gli allievi.
- 12) Presentare il corso ed il calendario ai partecipanti.
- 13) Erogare le prove intermedie e finali per la valutazione del grado di apprendimento dei partecipanti.
- 14) Consegnare i Verbali di Monitoraggio intermedi e/o finali ai Tutor ed ai docenti.
- 15) Consegnare il "Questionario Allievi" intermedio e/o finale ai partecipanti dell'azione formativa.
- 16) Valutare i risultati delle singole azioni ed identificare le azioni di miglioramento.

6.6. Descrizione delle attività dei docenti - tutor - coordinatori

Aree di Attività

Coordinamento:

- 1) Coordinamento attività gestionali e di docenza attinenti ai corsi;
- 2) Coordinamento della gestione qualità attinente tutti i processi corsuali.

Docenza:

- 1) Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- 2) Erogazione della formazione;
- 3) Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti. Tutoring:
- 4) Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- 5) Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- 6) Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- 7) Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.

Tutor (il Tutor d'aula, il Tutor aziendale, il Tutor FAD):

- 1) Mediazione tra le persone che apprendono e il docente/conducente degli interventi formativi;

Associazione di promozione sociale/Ente con personalità giuridica (Prefettura di Rieti-registro n.22/P)
 Sede Legale Piazza Giuseppe Mazzini, 1.s.n.c. 02044 Forano (RI) Tel/fax 0765.570574
www.centrometaculturale.it – centroricercametaculturale@gmail.com - PEC: metaculturale@cgn.legalmail.it
 Ufficio Registro di Rieti n. 2142/3-22.07.05 – Iscritto all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche MIUR-
 Ente accreditato per la formazione professionale Regione Lazio Determinazione G02332 del 28/02/2014 -
 Iscritto al Registro delle Imprese REA RI-69152 - P.IVA 01010190575 – C.F. 90002560572

- 2) Individuazione delle esigenze formative dei partecipanti
- 3) Comunicazione delle informazioni tra partecipanti e docenti e ai conduttori degli interventi;
- 4) Comunicazione delle informazioni tra partecipanti, docenti e conduttori degli interventi con il personale organizzativo e di segreteria;
- 5) Sostegno ai partecipanti all'assimilazione dei contenuti, al recupero e al rinforzo

Forano (RI), 1 aprile 2024

La Direzione



[Handwritten signature]

Il Responsabile Qualità

[Handwritten signature]