

| | | | |
|--|---------------------|--------------|--|
|  AGCI ALTO ADIGE SÜDTIROL ASSOCIAZIONE GENERALE COOPERATIVE ITALIANE | Carta della qualità | Rev. 08 | |
| | Mqa1 | Pag. 1 di 11 | |

CARTA DELLA QUALITA'



Versione: AGOSTO 2019

Come da Check List (VERSIONE 2.0 2017) approvate con Decreto n. 22404 del 14.11.2017

| | | | |
|--|---------------------|--------------|--|
|  AGCI ALTO ADIGE SÜDTIROL ASSOCIAZIONE GENERALE COOPERATIVE ITALIANE | Carta della qualità | Rev. 08 | |
| | Mqa1 | Pag. 2 di 11 | |

→ PRESENTAZIONE

A.G.C.I. ALTO ADIGE SÜDTIROL, di seguito **AGCI**, nasce quale espressione dell'”**Associazione Generale delle Cooperative Italiane**”, con lo scopo principale di fornire rappresentanza, tutela, promozione, assistenza e revisione alle cooperative ad essa aderenti, e svolge la sua attività anche in ambito formativo presso gli uffici situati in via Siemens, 23 a Bolzano (Telefono: 0471061360, Fax: 0471061361, PEC: agci.bz@pec.it, Mail: info@agci.bz.it, www.agci.bz.it, Facebook AGCI Alto Adige Südtirol) con personale qualificato e una struttura organizzativa. La sede operativa della A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirolo è presidiata tutti i giorni lavorativi con orario di segreteria generale:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30
- Il martedì ed il giovedì dalle 14.30 alle 17.30

Tale scopo si esplica attraverso diversi servizi offerti agli aderenti, quali ad esempio la revisione ordinaria, l'assistenza amministrativa e legale ed interventi formativi/educativi, anche in ambito di Fondo Sociale Europeo, con una struttura accreditata per la formazione.

Di fatto, **AGCI** si regge sui seguenti principi di riferimento, che rappresentano il caposaldo della nostra organizzazione, così come individuati nello Statuto Sociale e precisamente:

- **Operare in favore delle cooperative, delle associazioni e degli altri enti anche non cooperativi, che hanno per scopo il miglioramento economico, l'elevazione morale e culturale dei soci degli enti aderenti;**
- **Ispirarsi ai principi del Movimento Cooperativo laico e democratico per promuovere la diffusione e lo sviluppo della Cooperazione dettati dalla Alleanza Cooperativa Internazionale contribuendo alla elaborazione e realizzazione di progetti di generale sviluppo economico, sociale, civile, riformatore e progressista legato ai sistemi liberi e democratici, in confronto con le Istituzioni Pubbliche e Private, le forze culturali e quelle sociali e politiche;**
- **Sviluppare ed agevolare la propulsione del movimento cooperativo svolgendo attività di rappresentanza, tutela, assistenza e vigilanza a favore degli associati nonché agevolando sinergie tra settori e cooperative stesse promuovendo occasioni di contatto e collaborazione;**
- **Promuovere iniziative in ambito formativo ed educativo per lo sviluppo del movimento cooperativo e per la divulgazione dei principi cooperativi, in un'ottica di solidarietà sociale.**

Oltre a svolgere un'azione di sindacato, tutela, rappresentanza, promozione e vigilanza, la nostra organizzazione si è posta l'obiettivo di fornire dei servizi mirati nell'ambito dell'edilizia, del sociale e del lavoro.

Lavorare quindi in un'ottica di democrazia, mutualità e responsabilità individuale e sociale.

→ POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica della qualità che Agci ha inteso adottare al fine di raggiungere i suoi obiettivi anche formativi, per il soddisfacimento delle esigenze dei beneficiari, è riportata all'interno della MISSION dell'organizzazione stessa. MISSION di A.G.C.I. Alto Adige Suedtirolo:

In sintesi, **AGCI**, in qualità di associazione di categoria del mondo cooperativo, si propone di prestare la propria attività con particolare riguardo alla innovazione e alla qualità, nei seguenti ambiti:

- **VIGILANZA (revisione ordinaria biennale, revisione straordinaria, revisione legale dei conti - controllo contabile - revisione contabile e certificazione di bilancio);**

• ATTIVITÀ ISTITUZIONALE

- Tutela, assistenza e rappresentanza sindacale;
- Promozione e sviluppo cooperativo (Centro di Sviluppo Cooperativo);
- Informazione ed educazione cooperativa;

- FORMAZIONE;

- Promuovere la solidarietà sociale e sviluppare l'area sociale (Ufficio Settore Sociale).



• SERVIZI

- Servizi all'edilizia;
- Servizi di amministrazione, contabilità, fiscali, paghe e segreteria generale;
- Servizi di assistenza tecnica, amministrativa, gestionale e societaria;
- Assistenza finanziaria, accesso al credito e consulenza in ambito di contributi pubblici.

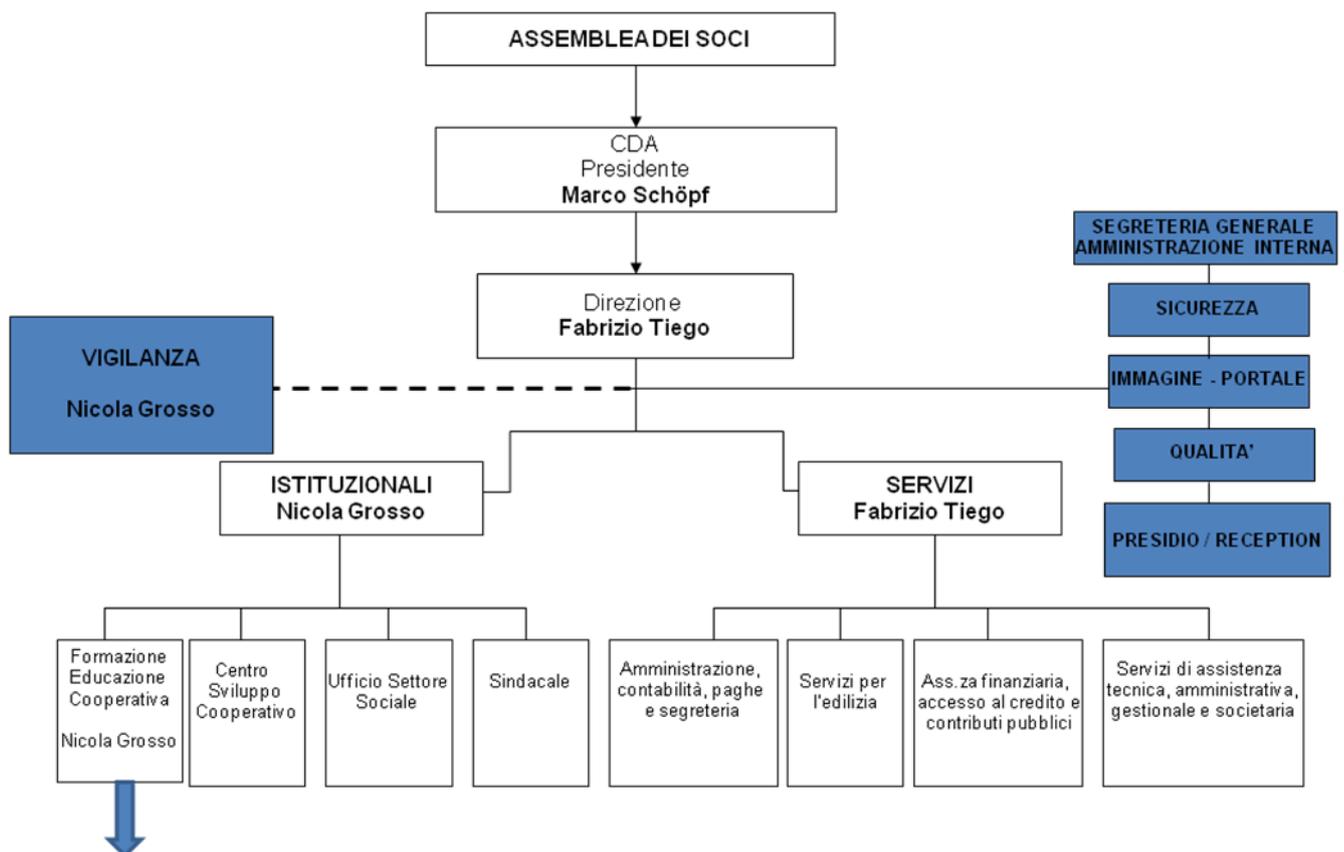
→ STRATEGIA

AGCI, al fine di raggiungere gli obiettivi di sviluppo del settore formazione (sviluppare progetti formativi ad alto valore aggiunto, strategici e a sostegno della cooperazione di AGCI, dei soci, dei funzionari e degli amministratori; sviluppare progetti per/col territorio, vedi anche progetti di formazione cofinanziati dal FSE di Bolzano – azioni di sistema a favore delle imprese cooperative e formazione individualizzata per le persone in difficoltà per la riqualificazione e il reinserimento lavorativo), ha messo in campo le seguenti strategie:

1. sviluppare ulteriormente e massimizzare le competenze acquisite in ambito di progettazione con partner locale e non, attraverso finanziamenti dal FSE, dal Ministero dello Sviluppo Economico, dalla Regione TAA e dalla Comunità Europea;
2. ottenere l'accreditamento della sede formativa ai fini della formazione individualizzata così come previsto dal FSE di Bolzano;
3. realizzare dei progetti formativi in ambito di FSE per l'inclusione sociale e a favore delle persone più bisognose (over 50, disoccupati/inoccupati, giovani, donne e immigrati), attraverso la promozione e lo sviluppo della formula cooperativa e;
4. realizzazione di attività formative all'interno del mondo scolastico altoatesino.

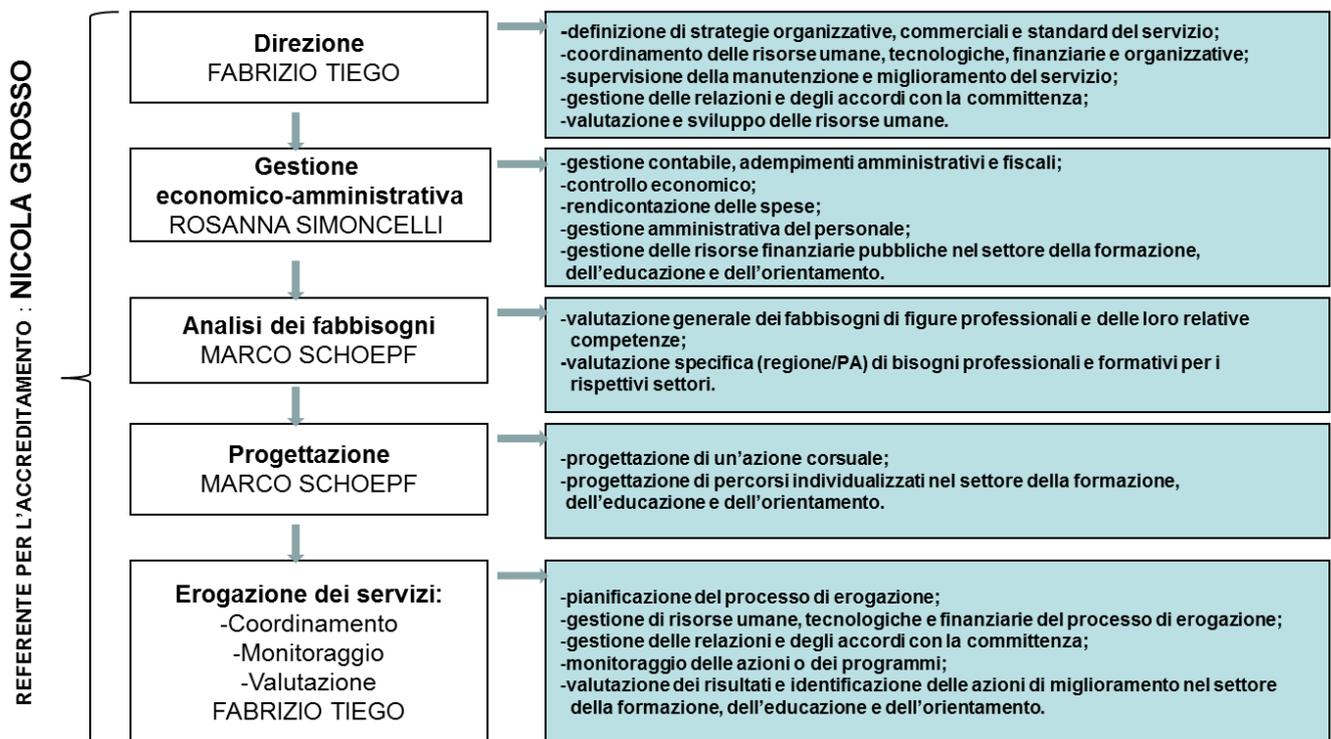
→ ORGANIZZAZIONE

AGCI si è dotata di un organigramma funzionale, specifico per gli ambiti formativi (vedi organigramma aziendale) strutturato nei 5 processi: Direzione, Gestione economico-amministrativa, Analisi dei fabbisogni, Progettazione ed Erogazione dei servizi. AGCI è inoltre dotata di una struttura con un'aula didattica, una segreteria dedicata e strumentazione idonea.





ORGANIGRAMMA FUNZIONALE FORMAZIONE



VEDI MANSIONARI

→ DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

- Direzione

Il Direttore Formazione e Orientamento sovrintende alle attività di progettazione e realizzazione degli interventi formativi/di orientamento a finanziamento FSE ad esclusione della gestione logistica e delle attività amministrative, finanziaria e contabili di stretta competenza del responsabile della gestione economico-amministrativa. In particolare al Direttore Formazione e Orientamento sono assegnate le seguenti attività:

- Gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali relativamente a quanto di pertinenza alla realizzazione degli interventi formativi;
- Promozione e commercializzazione dei servizi formativi e/o orientamento;
- Ricerca di partnership in ambito europeo e/o nazionale e/o regionale e/o provinciale e/o locale;
- Definizione strategie organizzative, commerciali e standard della sede operativa;
- Governo del reperimento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento della sede operativa;
- Coordinamento delle risorse umane, economiche, organizzative ed informative;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi di formazione e/o orientamento;
- Governo, selezione e gestione dei contratti con i fornitori;
- Gestione degli accordi con il finanziatore;
- Gestione e sviluppo delle risorse umane.

Il Direttore Formazione e Orientamento lavora a stretto contatto con il Coordinatore e con il Tutor e risponde direttamente al CdA.

- Gestione economico-amministrativa

Il responsabile della gestione economico-amministrativa sovrintende alle attività amministrative e di gestione logistica relative all'intervento formativo/di orientamento. E' colui che predispose il preventivo finanziario dell'intervento e che ne tiene monitorato l'andamento rispetto alle spese effettivamente sostenute.

| | | | |
|--|---------------------|--------------|--|
|  AGCI ALTO ADIGE SÜDTIROL ASSOCIAZIONE GENERALE COOPERATIVE ITALIANE | Carta della qualità | Rev. 08 | |
| | Mqa1 | Pag. 5 di 11 | |

Gestisce gli aspetti amministrativi/economici e finanziari e si interfaccia direttamente con il Servizio FSE per gli adempimenti amministrativi richiesti e per le modifiche (es. integrazioni ai preventivi presentati).

- Coordinamento e supervisione della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – contabili – fiscali, del controllo economico e della rendicontazione delle spese inerenti gli interventi formativi/di orientamento;
- Gestione amministrativa del personale sia interno che dei collaboratori esterni (gestione e stipula dei contratti di collaborazione, delle lettere di incarico, cedolini paga, versamento oneri vari, aperture pratiche INPS, INAIL, ecc e quant'altro obbligatorio);
- Gestione amministrativa e rendicontazione delle spese;
- Gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Il responsabile della gestione economico-amministrativa lavora in stretta collaborazione sia con il Direttore Formazione e Orientamento che con il Tutor.

- Progettista

E' affidata al progettista l'analisi dei fabbisogni formativi/orientativi/occupazionali per poi definire la proposta progettuale. In particolare il progettista effettua le seguenti attività:

- Rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello territoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo/di orientamento;
- Supporto alla definizione della strategia formativa/orientativa;
- Progettazione di massima, progettazione esecutiva e di dettaglio; definizione delle condizioni di fattibilità;
- Progettazione percorsi individualizzati (per gli interventi di formazione) e progettazione di interventi di orientamento individuali e/o di gruppo e/o di strumenti per l'orientamento (per gli interventi di orientamento);
- Progettazione esecutiva e di dettaglio con predisposizione dello specifico piano di progetto;
- Supporto al Coordinatore nella definizione dei preventivi relativi all'intervento formativo/di orientamento.

Il progettista lavora in stretta collaborazione sia con il Direttore Formazione e Orientamento che con il responsabile della gestione economico-amministrativa per la messa a punto del progetto sotto i vari aspetti. In particolare con il responsabile della gestione economico-amministrativa definisce le risorse necessarie per la realizzazione dell'intervento di formazione/orientamento dal punto di vista sia professionale che tecnico mentre con il Direttore Formazione e Orientamento analizza gli aspetti più legati al contenuto ed all'analisi e relativo soddisfacimento dei fabbisogni formativi, di orientamento ed occupazionali locali.

→ EROGAZIONE DEI SERVIZI (COORDINAMENTO, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE)

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

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

Coordinamento

L'attività di coordinamento, viene anch'essa espletata in conformità alle disposizioni di cui alla guida per l'accreditamento, attraverso un presidio delle procedure inerente al coordinamento delle attività delle risorse tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione ed inerenti alla gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.

Monitoraggio

A.G.C.I. Alto Adige Suedtirolo, nello svolgimento dell'intervento formativo, si attiene per quanto possibile a quanto previsto nella fase di progettazione e nella programmazione di dettaglio. A tal fine, in sede di progettazione dell'intervento formativo, individua uno specifico gruppo di monitoraggio composto dal Direttore Formazione e Orientamento, il Coordinatore, alcuni rappresentanti del corpo docente ed eventualmente i progettisti.

Alla fine di ogni modulo, è previsto un incontro di monitoraggio al fine di verificare il rispetto del programma e sulla sua validità. In questa attività vi sarà il controllo e la valutazione dell'intervento in essere attraverso:

- l'analisi dei risultati dei questionari anonimi di soddisfazione da parte dei corsisti
- la relazione del Tutor e del Coordinatore



- i risultati di eventuali incontri periodici individuali tra il Direttore Formazione e Orientamento ed i corsisti
- l'analisi degli indicatori/parametri sotto riportati ed i cui dati sono raccolti e mantenuti aggiornati dal Tutor:



- Tempo reazione risposta ai corsisti = gg. intercorsi dalla richiesta / risposta
- Saturazione = N° iscritti/N° partecipanti previsti
- Attrazione = N° partecipanti inseriti ad intervento iniziato/N° partecipanti previsti
- Partecipazione = N° ore frequentate dal singolo partecipante/N° ore previste
- Permanenza = N° frequentanti a fine corso (70% delle ore)/N° partecipanti previsti
- Grado di abbandono = N° partecipanti che hanno abbandonato l'intervento/N° partecipanti previsti
- Grado di efficacia = N° di persone che concludono con successo il corso/numero di allievi previsti
- Qualità della docenza = N° di docenti con laurea/numero totale di docenti
- Rispetto programmazione = N° di ore erogate secondo la programmazione iniziale/N° totale di ore erogate
- Gradimento logistica & organizzazione corso = valutazione periodica dei corsisti ricavabile da apposito questionario
- Gradimento docenti = valutazione periodica dei corsisti ricavabile da apposito questionario
- Flessibilità organizzativa/gestionale = n. gg. segnalazione / predisposizione azioni correttive

E' compito del comitato di monitoraggio proporre al Direttore Formazione e Orientamento ed al Coordinatore eventuali interventi correttivi da intraprendere a seguito dell'analisi svolta.

Il monitoraggio riguarderà anche il collocamento dei partecipanti al termine del corso e nei periodi successivi.

Valutazione

A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirol, al fine di valutare il grado di apprendimento dei corsisti/e, definisce già in fase di progetto i tempi e le modalità per la verifica di quanto appreso.

Lo scopo che si intende raggiungere con questa attività è quello di ottenere un miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti, attraverso il monitoraggio, la rilevazione della soddisfazione dei partecipanti, nonché del personale, la verifica degli apprendimenti; in un'ottica di tracciabilità delle attività/iniziativa poste in essere, con conseguenti azioni preventive e/o correttive.

- Tutor

Al Tutor è affidato il delicato compito di fungere da tramite tra i partecipanti agli interventi di formazione/orientamento e la direzione/coordinamento. E' infatti il Tutor che, essendo presente durante buona parte dell'intervento di formazione/orientamento, ha la percezione più diretta dell'andamento dell'intervento, delle problematiche createsi, dei problemi – anche puntuali – da risolvere legati ai vari aspetti (docenza, strutture, logistica, ecc.). In particolare sono attività di pertinenza del tutor:

- Animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo;
- Gestione dell'aula;
- Gestione logistica delle giornate di intervento (aula, registri presenze, attrezzature, spostamenti docenza, ecc.);
- Gestione stage (contatti con le aziende, stipula convenzioni stage, contatti periodici con i corsisti e con i Tutor aziendali, valutazioni durante lo stage, contatti a fine stage, gestione elenchi presenze stagisti);
- Diagnosi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- Gestione relazioni locali con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni ed altri attori locali;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi di formazione e/o orientamento, insieme al responsabile dell'erogazione dei servizi;
- Valutazione dei risultati;
- Gestione e sviluppo delle risorse umane interne alla A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirol relativamente alle attività di formazione/orientamento;
- Coordinamento della logistica legata alla realizzazione dell'intervento (organizzazione pernottamenti, pasti, viaggi, locali docenza, ecc.) e gestione dei relativi documenti ed adempimenti amministrativi (contratti, fatture, pagamenti, ecc.);
- Monitoraggio dell'intervento formativo/di orientamento per quanto riguarda gli aspetti di propria competenza, insieme al responsabile dell'erogazione dei servizi.

Il Tutor si relaziona frequentemente sia con il responsabile della gestione economico-amministrativa che con il Direttore Formazione e Orientamento per allinearli sull'andamento dell'intervento che sulle problematiche presenti.

- Responsabile Accredimento

Il Responsabile Accredimento è colui che, all'interno di A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirol, agisce affinché l'organizzazione operi in conformità al modello di accreditamento provinciale degli enti di formazione. E' colui che si interfaccia con il Servizio FSE anche attraverso il portale "Cohemon" per le procedure inerenti

| | | | |
|--|---------------------|--------------|--|
|  AGCI ALTO ADIGE SÜDTIROL ASSOCIAZIONE GENERALE COOPERATIVE ITALIANE | Carta della qualità | Rev. 08 | |
| | Mqa1 | Pag. 8 di 11 | |

l'accreditamento ed il suo successivo rinnovo. E' colui che si tiene costantemente aggiornato relativamente alle modifiche che il Servizio FSE dovesse introdurre in materia di accreditamento.

Compete inoltre al Responsabile Accreditamento verificare la corretta applicazione delle modalità di compilazione dei formulari, dei preventivi, delle schede di progettazione e degli altri documenti previsti dal Servizio FSE.

E' compito del Responsabile Accreditamento, nei casi particolari in cui le modifiche da apportare all'intervento di formazione/orientamento siano tali da doverne dare adeguata comunicazione al servizio FSE, produrre la documentazione prevista ed inviarla al competente servizio.

E' compito del Responsabile Accreditamento provvedere alla corretta archiviazione dell'intera documentazione relativa agli interventi di formazione/orientamento.

E' competenza del Responsabile Accreditamento effettuare periodicamente una verifica sullo stato e sul grado di efficacia/efficienza delle attrezzature provvedendo, all'occorrenza, a sottoporle ad interventi manutentivi interni e/o esterni. Prima di ogni intervento formativo/di orientamento, o comunque prima del periodo di reale utilizzo, le attrezzature da utilizzarsi sono opportunamente verificate dal Responsabile Accreditamento con il supporto del Tutor che le prenderà in gestione per tutta la durata dell'intervento di formazione/orientamento.

→ LIVELLO OPERATIVO – MACRO E MICROPROGETTAZIONE

A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirool, per poter progettare interventi di formazione, ha la necessità di analizzare i fabbisogni formativi e professionali presenti sul territorio. Si tratta di individuare le esigenze e le aspettative del sistema economico locale, di valutare la presenza di corsisti/e potenziali e di confrontarsi con altre potenziali proposte formative/professionali.

L'analisi dei fabbisogni è essenziale che venga svolta già nelle fasi iniziali della progettazione. Tale attività è normalmente assegnata dal direttivo di A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirool al progettista dell'intervento formativo che, in collaborazione con le organizzazioni partner, ricercando informazioni in internet o su specifiche pubblicazioni, contattando il Servizio FSE e gli uffici di collocamento, contattando apposite realtà economiche locali da individuare in funzione dello specifico intervento formativo, formalizza l'analisi dei fabbisogni in una specifica relazione.

L'analisi dei fabbisogni, così come l'analisi della concorrenza e dell'offerta formativa esterna alla A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirool e specifica per l'intervento formativo in oggetto, andrà opportunamente inserita nella proposta progettuale dell'intervento formativo ed i dati acquisiti sui fabbisogni verranno utilizzati per costruire il profilo professionale e/o le competenze acquisibili dall'intervento formativo in questione.

A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirool, prima di presentare il progetto definitivo, realizza l'attività di progettazione di base (macroprogettazione) che consente di definire, in linea di massima, tutta una serie di informazioni relative all'intervento da proporre.

In particolare, per l'attività di progettazione di base, devono esse esplicitate almeno:

- responsabilità;
- finalità;
- analisi dei fabbisogni formativi, professionali e dei destinatari;
- tempi e percorso formativo (obiettivi, tipologia allievi, profilo professionale, eventuali competenze, iter formativo, metodologie di erogazione, eventuali modalità di accompagnamento, ecc. ...);
- risorse necessarie (infrastrutture, strumenti, materiali, risorse umane, ecc. ...);
- metodologie e strumenti di valutazione dell'attività didattica (selezione iniziale, prove in itinere, prove finali, follow-up, ecc. ...);
- preventivo dei costi;
- riesame finale del progetto (coerenza con analisi fabbisogni e requisiti iniziali, capacità intrinseca dell'operatore, livello qualitativo dell'attività progettata, rispetto degli standard legali/regolamentari applicati).

Prima dell'inizio di ogni corso è effettuata l'attività di progettazione esecutiva dei singoli insegnamenti specifici.

A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirool, per ogni intervento formativo effettuato per conto del Servizio FSE, prima di iniziare il corso predisporre il calendario dell'intervento formativo-compreso dell'eventuale periodo di stage – riportante le date, i luoghi di svolgimento, la materia di insegnamento, i docenti previsti.

Allo scopo di monitorare l'efficacia/efficienza del corso, sono pianificati già in fase di progetto tutta una serie di incontri di verifica tra Direttore Formazione e Orientamento, Coordinatore, Tutor ed eventuali docenti al fine di verificare la validità del calendario proposto anche in funzione dei risultati ottenuti dal corso fino a quel momento e di valutare l'opportunità di introdurre eventuali modifiche al calendario stesso.

| | | | |
|--|---------------------|--------------|--|
|  AGCI ALTO ADIGE SÜDTIROL ASSOCIAZIONE GENERALE COOPERATIVE ITALIANE | Carta della qualità | Rev. 08 | |
| | Mqa1 | Pag. 9 di 11 | |

A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirolo, in funzione dello specifico intervento formativo da realizzare, identifica le modalità di selezione iniziale degli allievi in funzione della tipologia di corsisti/e e con le caratteristiche del corso.

Le modalità di selezione sono definite e documentate specificando metodologie (test, colloqui, ecc.), responsabilità, tempistiche e tipologia di utenza cui si rivolgono. I risultati della selezione sono comunicati al Servizio FSE, messi a disposizione delle parti interessate e archiviati assieme a tutta la documentazione relativa alla selezione a cura del Responsabile Accreditamento.

Per ogni intervento formativo, A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirolo definisce inoltre – già a livello di progetto – come verrà svolta l'attività di coordinamento didattico e le relative responsabilità.

Il Tutor viene individuato prima dell'avvio dell'intervento formativo (normalmente già in fase di redazione della proposta progettuale). Il Tutor ha in carico la gestione delle attività connesse allo svolgimento dell'intervento formativo garantendo le condizioni organizzative e didattiche più funzionali all'apprendimento delle competenze previste.

→ DOTAZIONE RISORSE LOGISTICHE, STRUMENTALI E UMANE

A.G.C.I. – Alto Adige Suedtirolo ha la propria sede legale ed operativa a Bolzano. La sede è regolarmente presidiata dalla segreteria ed è aperta al pubblico tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì con orario 8.30 – 12.30 ed il martedì e giovedì anche con orario 14.30 - 16.30.

A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirolo ha nella propria sede un'aula per l'effettuazione di interventi formativi e di orientamento ma può utilizzare altre strutture pubbliche e/o private presenti localmente sul territorio. Tali strutture (aule, laboratori, ecc), vengono individuate già in fase di progettazione dell'intervento formativo/di orientamento e ne viene verificata la disponibilità potenziale per lo svolgimento dell'intervento in oggetto.

Al suo interno, A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirolo gestisce il proprio materiale e la propria attrezzatura al fine di renderla sempre efficiente. A tale scopo il Responsabile Accreditamento effettua periodicamente una verifica sullo stato e sul grado di efficacia/efficienza delle attrezzature provvedendo, all'occorrenza, a sottoporle ad interventi manutentivi interni e/o esterni. Prima di ogni intervento di formazione o orientamento, o comunque prima del periodo di reale utilizzo, le attrezzature da utilizzarsi sono opportunamente verificate dal Responsabile Accreditamento con il supporto del Tutor che le prenderà in gestione per tutta la durata dell'intervento. Qualora, durante l'intervento, fossero necessari interventi manutentivi, è sempre responsabilità del Tutor avvisare il Responsabile Accreditamento ed il Coordinatore per provvedere ad effettuare gli interventi necessari.

Infine, A.G.C.I. - Alto Adige Suedtirolo, oltre alle risorse umane proprie, ha in essere tutta una serie di collaborazioni con organizzazioni e/o professionisti per reperire le figure professionali necessarie allo svolgimento degli interventi formativi (orientatori, docenti, tutor, valutatori, progettisti, ecc). Tali figure (orientatori, docenti, tutor, valutatori, progettisti, ecc) vengono individuate già in sede di progetto dove viene anche valutata l'effettiva capacità della specifica persona a ricoprire il particolare ruolo attraverso la verifica con il Curriculum Vitae o altri strumenti (intervista, richiesta credenziali, ecc.).

→ GESTIONE TRASPARENTE DEI FORNITORI – VEDI MANUALE DELLA FORMAZIONE

Così come riportato all'interno del manuale della formazione e come da procedura, AGCI, per garantire il raggiungimento ed il mantenimento della qualità dei propri servizi, ha predisposto e sviluppato un processo di valutazione e qualificazione dei propri fornitori articolato nelle seguenti attività:

- Classificazione dei fornitori;
- Valutazione iniziale;
- Valutazione dinamica;
- Verifica periodica del grado di affidabilità.

L'intenzione è quella di valutare i singoli fornitori adeguati alla necessità della sede operativa, nonché individuare una serie di formatori idonei per singoli servizi formativi. Anzitutto processo è di supporto all'intero processo di fornitura del servizio di formazione.

→ RELAZIONE CON IL TERRITORIO

Sempre ai fini dello sviluppo dell'attività formativa, AGCI ha instaurato da anni rapporti istituzionali con il territorio locale (comune, Provincia, Ufficio del lavoro, AFI - ILP) attraverso contatti con istituti scolastici, scuole di ogni ordine e grado, UNIBZ, le principali associazioni presenti sul territorio, istituti di ricerca, NOI Techpark, le principali sigle sindacali e le altre associazioni di categoria; promuovendo anche scambi ed esperienze lavorative (stage) presso le cooperative aderenti al nostro movimento e con il coinvolgimento di alcuni docenti degli istituti didattici presenti sul territorio.

| | | | |
|--|---------------------|---------------|--|
|  AGCI ALTO ADIGE SÜDTIROL ASSOCIAZIONE GENERALE COOPERATIVE ITALIANE | Carta della qualità | Rev. 08 | |
| | Mqa1 | Pag. 10 di 11 | |

→ PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE E ESITI RAGGIUNTI

AGCI in ambito formativo era già ente accreditato dalla Provincia Autonoma di Bolzano con decreto n.3608 del 29/10/2007 quale ente di formazione superiore e continua e per l'erogazione di attività di informazione orientativa, formazione orientativa e consulenza orientativa. Inoltre, AGCI, attraverso la cooperativa formativa CEDOCS di Bolzano, ha presentato degli interventi formativi in partnership; realizzando interventi a favore di soggetti deboli, quali: immigrati, disoccupati/inoccupati, donne e iniziative in ambito sociale. A tale riguardo, questi interventi si sono conclusi tutti in maniera positiva, con l'inserimento lavorativo di diversi partecipanti all'interno di società cooperative di lavoro e cooperative sociali, che operano nell'ambito dell'assistenza agli anziani e nei servizi delle pulizie e della sanificazione, nonché il rilascio di attestazioni in merito alla sicurezza nei luoghi di lavoro. Le iniziative come descritte, si sono tutte finalizzate con la relativa rendicontazione presso il FSE.

Sempre in ambito formativo, AGCI ha sviluppato in questi anni una serie di percorsi di educazione dei principi cooperativistici avvalendosi di diverse leggi provinciali, regionali e nazionali; nonché ha attivato una serie di collaborazioni anche presso vari istituti scolastici del territorio per la promozione e lo sviluppo dei principi cooperativistici presso le scuole. Si tratta di iniziative svolte principalmente a favore degli associati di AGCI su materie di carattere cooperativistico, nell'ambito della corretta amministrazione gestione, controllo societario, nonché in ambito societario, fiscale e giuslavoristico. Il tutto per l'innalzamento delle competenze professionali degli amministratori e degli addetti delle varie entità cooperative.

→ DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI VERSO I BENEFICIARI / AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE

Il sistema di sviluppo organizzativo di AGCI prevede la definizione degli obiettivi e delle strategie operative necessarie per il soddisfacimento dei consumatori/utenti finali anche in ambito formativo, attraverso un sistema di valutazione dei progetti e delle iniziative presentate (vedi indicatori e strumenti di verifica e controllo), come indicato nella procedura sulla formazione e sulla valutazione. Sempre ai fini del mantenimento del sistema di sviluppo del modello organizzativo di AGCI, nell'ambito dell'attività della direzione e anche per quanto concerne la formazione, sulla base degli esiti di analisi, verifica e controllo, sono previste azioni preventive e correttive. In particolare modo le azioni correttive servono per gestire i reclami, quanto emerso in sede di Riesame della Direzione e in ambito di audit. Mentre invece per quanto concerne quelle preventive, anche in ambito formativo, queste ultime vengono messe in campo dalla direzione al fine di migliorare la gestione dei processi sulla base delle non conformità rilevate. Vengono pertanto garantite:

- la tempestività nella risposta alle richieste dei destinatari e dei committenti, entro 5 giorni dalle richieste ricevute;
- la flessibilità organizzativa e gestionale nell'erogazione del servizio (orari, individualizzazione, accessibilità a risorse pedagogiche, ricorso a modalità pedagogiche integrate, etc.);

ed inoltre viene garantito un supporto efficace per quanto concerne l'impegno nel placement. AGCI, gode di una buona rete di imprese cooperative associate che operano nei vari ambiti del lavoro, dei servizi, del sociale, del consumo, dei trasporti/logistica, ecc. per cui si è instaurata una stretta collaborazione e che sono ben liete di supportare l'attività inerente gli inserimenti lavorativi.

Al beneficiario dei vari interventi, viene data la possibilità di prendere visione dell'intero sistema di accreditamento di AGCI, fornendo la presente carta della qualità, sottoponendo evidenza dei risultati emersi durante tutto l'iter formativo e soprattutto attraverso la somministrazione dei questionari di valutazione e soddisfazione (customer satisfaction).

→ DESCRIZIONE DEI DIRITTI DEL BENEFICIARIO

Il beneficiario dei servizi formativi, avrà quindi la possibilità di ottenere tutte le informazioni utili e necessarie per finalizzare al meglio il proprio percorso formativo ed è previsto oltre il confronto periodico con il tutor, un incontro settimanale presso un apposito "sportello interno" per la gestione di evenienze varie, per la gestione di eventuali reclami, con l'avvio delle azioni correttive e/o preventive e un monitoraggio dell'eventuale abbandono. Il tutto supportato da apposita documentazione per la tracciabilità di quanto emerso e al fine del calcolo degli indicatori.

Il tutto a titolo di garanzia del servizio offerto al beneficiario finale.

| | | | |
|--|---------------------|---------------|--|
|  AGCI ALTO ADIGE SÜDTIROL ASSOCIAZIONE GENERALE COOPERATIVE ITALIANE | Carta della qualità | Rev. 08 | |
| | Mqa1 | Pag. 11 di 11 | |

→ GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Al fine di consentire la tracciabilità di tutte le attività svolte e come riportato nel manuale della formazione di AGCI, la struttura si è dotata di un sistema di informatizzazione elettronico e cartaceo delle informazioni necessarie.

Ai fini dell'effettiva tracciabilità delle attività svolte ed in una logica di miglioramento continuo, il sistema informativo è articolato chiaramente con riferimento alle singole azioni formative, in modo da rendere accessibili in modo coordinato tutti gli elementi informativi rispetto ad ogni azione, nel rispetto delle norme di gestione.

Siamo pertanto in grado di garantire la conservazione sia informatizzata che cartacea di tutta la documentazione prodotta; la quale viene costantemente aggiornata. Viene pertanto garantita la tracciabilità presso la sede operativa e il responsabile di anzidetta attività è il Presidente e i vari responsabili di processo, mentre la persona preposta al mantenimento e all'aggiornamento è il responsabile dell'accreditamento della sede formativa.

→ DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

La presente carta della qualità è a disposizione dei beneficiari così come previsto anche dalle disposizioni in ambito di FSE sia presso la struttura dell'associazione, pubblicata sul sito istituzionale, che consegnata preventivamente a tutti i potenziali destinatari delle attività formative. Essa è oggetto di verifica annuale in ambito di riesame della direzione e eventuali aggiornamenti verranno tempestivamente comunicati ai diretti interessati nonché si provvederà alla corretta archiviazione e diffusione del documento in oggetto.

Data, 02/08/2019

Il Presidente

H. Schopf