



**CENTRO DI FORMAZIONE  
ICARUM  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

***CARTA DEI SERVIZI 2023***



**ACCREDITATO REGIONE LAZIO  
CERTIFICATO ISO 9001:2015**



**INDICE**

<b>PREMESSA</b> .....	3
<b>POLITICA DELLA QUALITÀ, OBIETTIVI, METODOLOGIE E STRUMENTI PER ATTUARLA</b> .....	4
<b>“MISSION” DEL CENTRO DI FORMAZIONE</b> .....	6
<b>CHI SIAMO:</b> .....	7
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	8
<b>ACCESSO AI SERVIZI</b> .....	8
<b>AREE DI ATTIVITÀ</b> .....	10
<b>DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI E LOGISTICO-STRUMENTALI</b> .....	11
<b>OBIETTIVI</b> .....	12
<b>MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	14
<b>MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI</b> .....	15
<b>SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO</b> .....	16
<b>IMPEGNI E PROGRAMMI</b> .....	17
<b>SALVAGUARDIA DELL’AMBIENTE</b> .....	19
<b>VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	20
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)</b> .....	21
<b>RECLAMI</b> .....	21
<b>RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE</b> .....	22
<b>ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI OPERATIVE</b> .....	23
<b>DIREZIONE</b> .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
<b>ORGANIGRAMMA</b> .....	24
<b>DOVE SIAMO</b> .....	25
<b>GLI ORARI DI APERTURA</b> .....	25
<b>COME ARRIVARE</b> .....	26
<b>CONTATTI</b> .....	27

### **PREMESSA**

Il Centro di Formazione "ICARUM COOP.VA SOCIALE ONLUS" contempla, tra gli altri scopi statutari, la progettazione, ed erogazione di attività formative a finanziamento pubblico e privato, Servizi di orientamento ed accompagnamento all'inserimento lavorativo e formazione specifica continua in particolare nel settore dell'alta formazione.



## **POLITICA DELLA QUALITÀ, OBIETTIVI, METODOLOGIE E STRUMENTI PER ATTUARLA**

Tutta la struttura aziendale è stata attivata al fine di perseguire e mantenere il richiesto livello di qualità nel servizio formativo attraverso azioni pianificate e sistematiche. Per sostenere la Politica della Qualità, Icarum ha divulgato, a tutti i livelli, tali obiettivi, in modo da assicurarsi che i requisiti dell'utente siano definiti allo scopo di accrescere la soddisfazione dello stesso, inteso come committente, collaboratore interno e partecipante ai percorsi formativi.

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto al corsista è il principio alla base del piano di accreditamento di Icarum.

Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione.

La redazione e pubblicazione della carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante.

Ogni volta che la carta verrà aggiornata sarà fatto con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando questi ultimi al raggiungimento della qualità totale.



Allo scopo di raggiungere tali obiettivi l'impegno di Icarum sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle responsabilità seguenti:

- ✓ Diffusione della politica della qualità a tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia.
- ✓ Mettere a disposizione, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessari a raggiungere gli obiettivi.
- ✓ Verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità.
- ✓ Verificare che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolando tale processo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.
- ✓ Riesaminare la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte.
- ✓ Controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso l'analisi di opportuni indicatori.

## **“MISSION” DEL CENTRO DI FORMAZIONE**

Tutte le persone che a qualsiasi titolo e a qualsiasi livello prestano la loro opera nell’ambito del Centro devono condividere lo stesso obiettivo. La Direzione Generale di Icarum promuove tutte quelle iniziative e attività formative nei riguardi del personale intese a far sì che tutti conoscano e condividano lo stesso obiettivo, ovvero la stessa “MISSION”.

Questa consegue da un’idea originaria del Presidente dell’Associazione, altrimenti chiamata “VISION” alla quale si può tendere operando efficacemente se si condividono gli stessi “VALORI”.

### **VISION:**

Accrescere le risorse interiori degli individui attraverso una formazione specialistica, che porterà gli stessi ad un arricchimento delle proprie competenze professionali.

### **VALORI:**

Passione per il proprio lavoro, lealtà, comprensione, assenza di discriminazioni, spirito di appartenenza, creatività, libertà nel rispetto dell’altro, empatia.

### **MISSION:**

**PROMUOVERE, ATTRAVERSO LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE, LA  
CONSAPEVOLEZZA DELLE RISORSE PROFESSIONALI DELLA PERSONA.**

### CHI SIAMO:

L'Ente di Formazione accreditato Icarum coop.va sociale onlus con sede legale in Via Luigi Bianchi, 20, 00166 Roma è stata costituita nel Febbraio 2009 a seguito di una profonda analisi del contesto economico-sociale, per rispondere alle esigenze di aziende ed enti di ogni settore e dimensione su tutto il territorio nazionale, svolge attività di formazione, ponendo particolare attenzione verso i giovani, i disoccupati e il reinserimento al lavoro di soggetti svantaggiati per favorirne una occupazione lavorativa e/o un ricollocamento nell'ambiente di lavoro.

Il nostro Ente è composto da un team di professionisti, esperti e tecnici che, da oltre 10 anni, si impegna anche nel settore dei servizi per le aziende riguardanti la sicurezza e la salute sul lavoro, la sicurezza alimentare e la sicurezza dei dati sensibili (privacy).

Come Ente senza scopo di lucro sviluppiamo le nostre attività seguendo le regole di un codice etico che ha come obiettivo la crescita professionale della persona favorendone l'inserimento nell'ambito lavorativo e sociale.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **ACCESSO AI SERVIZI**

Nessuna discriminazione è ammessa nell'accesso al servizio nei confronti degli utenti interessati, che dovranno perciò essere posti in grado di conoscere e valutare le diverse opportunità offerte dal sistema per scegliere il servizio di cui avvalersi in conformità alle proprie aspettative e desideri.

A tale scopo, presso Icarum, sono garantite attività idonee a favorire l'accesso e la permanenza nella formazione di tutti, in particolare delle persone più deboli.

Inoltre, nel caso in cui l'accesso ad un particolare servizio formativo sia regolato da procedure di selezione dei partecipanti, il Centro si impegna a definire e rendere noti i criteri di selezione impiegati, ispirandoli ai principi della piena legittimità e trasparenza

### **RESPONSABILITÀ**

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

Tale responsabilità impegna il fornitore:

- Ad identificare con precisione le responsabilità inerenti all'erogazione di ciascun servizio;
- al pieno rispetto della legalità e delle disposizioni di legge, soprattutto nei rapporti tra enti e per le attività a prevalente finalità pubblica o che godono di finanziamento pubblico.
- alla piena trasparenza e chiara motivazione delle decisioni prese nell'ambito delle attività regolate dalla presente carta;



- alla stipula di un contratto formativo con gli utenti, che descriva adeguatamente gli obiettivi formativi e le modalità organizzative del servizio offerto, impegnando formalmente e reciprocamente sia il Centro di formazione che l'utente al rispetto dei diritti e dei doveri inerenti tale contratto.
- a sviluppare tutti i controlli utili alla determinazione di elementi non conformi ai bisogni degli utilizzatori ed alle richieste dei committenti, definendo di conseguenza le modalità di attuazione degli interventi correttivi che si rendessero necessari;
- a garantire la correttezza dei rapporti con gli utilizzatori adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.



## **AREE DI ATTIVITÀ**

I principali servizi formativi di Icarum consistono in attività di analisi del contesto socio-economico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolta a enti pubblici, aziende e privati in vari settori di interesse (impresa, imprenditoria, sociale, socio-economico, tecnologico, ecc.).

Le attività di formazione professionale avvengono principalmente in relazione alle seguenti macrotipologie di formazione:

1. *Formazione superiore*: che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;
2. *Formazione continua*: che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.
3. *Area dello svantaggio*: attività di formazione e/o orientamento nell'area dello svantaggio rivolto ad utenze speciali, quali:
  - Immigrati.
  - Tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

## **DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI E LOGISTICO-STRUMENTALI**

Le risorse professionali sono quelle definite nell'organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.

I locali didattici sono in affitto con contratto di 6 anni rinnovabile con concessione di una aula didattica e aula informatica, segreteria-direzione, servizi igienici, ecc. secondo le disposizioni e le caratteristiche impartite per gli Enti in accreditamento dal servizio formativo della Regione Lazio.

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

L'aula didattica è attrezzata con la migliore dotazione possibile per far fruire al meglio i corsisti, mentre l'aula informatica è dotata di 11 postazioni individuali composte da PC che utilizzano software applicativi di ultima generazione. L'aula informatica prevede anche la connessione a banda larga alla rete Internet.

## **OBIETTIVI**

Il Centro di Formazione Icarum ha lo scopo di contribuire con le proprie iniziative didattiche, di formazione, inserimento e aggiornamento professionale di giovani dotati di scolarità medio-alta o di adulti che hanno necessità di riqualificarsi per una più attuale presenza sul mercato del lavoro; con una particolare attenzione ai temi dell'innovazione tecnologica della difesa del patrimonio culturale e più in generale verso le professioni emergenti con riferimento sia all'ambito pubblico che a quello privato.

In particolare, Icarum realizza i suoi programmi su tutto il territorio nazionale, attuando iniziative conformi al principio generale di lifelong learning relative ad attività di formazione professionale comprese in:

- Interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione, formazione post-scolastica per i giovani.
- Inserimento pratico nel mondo del lavoro con attività presso le aziende, consulenza operativa per la creazione di nuove iniziative imprenditoriali dei giovani e di attività nel terzo settore.
- Attività di riqualificazione del personale nelle imprese.
- Attività formativa nell'innovazione tecnologica e le nuove specializzazioni in tutti i settori.

L'obiettivo principale rimane comunque quello dello sviluppo del settore della formazione professionale in generale, attraverso:

- La formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o già inserite nel processo produttivo.

- Lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con l'evento: "information technology" (l'insieme dei metodi e delle tecnologie che vengono utilizzate in ambito pubblico, privato o aziendale per l'archiviazione, la trasmissione e l'elaborazione di dati e informazioni attraverso l'uso di reti).
- La fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.



## **MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente.
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente [www.icarum.org](http://www.icarum.org).
- Consegna diretta di copia ai corsisti iscritti.
- Consegna di copia al personale docente e non docente delle attività formative.
- Investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia.
- L'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team.



## MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI

All'interno del Centro di Formazione vengono adottate le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente in base alle disposizioni delle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali quali il Reg. EU 2016/679 (GDPR) ed il D.Lgs 196/2003 e ss. mm. ii., in correlazione con quanto disposto dai requisiti di accreditamento.

Al momento della comunicazione dei dati personali da parte di un utente, è adottato il modulo di consenso per la gestione dei dati personali limitatamente all'attività svolta dal Centro, il quale riporta tutte le informazioni riguardo il trattamento dei dati che la struttura effettua (ex art. 13 GDPR)



## SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il Centro attua le disposizioni contenute nel T. U. 81/2008 e ss. mm. ii.

I locali adibiti alla formazione non presentano barriere architettoniche ed i servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti. Tutte le attrezzature presenti nel Centro sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria.

La struttura viene periodicamente sottoposta a revisione, sanificazione e disinfezione, nonché al controllo obbligatorio per la certificazione della messa a terra dell'impianto elettrico.





## **IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il Centro di Formazione persegue l'obiettivo di assicurare il costante miglioramento della qualità del servizio e dell'assistenza, orientata ai bisogni degli Utenti e alla formazione degli stessi.

Il Centro è organizzato per favorire la formazione continua e l'aggiornamento del personale, per migliorare ed acquisire nuove metodologie d'intervento.

È monitorato il gradimento dell'utenza, e la Direzione valuta costantemente i passaggi critici e gli eventuali episodi indesiderati.

Attraverso la presente Carta dei Servizi il Centro di Formazione garantisce i seguenti principi fondamentali:

1) **Eguaglianza:**

I rapporti tra utenti e Centro di Formazione, e l'accesso ai suoi servizi sono uguali per tutti.

2) **Imparzialità:**

Gli operatori del Centro hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3) **Continuità:**

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4) Diritto di scelta:

L'utente, ove lo consenta la vigente normativa, ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.

5) Partecipazione:

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni e può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Gli utenti possono esprimere periodicamente il proprio gradimento sui servizi ricevuti.

6) Efficienza ed efficacia:

Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

### **SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE**

Il Centro di Formazione Icarum è sempre stato attento alla difesa dell'ambiente. Esso contribuisce alla sua salvaguardia con alcune iniziative interne tra cui la sensibilizzazione continua per la gestione e la diffusione della raccolta differenziata, attenzionando le proprie scelte per i fornitori di beni e servizi che più sono attenti alla gestione ambientale e che utilizzano materiali biocompatibili e quanto più possibile riciclabili.



## VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2015 ed è impegnato costantemente per un continuo miglioramento e verifica della qualità dei servizi offerti.

Fra gli standard e gli indicatori maggiormente significativi, con i relativi obiettivi, si citano:

- a) rilevazione della soddisfazione degli utenti (obiettivo minimo:  $\geq$  soddisfatti  $\geq 85\%$ ),
- b) monitoraggio degli abbandoni (numero max 2/corso),
- c) monitoraggio dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti (tempo di risposta massimo 30 giorni, numero max reclami attesi 5/anno),
- d) indicatori di esito di apprendimento (riportati in apposito documento),
- e) indicatori di gradimento del personale docente (riportati in apposito documento)
- f) gestione delle non conformità e delle azioni correttive (con verifica efficacia  $\geq 95\%$ ).



### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)**

Per assicurare un facile utilizzo dei servizi, il Centro dispone dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, identificabile nel personale del front office.

In tale sede, si forniscono informazioni sulle modalità di accesso alle prestazioni sanitarie ed è possibile presentare eventuali reclami, segnalazioni e/o suggerimenti.

La presentazione di una o più segnalazioni può essere fatta sia di persona al personale del front office, sia per iscritto presso gli uffici aziendali.

Il tutto sarà preso in considerazione per migliorare i servizi offerti dalla struttura e, entro un massimo di 30 giorni, verrà dato riscontro in forma ufficiale.

### **RECLAMI**

Icarum garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, nonché di segnalare un guasto o un malfunzionamento strutturale o di sistema.

L'utente può presentare reclamo direttamente al referente, fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure in forma scritta, sulla apposita scheda disponibile in segreteria, oltre che via fax, via email e telefonicamente.

I reclami presentati in forma orale saranno trascritti dal personale del Front Office e gestiti allo stesso modo dei reclami scritti.

Entro 30 giorni dalla ricezione di un reclamo pervenuto in modalità scritta, il Centro invierà la risposta per iscritto.

### **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE**

L'Utente, terminato il ciclo formativo, può richiedere copia degli attestati o altra documentazione inerente il corso appena effettuato o precedentemente effettuato.

Trascorso un tempo massimo di 15 giorni dalla richiesta, la documentazione può essere:

- Ricevuta a casa per posta, previa richiesta dell'Utente e pagamento degli oneri di spedizione;
- Ritirata personalmente dall'Utente;
- Ritirata da persona delegata esibendo un documento d'identità dell'Utente in corso di validità ed una delega scritta.

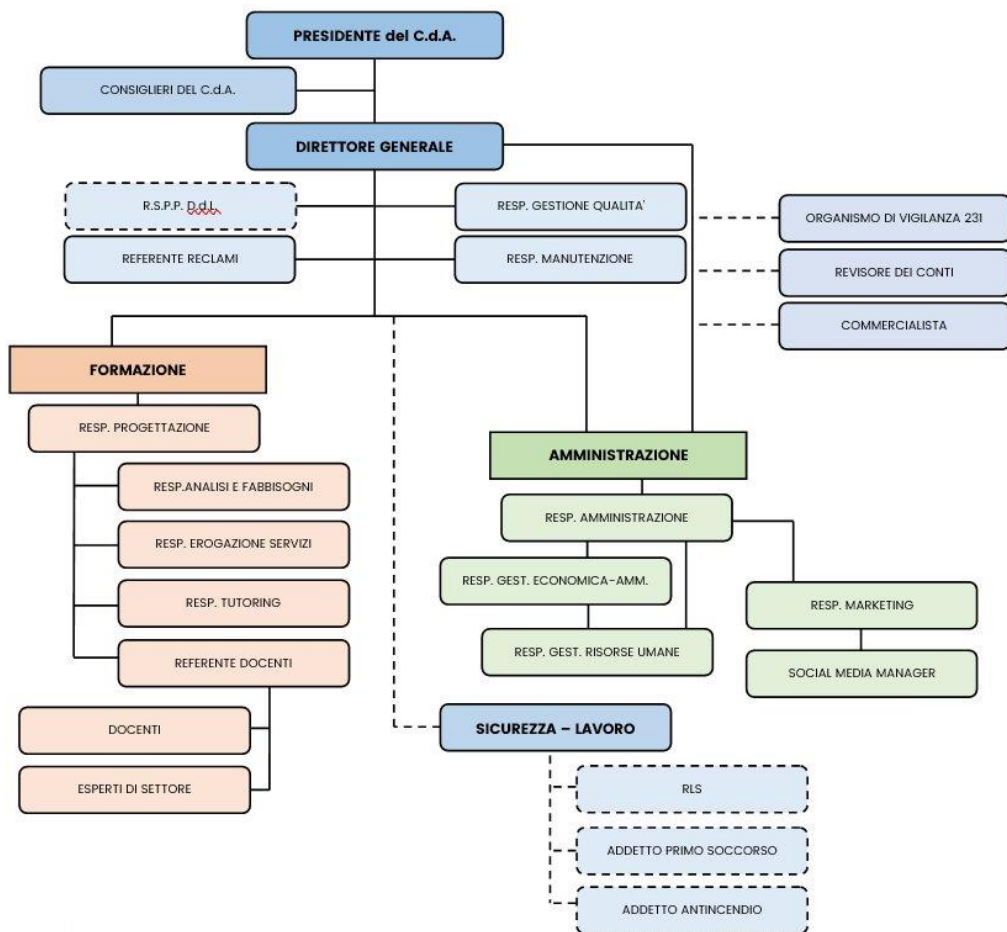
## **ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI OPERATIVE**

Il Centro si è dato un'organizzazione funzionale al tipo di servizi erogati. Tutte le persone che lavorano all'interno dell'organizzazione Scuola Viva devono svolgere la propria attività di competenza secondo la "mission" e i "valori aziendali", le linee guida del Centro e le procedure interne redatte secondo la normativa ISO 9001.

La responsabilità professionale individuale è legata alla specifica professionalità di ogni operatore.



## ORGANIGRAMMA





## DOVE SIAMO

Il Centro è situato in via Luigi Bicchi 20, 00166 Roma all'interno di un contesto silenzioso e tranquillo, non lontano da tutti i servizi che il quartiere mette a disposizione.

Tutti gli ambienti di formazione affacciano su spazi esterni che sono zone di piacevole accoglienza per gli Utenti, dotati di panchine e accessori per il confort.

## GLI ORARI DI APERTURA

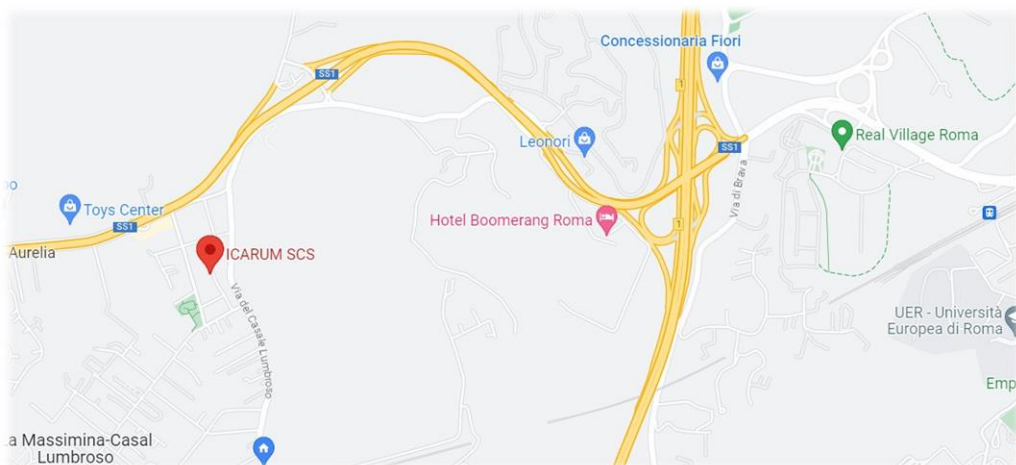
Il Centro di Formazione è attivo cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 09,00 alle ore 17,00.

Gli orari di Segreteria coincidono con gli orari di apertura del Centro.



## COME ARRIVARE

- Con mezzo proprio:  
Parcheggio su strada pubblica, in Via Luigi Biacchi 20  
Uscire dal G.R.A. all'uscita 1 "Aurelia" o all'uscita 33 "Casal Lumbroso", proseguendo su via del Casale Lumbroso fino all'incrocio con via Fontebasso o via Santini, entrambe collegate con Via Luigi Biacchi.
- Autobus:  
906 capolinea Via Fontebasso, poi a piedi per 200 m
- Ferrovia:  
FS Roma Aurelia poi in autobus (906) fino al Capolinea Via Fontebasso.



**CONTATTI**

Telefono U.R.P.

06/66182397

Email:

info@icarum.org

Email Segreteria:

amministrazione@icarum.org

Sito web:

[www.icarum.org](http://www.icarum.org)**SEGUICI ANCHE SU:***Icarum s.c.s.*