



CARTA DELLA QUALITÀ DI SIMMETRIE

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

Requisito 5.2 - Elemento 5.2.1 (a) pagina 1 di 10 – 12/5/2014 – rev.04

Simmetrie s.r.l. nasce a Trento nel 2008 dall'incontro tra esperienze di studio interdisciplinari e percorsi professionali sviluppati all'interno di organizzazioni private e pubbliche.

La *mission* di *Simmetrie* è quella di contribuire al potenziamento delle competenze progettuali, manageriali e professionali delle “persone” e delle “organizzazioni clienti” attraverso la valorizzazione del loro capitale conoscitivo e umano, promuovendo la reciprocità e l'integrazione tra l'emancipazione della persona e lo sviluppo organizzativo, la crescita sociale e quella economica, i bisogni dei lavoratori e gli obiettivi delle organizzazioni. Si dedica e partecipa all'innovazione dei processi formativi e di apprendimento dei giovani e degli adulti, così come delle organizzazioni educative e dei loro professionisti.

In quest'ottica sono proposte anche le attività formative finanziate dalla Provincia Autonoma di Trento. *Simmetrie* assicura in questo ambito una gestione dei progetti formativi dal Fondo Sociale

Europeo nel rispetto dei requisiti organizzativi e gestionali previsti dal vigente Sistema di accreditamento, a garanzia della qualità del servizio e della soddisfazione dei beneficiari. *Simmetrie* realizza gli interventi formativi progettando con la committenza le strategie più opportune per sviluppare:

- visioni strategiche forti e sistemiche
- processi efficaci ed efficienti
- sistemi informativi appropriati
- percorsi di apprendimento continuo
- lavoro in team e climi favorevoli
- progetti utili, fattibili, legati alla realtà

La Carta della qualità rappresenta, da un lato, lo strumento formale attraverso cui i beneficiari degli interventi di *Simmetrie* possono orientarsi sull'offerta formativa dell'Ente, dall'altro gli impegni assunti dall'organizzazione verso il beneficiario finale ed i diritti che questo può esercitare in rapporto al servizio offerto.



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

Requisito 5.2 - Elemento 5.2.1 (a) pagina 3 di 10 – 12/5/2014 – rev.04

Modello organizzativo

Lo Statuto di *Simmetrie* prevede i seguenti organi:

- Consiglio di amministrazione
- Assemblea dei soci

L'organigramma è strutturato nel seguente modo:

- Direzione (dott. Eros Salvetti);
- Erogazione (dott.a Consuelo Poletti);
- Amministrazione (dott. Eros Salvetti);
- Analisi dei fabbisogni (dott.a Consuelo Poletti);
- Progettazione (dott.a Consuelo Poletti);
- RSPP (dott.a Martina Tessaro).

Tutte le attività di Simmetrie s.r.l.,

(formazione, consulenza, organizzazione di eventi culturali, produzione editoriale) sono gestite secondo il modello del lavoro per progetti. Ciascun progetto è gestito da un gruppo di lavoro, i cui membri hanno diverse responsabilità.

Esse convergono su alcune aree tematiche intorno alle quali *Simmetrie* sviluppa la propria *competenza distintiva*. L'organizzazione di *Simmetrie* può essere rappresentata perciò anche per aree tematiche. Quelle attualmente privilegiate sono:

- Formazione professionale
- Comunicazione d'impresa
- Educazione ambientale

- Sviluppo locale e territoriale
- Immigrazione e relazioni interculturali

La sede di *Simmetrie* si trova al 1° piano, in Piazzetta dell'Anfiteatro 8, 38122 Trento. I riferimenti per mettersi in contatto con *Simmetrie* sono:

Segreteria:

T. 0461820795

F. 0461427293

E: direzione@simmetrie.info

W: www.simmetrie.info



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

Requisito 5.2 - Elemento 5.2.1 (a) pagina 4 di 10 – 12/5/2014 – rev.04

Relazioni con il territorio

Simmetrie ha instaurato rapporti di tipo istituzionale e collaborativo con:

- Cinformi;
- UIL del Trentino;
- L'Albero di Pitagora;
- Istituto Tecnico Commerciale "Gregorio e Felice Fontana".

Principali clienti dei servizi di Simmetrie

- Provincia Autonoma di Trento;
- Italiaspirazioni srl;
- Malgara chiari & forti spa;
- Pietre d'alpi srl;
- Hammerfest srl;
- Cte spa;

- Grafiche stile snc;
 - Interline srl;
 - Archimede s.c.
 - Metal.it nord srl;
 - Apt val di non s.c.;
 - L'albero di pitagora s.c.;
 - Mimest spa;
 - Optoelettronica italia srl;
 - Business process engineering srl;
 - Ectrl solutions srl;
 - Elaberg snc;
 - Juniper-xs snc;
 - Studio arco srl;
 - Studio riva srl;
 - Interplay srl;
 - Trentina calore srl;
 - Lamafer s.r.l. - bz
 - Taxiblu s.c. – mi
 - Istituto piccole suore sacra famiglia.
- Attività svolte ed esiti raggiunti:**
- Nonostante la recente fondazione, *Simmetrie* è referente di numerose realtà produttive in tema di formazione & consulenza e affidatario dei seguenti corsi su incarico della Provincia Autonoma di Trento cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo:
- 2008-2009**
- Sviluppo sostenibile e gestione

dei sistemi ambientali;

- C.S.I. Conduzione strategica d'impresa.

2009-2010

- Esperto in gestione del personale;
- Corsi di aggiornamento su competenze informatiche innovative rivolti ad insegnanti di Istituti Superiori del Trentino;
- Nuove competenze per una nuova competitività: l'intelligenza aumentativi per la crescita e l'identità professionale;
- *L'abc* digitale. La certificazione

delle competenze informatiche.

- Formazione e certificazione delle competenze in lingua inglese – Livello A1/A2.

Attività svolte e servizi:

Nell'ambito del Servizio di Formazione, *Simmetrie* offre le seguenti attività:

Formazione continua e permanente:

azioni finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda specifica delle imprese, a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale; azioni orientate a stabilizzare l'occupazione e a

garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

Formazione superiore e integrata:

fornisce ai soggetti che hanno concluso un percorso di studi superiore e/o universitario una formazione specifica nella stessa area professionale di provenienza, con l'attenzione ai potenziali sbocchi occupazionali e alle opportunità di mercato in evoluzione.

La progettazione e la realizzazione di interventi formativi sono

normalmente agevolati da finanziamenti del Fondo Sociale Europeo e dai fondi interprofessionali.

Gli impegni assunti verso gli allievi

Simmetrie si impegna, nell'ambito delle risorse e dei vincoli propri di ciascun progetto formativo, ad investire le proprie capacità e competenze per creare insieme agli allievi - intesi sia come gruppo che come singole persone condizioni particolarmente privilegiate e significative di apprendimento e di sviluppo personale e professionale.

Servizi assicurati agli allievi

Simmetrie assicura ai beneficiari dei propri interventi i seguenti servizi:

- L'attività di analisi dei bisogni formativi e di progettazione formativa viene sviluppata in collaborazione con partner, esperti e formatori, ricercando la massima coerenza con le esigenze formative espresse dal territorio, dalle organizzazioni e con gli sviluppi più recenti del sapere e del know how.
- La gestione del processo formativo è affidata ad un team di formatori, docenti ed operatori che assicura una gestione integrata delle dimensioni psico-sociali, teorico-

culturali, tecnico-professionali, organizzativo - amministrative, volta ad assicurare condizioni favorevoli all'apprendimento e alla soddisfazione, nel rispetto dei vincoli generali di progetto.

- Il sistema di valutazione messo a punto da *Simmetrie* si articola in funzione delle tipologie di azione formativa. Per ogni iniziativa viene progettato un sistema di valutazione "ad hoc" che tiene conto dei seguenti elementi minimi:
 - rilevazione del clima d'aula;
 - valutazione degli apprendimenti;
 - valutazione dello stage;

– valutazione dei servizi offerti da *Simmetrie*.

Servizi di segreteria

La segreteria organizzativa si trova al secondo piano della torre “A” Nord del Top Center ed è aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00. Garantisce un servizio informativo competente sulle diverse attività gestite dall’Ente, provvede a raccogliere le iscrizioni, a gestire i rapporti con gli utenti esterni ed interni, facendosi carico delle richieste del personale docente e dei frequentanti. Provvede

all’assegnazione delle aule ai singoli progetti formativi assicurando la presenza della strumentazione tecnologica e didattica richiesta dai singoli docenti, alla gestione delle bacheche informative.

Dotazione di risorse professionali e logistico-strumentali

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

Standard di qualità del servizio

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell’attività amministrativa e dell’attività didattica. I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all’attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura dell’ufficio.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza della

attività di formazione e orientamento;

- tempestività nella risposta alle richieste dei beneficiari finali e dei committenti;
- flessibilità organizzativa e gestionale nell'erogazione del servizio (orari, giornate, accessibilità delle risorse);

L'ente provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio, in senso più favorevole per l'allievo, attraverso . Il responsabile del processo di direzione, di concerto con le altre funzioni aziendali, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori

di qualità del servizio relativi all'attività didattica;

- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutte le aree, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per l'utente.

Informazione ed orientamento

Simmetrie dedica un momento di Accoglienza all'inizio di ogni intervento formativo destinato agli allievi. Per ciascuna azione formativa infatti è prevista una parte introduttiva sul corso con i seguenti obiettivi:

- presentare l'Ente;
- fornire informazioni sull'architettura del corso, sui contenuti, sui docenti e sui materiali previsti;
- illustrare l'organizzazione del corso e gli obiettivi formativi;
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per le prove di valutazione intermedie e finali previste;
- stipulare il patto formativo.

L'ente garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio percorso qualora il progetto preveda sottoarticolazioni.

Relazioni con il personale

Il personale non docente è presente presso ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e una risposta alle richieste degli allievi. Il personale ha inoltre la funzione di agevolare la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione alle attrezzature e ai servizi a disposizione degli allievi.

Valutazione del servizio da parte degli utenti

Per ciascuna azione formativa, relativamente al proprio insegnamento, ciascun docente predispone gli strumenti (test) per la

valutazione dell'apprendimento. *Simmetrie*, inoltre, si impegna a valutare il gradimento e a provvedere alla raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente.

Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente

L'ente deve adottare tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale, docente e non docente, deve prestare la massima

collaborazione a questo scopo.

La segreteria organizzativa deve provvedere a istituire canali di comunicazione preferenziali con gli allievi disabili e portatori di handicap, avvalendosi del servizio postale, telefonico, di telefax, ecc.

Con riferimento alle attività formative cui partecipano soggetti svantaggiati ed al loro diritto attivo all'apprendimento, il team docenti ed il personale non docente è tenuto ad incontrare periodicamente (almeno 1 volta al mese) i genitori degli stessi, gli operatori e/o responsabili dei servizi sociali preposti al fine di



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

Requisito 5.2 - Elemento 5.2.1 (a) pagina 10 di 10 – 12/5/2014 – rev.04

verificare l'adeguatezza del servizio alle esigenze personali dei soggetti svantaggiati e le eventuali azioni di adeguamento.

Rimedi al disservizio

Nel caso in cui si verifichi un contrattempo l'utente può segnalare il disservizio ai tutor o al coordinatore di progetto, o rivolgersi direttamente alla direzione di *Simmetrie*, sia per via telefonica che per email al seguente indirizzo:

- direzione@simmetrie.info

Modalità di diffusione della carta

La presente carta verrà diffusa, a cura

dell'ente, mediante una o più delle seguenti modalità:

- consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti.
- consegna di copia al personale docente e non docente.
- affissione sulla bacheca nella sede dell'ente.