

Livello strategico

L'Associazione Compagnia del Sapere è stata costituita con l'intento di promuovere la cultura della formazione e della consulenza aziendale all'interno dei contesti socio-economici nei quali opera. In tale ambito, il Sistema di Qualità di cui l'Associazione si è dotata è inteso come un codice di comportamento vincolante per tutti coloro i quali operano all'interno, da tutti conosciuto ed utilizzato per:

- Definire chi fa, che cosa, come, quando e perché, secondo regole semplici ma documentate, a tutti i livelli dell'organizzazione;
- Garantire la conformità qualitativa dei prodotti/servizi.

Il processo di crescita che ha contraddistinto l'acquisizione di una cultura della qualità all'interno dell'organizzazione, funzionale al raggiungimento degli obiettivi statutari, ha mosso i primi passi sin dall'anno 2006. Ottiene la certificazione di qualità dei processi di erogazione di attività formative e di orientamento, nonché di servizi di consulenza direzionale e organizzativa, secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008 dal RINA Spa, con la finalità di confermare la garanzia di un servizio di qualità e nello stesso anno(2006) consegue il riconoscimento di ente accreditato presso la Regione Lazio. Da allora la qualità è stata intesa come una macchina in costante movimento e la Direzione, con la cooperazione di tutte le funzioni aziendali, ha profuso energie e sforzi per migliorarne, nel tempo, l'impatto sia all'interno dell'organizzazione che al suo esterno.

L'Associazione ha introdotto un modello organizzativo conforme a quanto richiesto dalla nuova norma, incentrato sulla definizione dei processi interni, di condivisione del sistema di qualità piuttosto che su una rigida e standardizzata definizione dei ruoli. Nella struttura organizzativa dell'Associazione le singole funzioni e responsabilità sono stabilite e i rapporti di interdipendenza definiti. L'integrazione delle competenze di ogni singola risorsa permette la loro crescita continua e lo sviluppo dell'organizzazione nel suo complesso. Ciascun responsabile di funzione assicura, nell'ambito delle attività della propria Area/Servizio/Ufficio, l'applicazione e il rispetto del Sistema qualità.

L'Associazione Compagnia del Sapere è formata da componenti che hanno un'esperienza decennale nel settore delle Risorse Umane nella progettazione e realizzazione di interventi di formazione, orientamento, analisi delle competenze e change management per occupati, inoccupati, categorie svantaggiate (quali utenti speciali: immigrati, soggetti a rischio di povertà, disabili, tossicodipendenti, nonché di inserimento lavorativo nel mercato del lavoro di riferimento (Regione Lazio – provincia di Latina e di Roma) attraverso progetti finalizzati all'inclusione sociale.

La conoscenza strategica del mercato del lavoro e la forte capacità di networking permettono all'Associazione di offrire ai suoi clienti servizi integrati, modellati sul contesto di riferimento e gestiti con modalità estremamente flessibili di erogazione.

La Mission della Compagnia del Sapere consiste nello sviluppo di progetti di ricerca e di formazione rivolti ad occupati, inoccupati di media e lunga durata, over 50, categorie svantaggiate, attraverso iniziative di:

- Ricerca e Promozione dei risultati nel settore delle pari opportunità e del terzo settore in generale utenze speciali;
- Progettazione ed erogazione di interventi formativi mirati al sostegno ed all'inserimento-reinserimento nel mercato del lavoro;
- Progettazione ed erogazione di interventi formativi inerenti le prescrizioni legislative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Orientamento, sensibilizzazione e formazione professionale;
- Riconversione e riqualificazione dei lavoratori;
- Diffusione e trasferimento a soggetti privati (imprese) di conoscenze avanzate;
- Sinergie con Associazioni impegnate nel sociale, Università ed Enti di Ricerca;
- Valorizzazione del patrimonio culturale, professionale ed infrastrutturale.
- Diffusione di competenze e metodologie nel campo lavorativo, anche attraverso il modello delle "buone pratiche" sperimentate in settori simili e/o altri territori;
- Riduzione delle differenze nei percorsi professionali e di retribuzione;
- Diffusione delle conoscenze mirate all'accesso e alla fruizione delle leggi di incentivazione e sostegno alla creazione d'impresa;
- Aumentare l'occupabilità femminile con la creazione di una rete di servizi per l'occupabilità rivolta al segmento femminile;

La Direzione e tutta la struttura, si impegna costantemente affinché le attività della Compagnia del Sapere abbiano come scopo principale quello di creare valore aggiunto per gli enti interessati (Clienti, Soci, Enti Finanziatori, Fondatori, fornitori, comunità, ecc.) in modo da soddisfare le loro esigenze in termini di completezza, trasparenza ed efficacia del servizio erogato.

Con una cultura aperta all'innovazione e al miglioramento continuo in tutte le aree, l'organizzazione intende essere flessibile e proattiva, anticipando i cambiamenti e portandoli avanti con determinazione.

La Compagnia del Sapere vuole che tutte le risorse umane si sentano trattate equamente, ascoltate e coinvolte. Essa può infatti aspirare ad ottenere effettivi miglioramenti di efficacia ed efficienza solo se le risorse sono soddisfatte del proprio lavoro e si sentono parte integrante dell'organizzazione.

Gli strumenti attraverso i quali l'Associazione intende garantire il raggiungimento dei propri obiettivi possono essere riassunti in:

- ☐ ANALISI dei fabbisogni formativi emergenti, dei giovani, dei lavoratori e delle imprese;
- ☐ PROGETTUALITA', intesa come momento di sintesi tra le esigenze inesprese e la realizzazione di percorsi adeguati al raggiungimento degli obiettivi declinati;
- ☐ CONTROLLO BUDGETARIO, inteso come gestione amministrativa delle attività volta a garantire la migliore performance possibile delle attività poste in essere in relazione alla disponibilità delle risorse assegnate;
- ☐ MONITORAGGIO/VALUTAZIONE, intesi come momenti di controllo, sia in itinere che ex post, del raggiungimento dei parametri di efficacia, efficienza, rilevanza e pertinenza dei risultati programmati e raggiunti
- ☐ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE, da rilevarsi mediante questionari somministrati ai discenti durante ovvero al termine del percorso formativo per la formazione e validazione diretta con il cliente per le attività di consulenza.

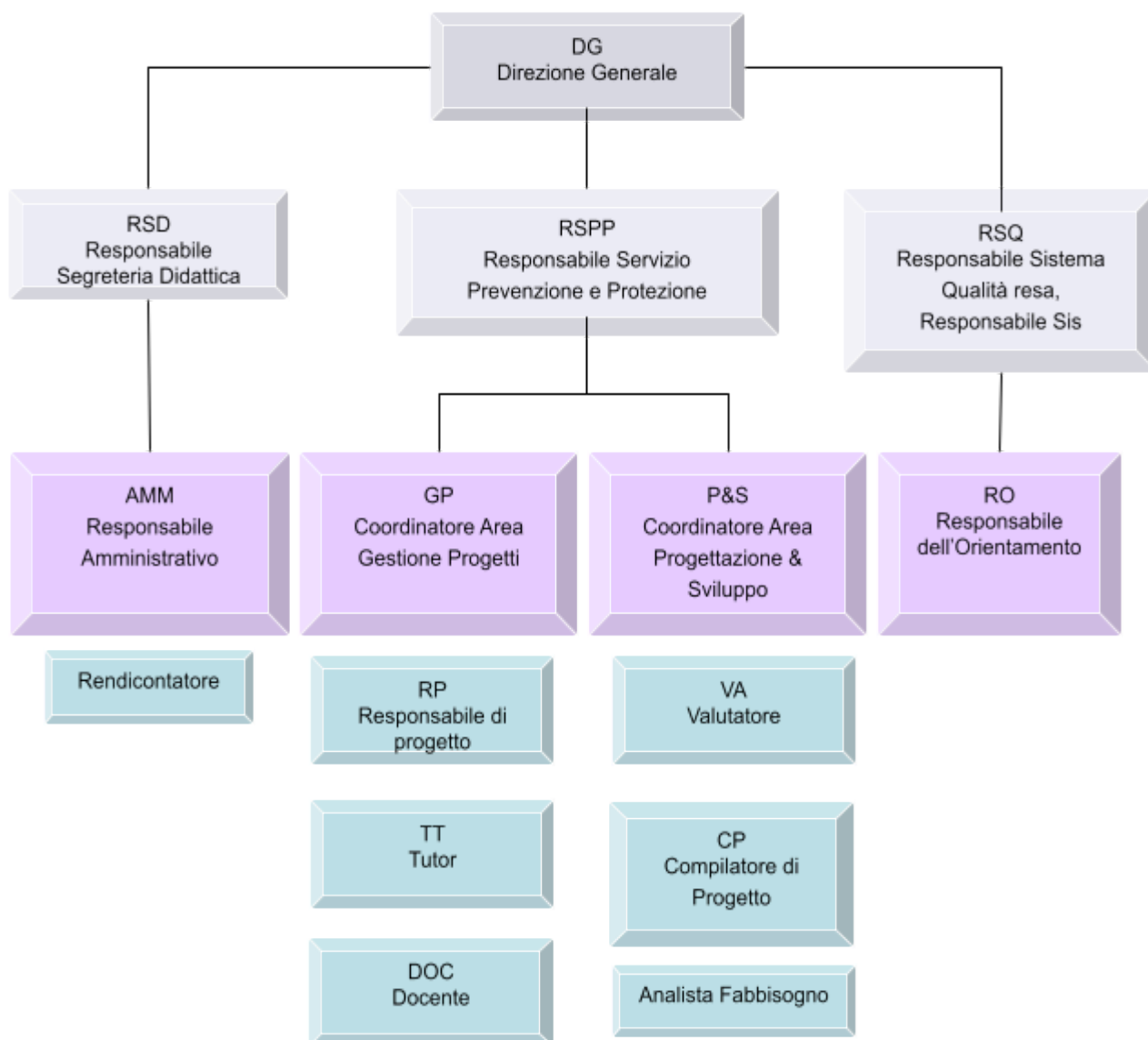
In particolare, per quanto concerne il personale operante all'interno dell'Associazione, si è attuato e lo si fa ancora costantemente, un programma di coinvolgimento e di sensibilizzazione che interessa tutta l'organizzazione.

La Direzione ha dato incarico al suo rappresentante (RSQ) di verificare la diffusione dei principi e delle tecniche attuative del Sistema Qualità, mediante programmi annuali di formazione del personale e di Verifiche Ispettive Interne, per l'attuazione di controlli sull'efficacia del sistema e sul raggiungimento degli obiettivi preposti.

Livello organizzativo

La Compagnia del sapere ha organizzato la propria struttura con la partecipazione all'interno dell'organigramma di molteplici professionalità, figure esperte e qualificate nel settore sociale.

A livello di direzione e coordinamento sono stati identificati professionisti di provenienza ingegneristica al cui curriculum appartengono esperienze di direzione e gestione di impresa.



Le attività realizzate ed i percorsi formativi e di orientamento si rivolgono a:

- Giovani disoccupati, (attività finalizzate all'inserimento nel mercato del lavoro; attività formative di qualificazione o di specializzazione)
- Personale occupato (attività formative di aggiornamento, specializzazione, riqualificazione)
- Categorie svantaggiate:
 - Disabili fisici, psichici e sensoriali;
 - Detenuti ed ex-detenuti;
 - Minori a rischio e minori in ristrettezza;
 - Tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, alcoolisti ed ex-alcoolisti;
 - Immigrati;
 - Soggetti vittime dello sfruttamento della prostituzione e della tratta di esseri umani;
 - Tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati"

La Compagnia del Sapere svolge le seguenti attività:

- **Nell'ambito della formazione** (progetta e realizza una grande varietà di interventi formativi in diversi campi di attività sviluppando offerte personalizzate capace di soddisfare specifici bisogni professionali, alta formazione, master universitari ecc.), quindi ha realizzato:
 - Formazione integrata con scuole e università (percorsi didattici integrati basati su momenti di aula alternati a momenti di approfondimento ed assistenza a distanza).
 - Progetti complessi legati ad azioni di sistema (progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, dal Fondo di Rotazione e/o da fondi liberi regionali o provinciali)
 - Progetti di Formazione finanziati dai più importanti Fondi Interprofessionali
 - Progetti innovativi e sperimentali
 - Progetti formativi individuali
 - Programmi comunitari e transnazionali
 - Progetti sperimentali regionali
 - Formazione superiore che comprende la formazione post obbligo formativo, IFTS, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
 - Formazione continua che è destinata a soggetti occupati, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione,
 - Formazione per l'apprendistato secondo obbligo formativo;
 - Metodologie formative specialistiche;

- Analisi dei fabbisogni formativi;
 - Tutorship;
 - Docenze tecnico-specifiche;
 - Progettazione specifiche;
 - Prodotti per la formazione a distanza (FAD);
 - Formazione - formatori;
 - Seminari – Convegni;
 - Ricerca e Sviluppo;
 - Iniziative formative personalizzate di accompagnamento o di supporto.
- **Nell'ambito dell'orientamento al lavoro:**
 - Informazione e orientamento alla scelta e al lavoro
 - Consulenza
 - Tecniche di ricerca attiva (autodiagnosi, autoefficacia ed autopromozione)
 - Formazione con finalità orientative
 - Bilancio competenze.
 - Matching Domanda Offerta di lavoro con il supporto di Associazioni datoriali del territorio
 - Accompagnamento

 - **Nell'ambito dell'inclusione sociale:**

Al fine di contrastare i fenomeni di emarginazione sociale e rischio di povertà per tutte le categorie dei Soggetti Svantaggiati, l'Associazione Compagnia del Sapere, progetta e sviluppa tutta una serie di interventi diversificati quali: servizi, assistenza, formazione e strategie di comunicazione mirate a conseguire l'empowerment, sia degli operatori che dei beneficiari finali, attraverso il coinvolgimento di organizzazioni operanti nel Terzo settore, della società civile (Istituzioni Pubbliche) e dei media.

L'obiettivo è di stimolare, mettere in atto e sostenere modificazioni durature nella percezione e trattamento socialmente diffusi delle categorie svantaggiate, degli altri, delle diversità, e di veicolare una cultura di diritti, uguaglianza e rispetto con l'obiettivo finale di realizzare progetti finalizzati all'inclusione sociale di persone che vivono in condizioni di svantaggio.

- Realizzazione di percorsi integrati di formazione ed orientamento finalizzati all'inserimento socio lavorativo dei soggetti svantaggiati a rischio di esclusione
- L'Associazione Compagnia del Sapere è Ente Idoneo allo sviluppo di percorsi all'autoimprenditorialità attraverso il Progetto YES I START UP - l'Ente Nazionale per il Microcredito e ANPAL atti a fornire ai NEET registrati al Programma Garanzia Giovani le competenze necessarie all'avvio e gestione dell'attività d'impresa per cui ha ottenuto un patrocinio da parte del Comune di Aprilia per la Sua realizzazione
- Realizzazione di percorsi formativi a sostegno delle categorie deboli per l'acquisizione di competenze ed il rilascio di attestazioni, tramite incentivi pubblici stanziati dalla Comunità locale, quali strumenti di sostegno per il contrasto alla povertà ed alla prevenzione di situazione di emarginazione socio – lavorativa attraverso la stipula di un CONTRATTO di Realizzazione di interventi socio-educativi e di attivazione lavorativa con il Comune di Aprilia nell'Ambito del Programma S.I.A./Re.I., con cui è stata affidata all'Associazione Compagnia del Sapere la realizzazione di interventi socio-educativi e di attivazione lavorativa, mediante utilizzo di voucher formativi nominativi per i soggetti svantaggiati dei Comuni di Aprilia, Cisterna e Cori iscritti al programma.
- Ha stipulato Convezioni con soggetti giuridici del Terzo settore (Associazioni) operanti nel settore delle Categorie Svantaggiate per cui ognuna nell'ambito delle proprie prerogative, manifesta interesse a collaborare nel settore della formazione, dello sviluppo e della diffusione nella progettazione di attività di ricerca, orientamento e formazione, da realizzarsi con fondi privati o pubblici a sostegno della qualificazione e dell'inserimento nel mercato del lavoro di beneficiari appartenenti alla categorie delle utenze speciali e specificatamente con le seguenti realtà operanti da anni nel Terzo Settore:
- Be Free Soc. Coop contro tratta violenze discriminazioni. Nasce con l'intento di mettere al centro della propria attività il tema della violenza contro le donne, della tratta di esseri

umani e delle discriminazioni: queste tematiche sono analizzate e confrontate in tutti i loro aspetti e complessità nel contesto del sistema culturale, legale ed etico che le genera e le rafforza. Nata nel 2007, BeFree ha ottenuto l'affidamento di svariati servizi, essenzialmente grazie alla partecipazione a bandi pubblici, e ha potuto realizzare molte attività di formazione, sensibilizzazione, comunicazione.

BeFree ha identificato come principi fondamentali le seguenti azioni:

- o *Progettare servizi, formazione, eventi, in grado di contrastare in maniera integrata ed olistica la cultura della violenza, della discriminazione e del disconoscimento;*
 - o *Promuovere la rete ed applicare una politica mai autoreferenziale, favorendo iniziative di coinvolgimento di enti pubblici, del governo territoriale e del sociale in rete con la cooperativa finalizzate al miglioramento continuo;*
 - o *Prendersi cura di sé – ovvero delle socie e delle/dei collaboratrici/ori, favorendone il benessere all'interno della loro attività professionale*
- ✓ Associazione di Promozione sociale "Il Cortile" il cui scopo precipuo è realizzare progetti con finalità esclusivamente sociale nel settore dell'assistenza sociale, socio-sanitaria a favore di persone svantaggiate, minori e loro famiglie (disabili psichici, detenuti ed ex, minori a rischio di ristrettezza, immigrati, donne vittime di violenza) per minori e loro famiglie derivanti dalle più disparate situazioni di disagio sociale.
- ✓ Consorzio AID - Italia - Agenzia per l'inclusione e i diritti è una Società Cooperativa Sociale che opera nel terzo settore occupandosi di accoglienza e tutela umanitarie, di orientamento ai servizi sociali, sanitari e legali sul territorio nazionale, nei confronti di individui vulnerabili e in difficoltà, stranieri, richiedenti asilo e rifugiati, oltre che soggetti destinati ad affrontare misure alternative alla detenzione.
- AID Italia opera anche a favore di enti pubblici e privati attivi nel campo dei servizi alla persona, siano essi sociali, economici, formativi, professionali e/o abitativi, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti sul territorio e l'efficienza della cooperazione all'interno del network regionale e nazionale.

✓ Cooperativa Magliana 80 onlus - ha per oggetto sociale lo svolgimento in collaborazione con Enti pubblici e privati di attività inerenti la salvaguardia e la cura della salute nonché la lotta contro i fenomeni dell'esclusione sociale, con particolare attenzione alle problematiche quali tossicodipendenze, lotta alla tratta, migrazione e povertà. Nello specifico opera con lo scopo di:

- o *Promuovere attività di carattere sociale e culturale per sviluppare la cultura della tolleranza e quella del rispetto per la "diversità";*
- o *Soddisfare il bisogno di lavoro e di sicurezza economica e sociale;*
- o *Promuovere e sviluppare la cultura della "accoglienza" nel territorio e nella popolazione*

Realizza le seguenti attività:

- ✓ Conduzione e gestione di servizi riguardanti l'accoglienza di persone tossicodipendenti, di persone vittime di tratta, migranti; tutela della salute e per l'inclusione sociale;
- ✓ Inserimento lavorativo di persone "in difficoltà"; progettazione di attività per l'inserimento di giovani in Servizio Civile Volontario;
- ✓ Studi, ricerche scientifiche e progettazione per conto di Enti pubblici a carattere comunale, regionale e nazionale;
- ✓ Sperimentazione di servizi innovativi a carattere cittadino e nazionale.

L'Associazione Compagnia del Sapere, intende costituire un Osservatorio sulle categorie svantaggiate con le Associazioni summenzionate, nei territori di pertinenza (Provincia di Roma e di Latina). L'Osservatorio, partendo da una disamina dei Piani di Zona definiti dalle rispettive amministrazioni locali, avrà il fine di:

- Monitorare l'andamento sul territorio della tipologia di categorie svantaggiate
- Realizzare Studi e ricerche sulle cause di situazioni del disagio che ne causano l'incremento

- Proporre alle Istituzioni progetti finalizzati alla riduzione del disagio nonché all'inserimento lavorativo dei soggetti a rischio di povertà
- Fare Ricerca e Condivisione di best practices realizzate anche su altri territori e loro replicabilità
- Ricercare di finanziamenti pubblici per la realizzazione di politiche attive volte alla riduzione del disagio sociale ed al rischio di emarginazione
- Diffondere i risultati di progetti realizzati a favore delle categorie svantaggiate e loro risultati ottenuti al fine di sensibilizzare le comunità locali coinvolgendo i soggetti del Terzo Settore operanti sul territorio nonché le Istituzioni pubbliche
- Incontri con i Servizi Sociali previsti per almeno due volte l'anno al fine di condividere progetti realizzati, fabbisogni emergenti sul territorio, proposte di interventi a beneficio delle categorie svantaggiate.

Nell'ambito dell'occupazione

- Azioni di formazione finalizzate all'inserimento e/o al reinserimento lavorativo per inoccupati, disoccupati e categorie svantaggiate, interventi indiretti di supporto all'autoimprenditorialità, matching domanda offerta di lavoro
- Costituzione di una rete istituzionale caratterizzata da Enti Pubblici territoriali, Enti privati, associazioni di Categoria, Imprese, Associazioni no profit, Enti del Terzo settore

L'Associazione Compagnia del Sapere si avvale per lo svolgimento dei propri percorsi formativi, dei progetti integrati di inserimento e di orientamento oltre che dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti sono poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

L'Associazione Compagnia del Sapere si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, l'Associazione Compagnia del Sapere dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

Le risorse logistico - strumentali che utilizza l'Associazione Compagnia del Sapere per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.

L'Associazione Compagnia del Sapere si impegna a consegnare, insieme al presente documento, la documentazione inerente le caratteristiche del corso/progetto specifico con l'indicazione delle modalità di accesso e valutazione finale e i risultati attesi in uscita.

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, l'Associazione Compagnia del Sapere pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente/utente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- Fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- Indicatori di qualità – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- Standard di qualità- corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Associazione si impegna ad assumere in funzione del relativo indicatore
- Strumenti di verifica- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

AREA	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
DIREZIONE	Soddisfazione Clienti (consulenza)	Σ risultati questionari C.S. N° progetti	≥ 10	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE CORSO
	Soddisfazione utenti-allievi	Σ Medie totali di <u>gradimento</u> N° Corsi (a campione)	≥ 65	
	Risultati della Customer Satisfaction	N° Reclami	≤ 1	
PROGETTAZIONE & SVILUPPO	Efficacia dell'attività commerciale/dell'a partecipazione alle gare	% progetti approvati rispetto a quelli presentate	50%	MONITORAGGIO OFFERTE E CONTRATTI
		% contratti approvati rispetto a offerte presentate	50%	
		% in termini economici dei progetti approvati rispetto a quelli presentati	30%	
RELAZIONI CON GLI ESPERTI	Valutazione esperti	Calcolo del PTV	$\geq 65 \%$	SCHEA VALUTAZIONE ESPERTI
EROGAZIONE	Conformità alle prescrizioni dell'EF	$\frac{\Sigma \text{ NC rilevate}}{\text{Totale progetti realizzati}}$ N° AOM*	$\rightarrow 0$	SCHEDE RILEVAZIONE OCCUPAZIONE ALLIEVI
	Rilevazione % ex allievi occupati	Totale partecipanti x 100	30%	

AREA	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
	Valutazione apprendimento	Somma degli esiti positivi derivanti dalla "Scheda di valutazione dell'apprendimento "	Almeno 2/3 delle valutazioni con esito positivo per ogni corso	VALUTAZIONE APPRENDIMENTO
	Raggiungimento Obiettivi da contratto (es certificazione) come da pianificazione	Verifica raggiungimento obiettivi con rispetto di tempi e costi	100%	RILEVAZIONE STATO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
PERSONALE INTERNO	Grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati	Scostamento dall'obiettivo prefissato	→0	
	Investimento dell'Associazione nell'attività formativa	<u>N° ore di formazione</u> N° destinatari della formazione	≥ 1,5	RILEVAZIONE FORMAZIONE INTERNA
	Addestramento N° ore addestramento per persona	N° minimo di ore persona	4	
QUALITA' AUDIT INTERNI	N° Audit Effettuati	Scostamento tra audit effettuati e audit pianificati	0	RILEVAZIONE AUDIT INTERNI
QUALITA' NON CONFORMITA'	Efficacia delle Aree	NC per Area aziendale	≤ 1	MONITORAGGIO QUALITA'
	Efficacia del Sistema Qualità N° NC rilevate dall'Ente di Certificazione	N° NC rilevate dall'Ente di Certificazione	≤ 1	

Livello Preventivo

L'Associazione Compagnia del Sapere assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

L'Associazione Compagnia del Sapere 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 sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo Associazione Compagnia del Sapere – via Aldo Moro, 41 – 04011 Aprilia (LT);
- per telefono al n° 06/9271782;
- per fax al n° 06/87690626
- per email all'indirizzo info@compagniadelsapere.it;
- direttamente al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'Associazione Compagnia del Sapere comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Condizioni di trasparenza

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, l'Associazione Compagnia del Sapere si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dall'Associazione. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente.

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

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

DIREZIONE GENERALE: DG

- Definisce, documenta e diffonde la Politica per la Qualità;
- Definisce gli Obiettivi della Qualità, le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio coerentemente con la Politica;
- Approva il Manuale Qualità e le Procedure Operative;
- Approva le Offerte emesse, e i contratti con i committenti privati;
- Approva gli Ordini di Acquisto (ODA) e le lettere di incarico;
- Se necessario, gestisce la fase contrattuale con i fornitori;
- Approva il Programma delle Verifiche Ispettive Interne (PVI) annuale e supervisiona i risultati;
- Promuove l'attività di formazione professionale e approva la programmazione dei corsi;
- Emette, quando necessario, le AP;
- Coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Valuta e promuove lo sviluppo delle risorse umane;
- Supervisiona la manutenzione e il miglioramento del servizio.

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO/ RENDICONTATORE: AMM

- Effettua il controllo amministrativo delle forniture ricevute (ODA, DDT e Fattura);
- Archivia i documenti di sua competenza;
- Rendiconta l'attività formativa e di consulenza, nei tempi e modi previsti dal bando o dal contratto;
- Coordina e supervisiona la gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-contabili- fiscali, del controllo economico, della rendicontazione delle spese e della gestione amministrativa del personale.

ANALISTA DEL FABBISOGNO

- Effettua la diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Effettua la diagnosi specifica (regione) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analizza il fabbisogno formativo e orientativo individuale;
- Rileva il fabbisogno occupazionale a livello territoriale e/o aziendale;
- Contribuisce alla definizione della strategia formativa.

COORDINATORE AREA PROGETTAZIONE & SVILUPPO: P&S

- E' il responsabile ultimo di tutte le attività di progettazione;
- Contatta le aziende committenti per concordare le modalità di erogazione del servizio;
- Effettua riesami, verifiche e validazione della progettazione;
- Esegue il riesame dell'Offerta e del Contratto/Convenzione;
- Valuta la richiesta di modifica alla progettazione da parte del committente privato;
- Effettua la progettazione di massima, progettazione esecutiva e di dettaglio;
- Effettua la progettazione di percorsi individualizzati.

COORDINATORE AREA GESTIONE PROGETTI : GP

- E' il responsabile ultimo di tutte le attività di erogazione;
- Pianifica il processo di erogazione;
- Gestisce le attività formative e di consulenza coordinando ed indirizzando l'attività svolta da RP e da TT;
- Individua, in collaborazione con RP, i docenti e/o altro personale impiegato su attività non formative aventi le caratteristiche necessarie per svolgere i servizi loro affidati;
- Effettua la validazione della progettazione insieme a P&S;
- Sovrintende alle fasi propedeutiche all'avvio dell'attività formativa (pubblicizzazione del corso; selezione degli allievi; scelta corpo docente e scelta del materiale didattico);
- Coordina le risorse umane, economiche, tecnologiche e finanziarie;
- Monitora le azioni e i programmi;
- Valuta i risultati e identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza.

I percorsi formativi rivolti alle utenze speciali e che vivono in genere in una condizione di disagio sociale, sono svolti con la collaborazione di Associazioni, Consorzi e Cooperative Sociali operanti nel Terzo Settore nonché con Istituzioni Pubbliche ed Associazioni di Categoria datoriali

I percorsi formativi vogliono essere in questo caso un'opportunità reale di inserimento o re-inserimento a pieno titolo del soggetto interessato nel contesto sociale e lavorativo nonché un'opportunità di integrazione ed inclusione sociale, grazie all'Istituzione di una rete che coinvolge tutti gli stakeholder che in concerto potranno tarare ogni intervento sulla specifica utenza finale e si farà riferimento alla rete di contatti già attivati nonché Amministrazioni comunali, Forze dell'Ordine, Associazioni, Consulenti, Tribunali, ecc.

Annualmente vengono analizzati i risultati al fine di individuare possibili miglioramenti nei progetti successivi.

Aprilia, 02/02/2024

Il Direttore Generale