



# Carta della Qualità

## di Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura

### Società Cooperativa a r.l. - ONLUS

#### STATO DI REVISIONE

Attuale Revisione	Rev.00 del 15/06/22	Prima Emissione	Rev.00 del 15/06/22
-------------------	---------------------	-----------------	---------------------

#### CONVALIDE DEL DOCUMENTO

Emissione / validazione	Fernando Biague
-------------------------	-----------------

*Fernando Biague*

#### MODIFICHE

<i>Revisione</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione della modifica</i>
00	15/06/22	Prima emissione documento

**Centro di Ricerca e Formazione  
sull'Intercultura  
Società Cooperativa a r.l. - ONLUS**

Via Vintler, 34, 39042 – Bressanone  
C.F./P.IVA e Iscriz.Reg.Imprese BZ IT 02447760212  
Iscriz.Albo Coop. A168531



**Zentrum für interkulturelle Forschung,  
Weiterbildung und Beratung  
Gen.m.b.H. - ONLUS**

Vintlerweg, 34, 39042 – Brixen  
St.nr/MwSt u. Eintragungsnr. BZ IT 02447760212  
Eintragungsgenossenschaftsregister N. A168531

## **Riferimenti**

Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura  
Società Cooperativa a r.l. – ONLUS  
Tel. / fax. 0472 671 761

Cod.fisc.: 02447760212  
E-Mail: biaguefernando15@gmail.com  
PEC: centroribx@pec.it

Codice ATECO: M72.20.00 - Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze sociali e umanistiche  
Amministratori: Fernando Biague, Guido Osthoff

Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura nasce nel 2005 per iniziativa di un gruppo di cittadini stranieri ed autoctoni.

Il Centro nasce per produrre conoscenza in una società multiculturale e nel contempo, promuovere tramite l'informazione/sensibilizzazione e la formazione l'interculturalità in Alto Adige ed in Italia.

Sia per gli stranieri che per gli autoctoni, aprirsi in termini interculturali rappresenta un'occasione per far fronte al pensiero stereotipato e lasciare spazio a una mente più complessa, più ricca di capacità connettive, più propensa alla teorizzazione, più in grado di comprendere le ragioni degli altri.

## **Obiettivi**

- Inculcare le mentalità multiculturale e interculturale
- Favorire una maggiore diffusione della cultura della convivenza
- Accelerare il contatto e migliorare il rapporto fra i cittadini
- Prevenire conflitti latenti sul versante interculturale
- Aprire le rispettive culture

Il Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura si pone le seguenti attività:

- Ricerca sociale: ricerca-azione sui temi dell'immigrazione con particolare riguardo a quelli attinenti all'intercultura;
- Informazione/sensibilizzazione e formazione, a livello: locale, nazionale e, nell'ambito dello scambio di esperienze con gli operatori del settore, diffondere le proprie conoscenze in altri paesi europei e collaborare all'organizzazione di iniziative analoghe promosse da detti colleghi con i quali si è stabilito il rapporto di partenariato;
- Azioni di contatto tra i popoli: sviluppo di iniziative volte a creare il contatto tra i popoli diversi anche nel campo della cooperazione internazionale;
- Azioni di solidarietà: promozione di iniziative di solidarietà a favore di popoli vittime di catastrofi naturali o situazioni che mettono a repentaglio la loro vita.

## **Risorse logistiche e strumentali**

Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura dispone della sede legale e didattica in via Vintler 32 a Bressanone (BZ) presso Casa della Solidarietà „Luis Lintner“ e degli strumenti necessari per la buona riuscita delle attività.

Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura si impegna a fornire, contestualmente alla presente Carta, tutta la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

**Centro di Ricerca e Formazione  
sull'Intercultura  
Società Cooperativa a r.l. - ONLUS**  
Via Vintler, 34, 39042 – Bressanone  
C.F./P.IVA e Iscriz.Reg.Imprese BZ IT 02447760212  
Iscriz.Albo Coop. A168531



**Zentrum für interkulturelle Forschung,  
Weiterbildung und Beratung  
Gen.m.b.H. - ONLUS**  
Vintlerweg, 34, 39042 – Brixen  
St.nr/MwSt u. Eintragungsnr. BZ IT 02447760212  
Eintragungsgenossenschaftsregister N. A168531

### Risorse professionali e organigramma



**Centro di Ricerca e Formazione  
sull'Intercultura  
Società Cooperativa a r.l. - ONLUS**  
Via Vintler, 34, 39042 – Bressanone  
C.F./P.IVA e Iscriz.Reg.Imprese BZ IT 02447760212  
Iscriz.Albo Coop. A168531



**Zentrum für interkulturelle Forschung,  
Weiterbildung und Beratung  
Gen.m.b.H. - ONLUS**  
Vintlerweg, 34, 39042 – Brixen  
St.nr/MwSt u. Eintragungsnr. BZ IT 02447760212  
Eintragungsgenossenschaftsregister N. A168531

### Standard e fattori di qualità nelle attività di formazione

Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura ha riconosciuto i seguenti standard e fattori di qualità nelle attività di formazione:

Fattore di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica / modalità di controllo	Valore obiettivo	Macro-attività
Tempestività nella risposta alle richieste di analisi dei fabbisogni	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	7	Verifica a campione	5	Costruzione dell'offerta
Relazioni con il territorio	Numero di incontri con partner e stakeholder	2	Riesame della Direzione	4	Costruzione dell'offerta
Indice di generatività progettuale	Numero di progetti presentati al cofinanziamento	2	Riesame della Direzione	4	Progettazione
Indice di successo progettuale	Percentuale progetti approvati sul totale dei progetti presentati	10%	Riesame della Direzione	25%	Progettazione
Aderenza al progetto	Numero di scostamenti dal progetto presentato	5%	Relazione finale	0%	Progettazione
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	14 giorni	Verifica a campione	7 giorni	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella segnalazione di situazioni problematiche ai partecipanti	Numero di giorni tra l'occorrenza della situazione problematica e la comunicazione ai partecipanti	2 giorni	Analisi dei tempi medi	1 giorno	Erogazione e gestione del destinatario
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuali di partecipanti soddisfatti	80%	Analisi dei questionari di gradimento	85%	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella sostituzione di risorse danneggiate o non disponibili	Numero di giorni tra la data di segnalazione e il reperimento di una risorsa in sostituzione	2 giorni	Verifica a campione	1 giorno	Gestione delle risorse disponibili



### **Diritti e doveri dei partecipanti ai percorsi formativi**

<b>Diritti</b>	<b>Doveri</b>
ha diritto a inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, compilando i moduli messi a disposizione o comunicandolo alle figure del tutor, del coordinatore o del direttore o comunicando via email o telefono	deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE
ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi	deve partecipare alle prove di selezione in caso sia richiesto per la partecipazione a un percorso formativo
chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine	deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe, negli stage o durante gli esami
una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che può consistere nel rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta	deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti
ha il diritto di concordare i progetti formativi di stage supportato dal tutor	in caso di stage, deve seguire le norme di comportamento e generali dell'azienda ospitante
ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formativi	deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni
ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica	i reclami formali devono essere formulati per iscritto
ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze	deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un corso
ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento	deve prestare attenzione e partecipare in modo proattivo alle attività proposte dal docente



### **Processi di verifica**

Il rispetto degli standard fissati viene solitamente verificato dal coordinatore del corso almeno in fase di chiusura di progetto. Annualmente la Direzione, all'interno del riesame della Direzione, analizza e sintetizza gli esiti del processo di verifica.

Situazioni eccezionali, come ad esempio in caso di reclamo o abbandono di un partecipante, la Direzione può chiedere la verifica del rispetto di uno o più standard fissati.

I fornitori sono tutelati, all'interno del rapporto sinallagmatico, da contratti o lettere di incarico.

I partecipanti ai corsi sono tutelati dalle verifiche predisposte dagli enti di controllo: Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo, Ispettore di verifica di secondo livello, Unione Europea.

I feedback sono raccolti telefonicamente e attraverso email.

Le azioni correttive vengono realizzate in seguito a rilevamento di non conformità e risolte entro il limite ultimo di un mese dalla data della rilevazione.

### **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

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

- supervisione dei processi dell'analisi dei fabbisogni:
  - o valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
  - o valutazione specifica di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
  - o analisi individuale dei bisogni formativi.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- supervisione dei processi della progettazione:
  - o ideazione di un'azione formativa;
  - o progettazione di un'azione corsuale;

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- supervisione dei processi di erogazione:
  - o pianificazione del processo di erogazione;
  - o gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
  - o gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
  - o monitoraggio delle azioni o dei programmi;
  - o valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.



### **Attività svolte e principali esiti raggiunti**

Dalla sua costituzione, Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura si è impegnata per lo sviluppo dell'ecosistema della formazione e della ricerca in Trentino Alto Adige:

- **Formazione:**
  - Le competenze artigianali delle donne immigrate come elemento propulsore dell'integrazione. Realizzato nei Comuni di Bolzano e Bressanone 2021
  - Le competenze artigianali delle donne immigrate come elemento propulsore dell'integrazione. Realizzato nei Comuni di Bolzano e Bressanone 2020
  - Le competenze artigianali delle donne immigrate come elemento propulsore dell'integrazione. Realizzato nei Comuni di Bolzano e Bressanone 2019
  - Le competenze artigianali delle donne immigrate come elemento propulsore dell'integrazione. Realizzato nei Comuni di Bolzano e Bressanone 2018
  - Le competenze artigianali delle donne immigrate come elemento propulsore dell'integrazione. Realizzato nei Comuni di Bolzano e Bressanone 2017
  - Le competenze artigianali delle donne immigrate come elemento propulsore dell'integrazione. Realizzato nei Comuni di Bolzano e Bressanone 2016
  - Le competenze artigianali delle donne immigrate come elemento propulsore dell'integrazione. Realizzato nei Comuni di Bolzano e Bressanone 2015
  
- **Sensibilizzazione:**
  - Serie di incontri serali sui temi dell'intercultura: famiglie locali ed immigrate a confronto – Finanziato dall'Ufficio Cultura Tedesca 2009
  - Serie di incontri serali sui temi dell'intercultura: famiglie locali ed immigrate a confronto – Finanziato dall'Ufficio Cultura Tedesca 2008
  - Serie di incontri serali sui temi dell'intercultura: famiglie locali ed immigrate a confronto – Finanziato dall'Ufficio Cultura Tedesca 2007
  - Serie di incontri serali sui temi dell'intercultura: famiglie locali ed immigrate a confronto – Finanziato dall'Ufficio Cultura Tedesca 2006
  - Serie di incontri serali sui temi dell'intercultura: famiglie locali ed immigrate a confronto – Finanziato dall'Ufficio Cultura Tedesca 2005

**Centro di Ricerca e Formazione  
sull'Intercultura  
Società Cooperativa a r.l. - ONLUS**

Via Vintler, 34, 39042 – Bressanone  
C.F./P.IVA e Iscriz.Reg.Imprese BZ IT 02447760212  
Iscriz.Albo Coop. A168531



**Zentrum für interkulturelle Forschung,  
Weiterbildung und Beratung  
Gen.m.b.H. - ONLUS**

Vintlerweg, 34, 39042 – Brixen  
St.nr/MwSt u. Eintragungsnr. BZ IT 02447760212  
Eintragungsgenossenschaftsregister N. A168531

- **Convegni:**
  - L'integrazione degli immigrati: confronto fra le varie esperienze regionali - I luoghi comuni sugli immigrati  
2018
  - Finanziato dall'Ufficio di Gabinetto - Provincia di Bolzano  
L'immigrazione e le esperienze a confronto. Quali prospettive per il futuro?  
2014
  - Finanziato dall'Ufficio Cultura Tedesca  
Imprenditoria immigrata in provincia di Bolzano  
2006
  
- **Ricerca:**
  - Indagini - Il cibo del mondo unisce le persone  
2016
  - Studio di fattibilità sul riciclaggio tessile finalizzato all'inserimento lavorativo di donne immigrate  
2013
  - I bisogni informativi del cittadino immigrato nel Comune di Bressanone - tra universalità e specificità  
2010
  - Dall'indagine conoscitiva alla formazione  
2005

**Principali relazioni con il territorio**

Centro di Ricerca e Formazione sull'Intercultura ha maturato diverse relazioni con le seguenti organizzazioni del territorio:

- Comuni dell'Alto Adige (Bolzano, Vipiteno, Bressanone, Brunico, Salorno, Merano)
- Libera Università di Bolzano, Facoltà di Scienze della Formazione
- Aziende del territorio
- Cooperdolomiti
- Comunità Comprensoriale Valle Isarco