



Communia

Associazione Culturale

Carta della qualità

e

Politica della qualità



Indice

1. L'Associazione	3
Premessa	3
1.1 Finalità	3
1.2 Obiettivi	4
1.3 Aree di interesse	4
1.4 Attività	5
2. Formazione e Orientamento	7
PREMESSA	7
2.1 LIVELLO STRATEGICO	8
2.1.1 <i>Politica della qualità</i>	8
2.1.2 <i>Finalità formativa</i>	9
2.1.3 <i>Obiettivi formativi</i>	10
2.1.4 <i>Modalità e strumenti adottati</i>	11
2.2 LIVELLO ORGANIZZATIVO	13
2.2.1 <i>Principi generali</i>	13
2.2.2 <i>Aree di attività</i>	13
2.2.3 <i>Dotazioni di risorse professionali</i>	15
2.2.4 <i>Standard di qualità per i corsi</i>	16
2.3 LIVELLO OPERATIVO	18
2.3.1 <i>Macroattività: progettazione e sviluppo</i>	19
2.3.2 <i>Macroattività: erogazione attività formativa/non formativa</i>	20
2.3.3 <i>Macroattività: controllo e valutazione</i>	21
2.4 LIVELLO PREVENTIVO	22
2.4.1 <i>Procedure e strumenti di rilevazione</i>	22
2.4.2 <i>Diffusione della Carta della qualità e condizioni di trasparenza</i>	22
2.4.3 <i>Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari</i>	23
2.4.4 <i>Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi</i>	23

1. L'Associazione

Premessa

In conformità all'Atto Costitutivo e allo Statuto, l'Associazione Culturale Communia ha approvato la seguente Carta della qualità dei servizi formativi e di orientamento. La Carta della qualità è stata redatta al fine di comunicare a committenti, beneficiari e operatori, gli impegni che Communia assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi; essa funge da dichiarazione d'impegno, essendo un atto di responsabilità verso tutti gli attori individuali e sociali che prenderanno parte direttamente o indirettamente ai servizi organizzati dall'associazione. Per questo Communia ha il dovere di rendere la Carta della qualità un documento, approfondito, esauriente, costantemente revisionato e aggiornato, e nel medesimo tempo facilmente accessibile e comprensibile per chiunque volesse usufruirne.

1.1 Finalità

Communia persegue la promozione del benessere umano, il pieno rispetto dei diritti umani, civili, sociali e politici, la democratizzazione della società e delle istituzioni, la diffusione della cultura e della conoscenza, la valorizzazione delle risorse naturali, culturali e artistiche nella prospettiva di uno sviluppo equo e sostenibile. Communia non ha finalità di lucro e realizza ricerche, studi, corsi di formazione professionale, seminari, conferenze, workshop, laboratori, eventi pubblici e ogni altra attività utile al raggiungimento degli obiettivi sociali.

In linea con l'Atto Costitutivo e lo Statuto, Communia opera per l'esclusivo perseguimento di finalità di informazione, di promozione, di ricerca, di studio, e promuove attività, come corsi di formazione professionale, seminari, conferenze, eventi pubblici, workshop, ecc. Le finalità e le attività di Communia sono orientate al benessere umano, al pieno rispetto dei diritti umani, civili, sociali e politici, alla democratizzazione della società e delle istituzioni, alla diffusione della cultura e della conoscenza, alla valorizzazione delle risorse naturali, culturali e artistiche nella prospettiva di uno sviluppo equo e sostenibile. Al fine di agevolare la realizzazione delle sue finalità e delle sue attività, Communia:

- collabora con gli Enti Pubblici e privati, locali, regionali, nazionali, europei, internazionali e le istituzioni che lavorano in qualsiasi altra attività connessa agli obiettivi sociali dell'Associazione;
- aderisce e partecipa, anche con l'acquisizione di quote e azioni, in società, imprese, sindacati e qualsiasi altro tipo di organizzazione;
- mette in pratica ogni azione, personale e finanziaria (senza alcun scopo di rimpiazzamento a terzi), assicurando le operazioni che sono considerate necessarie, utili o appropriate al raggiungimento degli obiettivi sociali.

1.2 Obiettivi

Communia persegue i seguenti obiettivi:

- progettare, realizzare e promuovere attività di carattere divulgativo, informativo, educativo, formativo, scientifico e culturale;
- svolgere attività e iniziative, e nel caso ve ne fosse la necessità e l'urgenza, fornire servizi, avvalendosi in primis dei Soci dell'Associazione e in subordine di volontari, di professionisti, di docenti universitari e di esperti negli ambiti di interesse sopra descritti;
- progettare, svolgere e promuovere ogni iniziativa intesa allo sviluppo dell'attività umana, scientifica, culturale e professionale dei Soci, di operatori, di esperti di settore e o di persone che desiderino approfondire i predetti temi e promuovere e divulgare l'innovazione;
- promuovere partnership con Enti Pubblici, associazioni e imprese private anche a livello Europeo;
- favorire lo sviluppo della conoscenza e della cultura tra gli associati e promuovere i valori fondanti dell'associazione.

1.3 Aree di interesse

Democrazia e Diritti: Communia opera nei settori dell'inclusione sociale, del rispetto dei diritti umani, politici, sociali e civili, della partecipazione democratica e della democratizzazione della società, della cittadinanza europea, della tutela dei consumatori, della cooperazione territoriale, Internazionale e allo sviluppo.

Cultura e Media: Communia opera nei settori dei media audiovisivi e dell'editoria, del teatro e dei musei, del cinema, della musica e della fotografia.

Comunicazione e ICT: Communia opera nei settori delle nuove ICT, della multimedialità e delle telecomunicazioni, dell'informazione e della comunicazione.

Ambiente e Sviluppo sostenibile: Communia opera nei settori della tutela ambientale, della difesa della biodiversità e dello sviluppo sostenibile, del risparmio e dell'efficienza energetica, delle fonti di energia rinnovabile e della riduzione dell'inquinamento, dei cambiamenti climatici, dell'efficienza delle risorse e della gestione dei rifiuti.

Impresa, Innovazione e R&D: Communia opera nei settori della ricerca, dello sviluppo economico-sociale e dell'innovazione, della competitività e della cultura imprenditoriale, dell'eccellenza scientifica e dello sviluppo industriale, delle sfide sociali (salute,

alimentazione, clima, cambiamenti demografici, risparmio energetico), del turismo accessibile e inclusivo, dell'agricoltura sostenibile, dell'economia marittima e della pesca, della gestione integrata della costa e dei trasporti marittimi.

Educazione e Formazione: Communia opera nei settori dell'istruzione, dell'educazione e della formazione professionale, della partecipazione sociale dei giovani e dello sport, della mobilità delle persone e del confronto tra culture, della cooperazione per l'innovazione e per la condivisione di buone pratiche, dell'insegnamento e della modernizzazione dei sistemi educativi e formativi.

Salute e Servizi Sociali: Communia opera nei settori dei servizi sociali e del welfare, dell'assistenza alle persone con bisogni speciali, agli anziani e ai bambini, della prevenzione delle malattie e della promozione della buona salute, dell'assistenza sanitaria, della condivisione di buone pratiche e dell'accesso alle cure, della promozione di un sistema sanitario innovativo e sostenibile.

1.4 Attività

Al centro dell'Associazione si pongono, a titolo esemplificativo ma non esclusivo, le seguenti attività:

- educazione, formazione e consulenza finalizzate alla diffusione della cultura e delle competenze professionali relative agli ambiti di interesse dell'associazione;
- progettazione e gestione di progetti, iniziative, ricerche, studi ed attività a livello locale, nazionale ed europeo;
- organizzazione e promozione di attività culturali;
- organizzazione e promozione di iniziative di diffusione, direttamente e o con la collaborazione di soggetti esterni, come incontri, seminari, workshop, eventi, ecc., anche con l'obiettivo di condividere idee, buone pratiche ed esperienze;
- progettazione e realizzazione di prodotti editoriali, informativi e comunicativi su qualsiasi media;
- cura della progettazione, della produzione, della pubblicazione e della diffusione di materiale come libri, riviste, video ecc., direttamente e indirettamente;
- progettazione, coordinamento, realizzazione e monitoraggio di studi e ricerche;
- organizzazione, promozione e gestione di esposizioni e/o laboratori, sia direttamente che indirettamente;

- progettazione, organizzazione, promozione e gestione diretta di iniziative educative e/o di formazione professionale a beneficio dei suoi associati e, in generale, per chiunque sia interessato agli ambiti sopra descritti;
- assistenza e consulenza agli associati;
- promozione di iniziative legate all'inclusione sociale, alle pari opportunità, alla parità di genere, al coinvolgimento dei giovani nella vita democratica, sociale e politica, allo sviluppo sostenibile, allo sviluppo dell'economia locale, dell'economia sociale e all'innovazione tecnologica.

2. Formazione e Orientamento

PREMESSA

La presente Carta della Qualità costituisce lo sfondo teorico e metodologico sul quale Communia intende progettare, organizzare e realizzare percorsi educativi, formativi e di orientamento, rivolti a singoli, enti pubblici e privati, organizzazioni profit e non-profit operanti nella regione Marche, al fine di promuovere uno sviluppo sociale, culturale ed economico responsabile. Communia si orienta verso tutti coloro che operano nell'ambito del **sociale**, della **cultura**, dell'**istruzione** e del **turismo**; settori fondamentali per una riqualificazione equa, sostenibile e solidale dell'economia regionale. Il suo sguardo si rivolge in modo preminente ma non esclusivo alle persone socialmente svantaggiate; sulla base del d.lgs 276/2003 (art. 2), sono considerate persone svantaggiate:

- i giovani con meno di 25 anni o che abbiano completato il ciclo formativo da più di due anni, ma non abbiano ancora ottenuto il primo impiego retribuito regolarmente;
- i lavoratori extracomunitari che si spostino all'interno degli Stati membri della Comunità europea alla ricerca di un'occupazione;
- i lavoratori, appartenenti alla minoranza etnica di uno Stato membro, che debbano migliorare le loro conoscenze linguistiche, la loro formazione professionale o la loro esperienza lavorativa per incrementare la possibilità di ottenere un'occupazione stabile;
- i lavoratori che desiderino intraprendere o riprendere un'attività lavorativa e che non abbiano lavorato per almeno due anni, in particolare quei soggetti che abbiano dovuto abbandonare l'attività lavorativa per difficoltà nel conciliare la vita lavorativa e la vita familiare;
- i lavoratori adulti che vivano soli con uno o più figli a carico;
- i lavoratori che siano privi di un titolo di studio, di livello secondario o equivalente, o che abbiano compiuto 50 anni e siano privi di un posto di lavoro o in procinto di perderlo;
- i lavoratori riconosciuti affetti, al momento o in passato, da una dipendenza ai sensi della legislazione nazionale;
- i lavoratori che, dopo essere stati sottoposti a una pena detentiva, non abbiano ancora ottenuto il primo impiego retribuito regolarmente;
- le lavoratrici residenti in un'area geografica del livello NUTS II , nella quale il tasso medio di disoccupazione superi il 100% della media comunitaria da almeno due anni civili e nella quale la disoccupazione femminile abbia superato il 150% del tasso di disoccupazione maschile dell'area considerata per almeno due dei tre anni civili precedenti;
- i disoccupati di lunga durata senza lavoro per 12 dei 16 mesi precedenti o per 6 degli 8 mesi precedenti nel caso di persone di meno di 25 anni d'età;
- gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti d'istituti psichiatrici, i soggetti in trattamento psichiatrico;
- i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare;
- i condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione previste dagli articoli 47, 47-bis, 47-ter e 48 della legge 26 luglio 1975, n. 354, come modificati dalla legge 10 ottobre 1986, n. 663.

2.1 LIVELLO STRATEGICO

2.1.1 *Politica della qualità*

Communia intende proseguire nel miglioramento dei propri standard qualitativi operando sistematicamente nella progettazione delle proprie attività mediante una preventiva definizione degli obiettivi generali e specifici, obiettivi riferiti alla propria *finalità* e, in modo integrato e coerente, alla specificità di ogni singola iniziativa di formazione, educazione, orientamento e promozione sociale. L'aspetto qualitativo rappresenta un punto essenziale all'interno della filosofia dell'associazione: Communia definisce le sue strategie alla luce di una visione complessiva dell'organizzazione, nella quale l'aspetto della qualità è a fondamento di tutti gli altri elementi che concorrono a delineare le strategie stesse. Questa precisa volontà è documentata nella Politica per la Qualità, i cui pilastri sono rappresentati dallo sviluppo della struttura e dei processi educativi e formativi messi in atto, e dalla soddisfazione delle persone che usufruiscono dei servizi.

La Politica può essere riassunta nei seguenti punti:

- comunicare in modo credibile, onesto e autentico la tipologia dei servizi offerti e le loro modalità di realizzazione;
- raggiungere i bisogni formativi del maggior numero di persone;
- ricercare le persone più adatte in termini di conoscenze e competenze, a far funzionare il servizio formativo nel modo più efficace ed efficiente possibile;
- coinvolgere nei processi formativi tutti i collaboratori dell'organizzazione attraverso una costante attività di informazioni e formazione al fine del continuo miglioramento dei processi stessi;
- avere come criterio fondamentale la soddisfazione dei partecipanti ai corsi formativi;
- monitorare il grado di soddisfazione dei partecipanti in modo sistematico durante tutto il processo formativo e non soltanto in funzione dei risultati ottenuti;
- mettere in atto momenti di co-valutazione e auto-valutazione prima, durante e dopo il processo formativo attraverso la costante attuazione di procedure di valutazione e di verifica formali e informali, in cui riesaminare anche i valori delle soglie limite degli indicatori di qualità;
- assicurare la massima chiarezza, comprensibilità, veridicità, precisione e trasparenza al materiale informativo concernente il sistema formativo nella sua interezza.

L'applicazione dei criteri illustrati, la verifica della loro efficacia e il loro aggiornamento sono garantiti dall'organizzazione che a tal fine si avvale del Responsabile Qualità per mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, attuandolo in prima persona, coinvolgendo nella sua applicazione il personale a tutti i livelli e facilitandone la comprensione delle modalità attuative.

La finalità di Communia nel campo della formazione e dell'orientamento è di formare,

specializzare, orientare e aggiornare nel mondo del lavoro figure professionali attive nei settori del sociale, della cultura, dell'istruzione e del turismo. Questa finalità si realizza attraverso l'organizzazione e la gestione, a ogni livello, di corsi di formazione, orientamento, specializzazione e aggiornamento, e tramite una periodica attività di analisi, ricerca e studio nei settori sopra indicati. La politica formativa di Communia mira alla condivisione delle informazioni, delle conoscenze e dei saperi in grado di valorizzare la singolarità di chiunque parteciperà ai processi formativi, tanto come professionista quanto come persona. In tal senso Communia intende fornire ai partecipanti gli strumenti teorici e pratici per affrontare con coraggio e consapevolezza un mondo del lavoro in continua trasformazione, caratterizzato da una sempre maggiore richiesta di orientamento, formazione e aggiornamento. Per questo Communia ha la responsabilità di:

- ricercare e mettere a disposizione dei partecipanti le risorse umane e tecnologiche maggiormente adeguate al servizio formativo organizzato;
- utilizzare diverse metodologie di monitoraggio e valutazione per verificare la qualità dei processi formativi, la soddisfazione dei partecipanti, il raggiungimento degli obiettivi e la valutazione dei risultati;
- analizzare e studiare periodicamente e in modo scientifico i bisogni dei potenziali partecipanti;
- adeguare le metodologie didattiche alla specificità dei partecipanti;
- coinvolgere i partecipanti nella valutazione dei corsi con questionari, test, sondaggi e verifiche di gradimento dei programmi, del personale, dei docenti, delle strutture, delle attrezzature, delle metodologie;
- verificare sulla base delle valutazioni del corso, in itinere e finali, il lavoro svolto dal responsabile della qualità e dall'organizzazione, l'effettivo raggiungimento degli obiettivi e il rispetto delle finalità generali alla base dell'associazione dal punto di vista formativo e non;
- organizzare periodicamente seminari, conferenze, convegni ai quali i potenziali partecipanti ai corsi di formazione possano assistere in modo gratuito per essere coinvolti con maggiore consapevolezza nella finalità e negli obiettivi di Communia;
- coinvolgere gli operatori e i collaboratori di Communia in riunioni periodiche in cui tutti, in modo partecipato e cooperativo, possano contribuire al miglioramento qualitativo dei servizi formativi offerti attraverso l'effettiva realizzazione della strategia definita dall'associazione o mediante il suo mutamento.
- collaborare con le persone, gli enti pubblici e privati, a livello regionale, nazionale e internazionale per favorire la piena circolazione dei saperi e dei professionisti, sviluppando tutte le sinergie necessarie a realizzare un servizio formativo di qualità.

2.1.2 Finalità formativa

La *finalità* dell'attività formativa consiste nel mettere a disposizione dei partecipanti ai percorsi di formazione, un adeguato livello di competenze e conoscenze per poter vivere in modo libero, consapevole, responsabile e creativo un contesto sociale, economico e

tecnologico globale segnato da un continuo e profondo cambiamento, spesso indecifrabile nonché imprevedibile. Certa della necessità di un apprendimento permanente che prosegua per tutta la vita delle persone, la responsabilità di Comunia, quindi, è di accompagnare tutti i partecipanti coinvolti, nel rispetto dei loro specifici talenti e delle loro specifiche capacità, attraverso le difficoltà e gli ostacoli di un contesto in continuo mutamento, con l'obiettivo di offrire servizi di qualità sempre più rispettosi delle peculiarità culturali, sociali ed economiche che contraddistinguono questo stesso contesto.

L'associazione è composta da operatori esperti nel campo della formazione i quali, in base alle esperienze personali conseguite anche in altri contesti professionali e non, realizzeranno un servizio estremamente qualificante per tutte le persone che decideranno di partecipare ai percorsi organizzati. A tal fine, risulta indispensabile programmare percorsi di collaborazione con il mondo della produzione, del lavoro, dei servizi socio-educativi e formativi, trovando equilibrio, mediazione ed armonia tra le esigenze del mercato, l'efficienza dei servizi, la professionalità degli attori coinvolti e le finalità etiche che contraddistinguono l'associazione, in particolare la necessità di tutelare i diritti fondamentali delle persone e il desiderio di promuovere il ben vivere nella comunità.

Sebbene la maggioranza degli operatori provenga da esperienze di formazione sul campo, consolidate nel lavoro sociale e nelle agenzie educative-formative territoriali, l'eterogeneità delle figure professionali, la diversità degli ambiti d'intervento, i luoghi di provenienza individuale, pongono il problema di scelte organizzative, modelli di orientamento, schemi concettuali di riferimento, volti alla creazione di una cultura di gruppo condivisa in grado di far fronte in modo coeso ed unitario agli interessi, ai bisogni, ai desideri, alle aspettative, alle aspirazioni e alle speranze di coloro che parteciperanno ai corsi di formazione. Tale cultura condivisa costituisce l'orizzonte di senso con il quale i partecipanti entreranno in contatto, ed è compito dell'organizzazione operare affinché i partecipanti stessi possano sentirsi corresponsabili nella creazione di processi formativi in grado di avvicinare in modo innovativo, solidale e sostenibile le esigenze di sviluppo economico di una società segnata da un mutamento radicale nel modo di concepire il lavoro.

2.1.3 Obiettivi formativi

In virtù della *finalità* espressa si stabiliscono i seguenti obiettivi da perseguire:

- ricercare e analizzare i bisogni formativi dei potenziali partecipanti ai percorsi di formazione e orientamento, prestando particolare attenzione alle persone con bisogni speciali, ai giovani, ai disoccupati e inoccupati, agli immigrati e agli anziani;
- soddisfare la specificità dei bisogni formativi ricercati e analizzati;
- ricercare e sperimentare metodologie didattiche capaci di far fronte al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- costruire una rete di informazioni, conoscenze, saperi, esperienze, relazioni provenienti da enti pubblici e privati, come risorsa imprescindibile per la qualità dei servizi offerti;

- orientare, formare e aggiornare le persone e la loro professionalità, avvicinando la loro singolarità alle specifiche esigenze del mercato;
- approfondire periodicamente gli sviluppi delle nuove tecnologie nel campo del lavoro e della didattica;
- promuovere iniziative volte a favorire il reinserimento e la riconversione professionale;
- favorire, mediante specifici percorsi formativi e di orientamento, la condivisione delle conoscenze e delle competenze necessarie ad accompagnare le persone nella creazione di un'impresa;
- organizzare servizi formativi gratuiti, cofinanziati dal Fondo sociale Europeo in convenzione con la Regione Marche, per supportare tutte le persone che hanno minori possibilità di ottenere le conoscenze e le competenze necessarie per accedere nel mondo del lavoro;
- organizzare servizi formativi privati, autorizzati e riconosciuti dalla Regione Marche tramite le Provincie;
- garantire un servizio formativo di aggiornamento ai docenti di tutte le scuole di ogni ordine e grado riconosciuto anche dal Ministero della pubblica istruzione;
- offrire servizi di consulenza per le problematiche legate al disagio con particolare attenzione ai minori e al recupero scolastico formativo, alle comunità giovanili, alle persone in condizioni di svantaggio sociale, alle persone con bisogni speciali, a programmi di promozione della salute e di prevenzione del disagio.

2.1.4 Modalità e strumenti adottati

- Strumenti della docimologia per la rilevazione, il monitoraggio, la misurazione, l'ottimizzazione degli apprendimenti, della didattica, dell'organizzazione;
- Strumenti prodotti dalle riflessioni applicate alla formazione professionale per il monitoraggio e il potenziamento dei processi di insegnamento-apprendimento;
- Analisi, ricerca, progettazione e sperimentazione delle metodologie in funzione della specificità dei bisogni e delle peculiarità dei contesti socio-culturale ed economici;
- Valorizzazione delle risorse umane e delle diversità culturali, con particolare attenzione alle persone svantaggiate;
- Ricerca scientifica intorno ai temi del lavoro, dell'occupazione, della formazione, dell'organizzazione e della riqualificazione professionale;
- Lavoro di ricerca, di progettazione, di programmazione e di organizzazione il più possibile cooperativo e transdisciplinare;
- Collaborazione con altri centri specialistici della formazione professionale italiani ed esteri.
- Promozione e attuazione di sinergie formali e informali con gli attori individuali e collettivi, gli enti pubblici e privati, del sistema locale marchigiano;
- Studio e utilizzo di tutte le tecnologie informatiche e multimediali necessarie per migliorare la qualità del servizio.

Gli strumenti e le modalità indicati saranno monitorati, verificati ed eventualmente

revisionati nel contesto del Sistema Permanente di Qualità (vedi “Documento di Osservazione periodica del Contesto di riferimento”). Communia si assicura che la Politica di Qualità sia conosciuta, attuata e sostenuta a tutti i livelli dai suoi interlocutori e operatori, attraverso la diffusione della Carta di Qualità, delle Procedure, dell’appropriata documentazione del Sistema Qualità e anche mediante la promozione di specifici interventi formativi. Communia delega il Responsabile della Qualità per assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto efficiente il Sistema Qualità. Il Responsabile della Qualità riferisce direttamente al Consiglio Direttivo di Communia sull’andamento del Sistema Qualità stesso, suggerendone gli eventuali adeguamenti. L’approvazione degli stessi spetta sempre e comunque al presidente del Consiglio Direttivo.

2.2 LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.2.1 *Principi generali*

Nell'erogazione dei propri servizi formativi, Communia s'ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, condivisione, cooperazione, efficienza ed efficacia. A garanzia del rispetto di questi principi viene annualmente nominato un responsabile della qualità.

2.2.2 *Aree di attività*

Communia mette a disposizione dei partecipanti un servizio differenziato, sia per valorizzare le particolari inclinazioni dei singoli sia per tutelare la specificità dei settori d'intervento, nella convinzione che soltanto un servizio differenziato, innovativo e tecnologicamente avanzato possa soddisfare la diversità dei bisogni e orientarsi verso una forma di apprendimento permanente, per tutti e per tutta la vita. Communia opera nel settore del sociale, della cultura, del turismo e dell'istruzione; sulla base della specificità di questi settori, degli interessi particolari dei potenziali partecipanti e delle peculiarità del contesto socio-culturale ed economico della regione Marche, Communia opera nelle seguenti aree: educazione/formazione e orientamento.

Nell'area dell'**educazione** e della **formazione** Communia svolge le seguenti attività:

- analisi dei fabbisogni;
- informazione e accoglienza per l'orientamento;
- ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- erogazione;
- certificazione e/o attestazioni;
- misure di accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- monitoraggio e valutazione condivisa con i committenti dei risultati conseguiti.

Nell'area dell'**orientamento** Communia svolge le seguenti attività:

- accoglienza;
- autovalutazione;
- bilancio delle competenze;
- patti formativi individuali;
- orientamento al lavoro/Autoimprenditorialità;
- orientamento formativo e scolastico;
- tutoraggio.

Nel campo della formazione e dell'orientamento Communia svolge le seguenti **attività**:

- progetta le iniziative formative in base a un'analisi dei bisogni occupazionali e formativi; in relazione all'Area dello Svantaggio, Communia, al fine di conoscere le nuove esigenze sulla condizione dei soggetti svantaggiati e orientare al meglio la propria offerta formativa, svolge incontri periodici con associazioni del terzo settore e Centri per l'Impiego. I committenti di Communia possono essere Enti Pubblici (Regione, Provincia, Comuni, Ministeri, Scuole, ecc.), Aziende del territorio o privati.
- definisce la programmazione privilegiando i bisogni delle persone svantaggiate, sulla base del d.lgs 276/2003 (art. 2);
- seleziona i luoghi migliori per svolgere i percorsi di formazione in funzione della specificità degli stessi e dei partecipanti;
- gestisce finanziamenti pubblici e privati per l'organizzazione di corsi di formazione professionale e corsi di orientamento;
- pubblicizza i suoi percorsi formativi nel rispetto della normativa vigente, in stretta collaborazione con i Centri per l'impiego e le Associazioni di categoria, inserendo anche spazi pubblicitari su quotidiani e periodici;
- affida lo svolgimento delle attività didattiche a docenti, professionisti ed esperti del settore altamente specializzati (la professionalità del personale docente viene inoltre garantita sia da una continua formazione e aggiornamento, sia dalla costante ricerca di un affiatamento che permetta di lavorare in team);
- desidera che i corsi siano frequentati da allievi realmente motivati e soddisfatti, pertanto permette ai soci che si iscrivono a uno o più corsi di rinunciare alla frequenza entro il primo mese del corso (in questo caso il rapporto economico viene a decadere ed è previsto il rimborso delle quote mensili eventualmente già versate per i mesi successivi);
- propone percorsi differenziati, individualizzati e personalizzati, per ogni allievo;
- stabilisce un numero massimo di partecipanti, che varia, a seconda della specializzazione, affinché ogni allievo sia seguito in modo effettivamente differenziato (per i corsi con finanziamenti pubblici il numero di partecipanti è deciso dall'ente finanziatore);
- prima dell'inizio dei corsi privati non finanziati effettua una presentazione gratuita aperta agli aspiranti allievi e a tutti i potenziali interessati;
- predispone che, all'inizio di ogni corso, ciascun docente metta a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche e di ricerca relative al suo insegnamento;
- garantisce la presenza di personale non docente al fine di agevolare la comunicazione fra gli allievi e gli insegnanti e assicurare la risposta alle richieste e alle esigenze degli allievi;
- effettua un attento monitoraggio delle assenze (per quanto riguarda i corsi finanziati, al fine di permettere agli allievi di essere ammessi agli esami, mentre per i corsi non finanziati tale monitoraggio è effettuato allo scopo di garantire l'efficacia dell'insegnamento);
- contatta direttamente gli assenti al fine di comprendere se le ragioni dell'assenza sono dovute a mancanza di soddisfazione del corso (per i corsi non finanziati gli insegnanti si adoperano, ove possibile, per permettere di recuperare le assenze);

- invita i docenti a organizzare proiezioni, conferenze, seminari, attività laboratoriali;
- sceglie il materiale didattico in modo accurato, in funzione della specificità del corso, dei partecipanti, degli obiettivi previsti, dei risultati attesi, della attività programmate e del contesto socio-culturale ed economico;
- investe periodicamente in tecnologie e metodi d'avanguardia, al fine di poter erogare una formazione sempre aggiornata rispetto ai mutamenti del processo tecnologico;
- sperimenta forme innovative di didattica interattiva, sempre più correlate con le competenze richieste dal mercato del lavoro.
- in occasione di specifici corsi di formazione professionale, organizza stage proporzionali alla durata dell'intervento formativo, affinché il partecipante possa avvicinarsi effettivamente al mondo del lavoro.
- organizza con i corsisti almeno un incontro di programmazione e una serie di incontri periodici sulle problematiche, sugli obiettivi e sui risultati (per i corsi realizzati con utenze speciali sono previsti periodici incontri con i servizi sociali), in funzione della specificità dei percorsi formativi e delle caratteristiche dei partecipanti.

2.2.3 Dotazioni di risorse professionali

Per lo svolgimento dei percorsi formativi ed educativi, Communia si avvale di collaboratori esperti, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano stabilmente con la struttura; per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, tutoraggio, direzione e attività di segreteria), di personale qualificato con esperienza pluriennale nel settore. Le prestazioni di tutti i docenti, nonché dei tutor, dei coordinatori, sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso questionari di gradimento e appositi strumenti di verifica. Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, Communia dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale in linea con il Piano dello sviluppo delle risorse professionali. Sono previsti i seguenti responsabili:

- un Responsabile della qualità;
- un Responsabile del coordinamento del processo progettuale;
- un Responsabile del processo di erogazione;
- un Responsabile dell'analisi dei fabbisogni;
- un Responsabile della progettazione;
- un Responsabile della comunicazione;
- un Responsabile economico-amministrativo;
- orientatori e counselor;
- docenti per i diversi settori di accreditamento.

2.2.4 Standard di qualità per i corsi

Gli standard di qualità generali e specifici del servizio formativo di Communia sono basati su fattori di qualità riconducibili all'attività amministrativa-gestionale, alla didattica, all'apprendimento e all'ambiente relazionale.

In modo sommario gli **standard organizzativi** e relazionali prevedono che:

- a ogni allievo, al momento dell'iscrizione, venga consegnata, contestualmente alla Carta della Qualità, una nota informativa in cui sono esplicitate le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, in particolare i requisiti e modalità di accesso, le modalità di fruizione, il programma didattico, le modalità di valutazione finale, la natura del titolo conseguito (attestato di frequenza o diploma di qualifica professionale) e quindi il valore assunto in esito alla valutazione positiva;
- sia garantita la celerità e la trasparenza di tutte le procedure;
- siano garantiti diversi canali di comunicazione al fine di soddisfare le diverse sensibilità e abitudini dei partecipanti;
- sia prevista una divisione trasparente dei compiti e delle responsabilità facilmente comprensibile anche per i partecipanti;
- sia garantito un servizio mirato e personalizzato di accoglienza;
- nei limiti del rispetto di tutti i partecipanti, sia garantito l'ascolto di ogni forma di richiesta che possa migliorare la qualità del servizio complessivo;
- siano previsti momenti formali e informali per valutare il grado di soddisfazione dei partecipanti;
- sia garantito un servizio ristoro tramite apposite macchinette distributrici di snack, bevande calde e fredde;
- sia garantito uno spazio per coloro che hanno bisogno di trattenersi nei locali anche fuori e oltre gli orari dei corsi frequentati.
- in merito alla tutela dei dati non sensibili degli iscritti, venga redatto un Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) in cui è delineato il quadro delle misure di sicurezza, organizzative e logistiche adottate da Communia per il trattamento dei dati personali non sensibili degli iscritti.

In generale, gli **standard didattici** comprendono:

- la soddisfazione dei beneficiari. Communia provvede ad acquisire periodicamente dati sui fabbisogni formativi espressi dal territorio di riferimento, tramite una rete di relazioni con gli operatori istituzionali del mercato del lavoro e dell'istruzione, scuole, associazioni di categoria, Enti amministrativi;
- la chiarezza e completezza delle attività di formazione e orientamento;
- la garanzia dell'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni;
- la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali degli allievi svantaggiati;
- l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche per i soggetti disabili.

Per quanto riguarda in generale l'**efficienza della struttura**, Communia prevede che:

- l'organizzazione della struttura garantisca le condizioni ottimali per l'erogazione del servizio, in modo che il processo di apprendimento possa svolgersi nella materia più efficace;
- l'organizzazione e il responsabile della qualità controllino che vi sia un continuo miglioramento dei processi;
- sia predisposta un'adeguata strumentazione (una macchina fotocopiatrice, uno scanner, una fotocamera digitale, computer, stampanti e connessioni internet a banda larga);
- il regolamento interno da osservare nei locali, che tutti gli allievi devono approvare alla loro iscrizione al corso, sia redatto con l'obiettivo di garantire la salute la sicurezza e la tranquillità di allievi, docenti e tutor e il più efficiente funzionamento della struttura.
- sia assicurato il rispetto della sicurezza degli allievi, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, oltre a tutte le prescrizioni previste dalla normativa vigente (legge 626, antincendio, ecc.);
- l'organizzazione e i docenti discutano periodicamente un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi, la definizione e la conseguente attuazione delle procedure atte a garantire la prevenzione degli infortuni, l'igiene del lavoro e la tutela della salute;
- l'uso delle attrezzature sia effettuata esclusivamente seguendo le direttive e sotto il controllo dei responsabili, i quali forniscono assistenza durante le ore di lezione;
- le risorse logistico-strumentali, ampie aule e attrezzature tecnologicamente avanzate, utilizzate per erogare il servizio formativo ai propri utenti, siano facilmente accessibili;
- la sede disponga di un ufficio dove svolgere attività di segreteria, direzione, progettazione e programmazione, con computer e postazioni internet;
- i docenti controllino che tutti gli allievi osservino le disposizioni in materia di sicurezza e salute (mezzi di protezione collettivi e individuali);
- vengano adottate tutte le misure che agevolano l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap, per consentire loro la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente (il personale, docente e non docente, collabora a questo scopo).

2.3 LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi offerti, Communia intende pianificare, attuare e valutare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità e nella Carta della qualità. Insieme ai processi di monitoraggio, valutazione interna, autovalutazione, autoriflessione e discussione interna dell'associazione, la misurazione della soddisfazione dei partecipanti e la conseguente gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai partecipanti sono delle opportunità fondamentali per trarre spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Nelle tabelle sottostanti viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, sulla base delle seguenti categorie:

- *Fattori di qualità*: descrivono gli elementi fondamentali da valutare relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) e sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative dei committenti, dei beneficiari e dei corsisti.
- *Indicatori*: descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per valutare i fattori di qualità individuati.
- *Standard di qualità*: descrivono gli specifici obiettivi di qualità che l'organizzazione intende raggiungere.
- *Strumenti di verifica*: descrivono le modalità attraverso cui viene valutato il rispetto degli standard fissati.

2.3.1 Macroattività: progettazione e sviluppo

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
- Analisi della domanda di intervento posta dal bando di gara/o da una committenza privata	- Definizione dei requisiti generali dei servizi/processi/prodotti da realizzare con le parti interessate (imprenditori e lavoratori)	- L'analisi della domanda tiene conto dei <i>risultati attesi</i> dalla committenza e dei <i>bisogni formativi</i> dei destinatari.	- Elaborazione di un documento e individuazione dei bisogni formativi del target cui il progetto è rivolto.
- Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari.	- Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	- Rispetto target contrattuale	- Audit Interni
- Completezza nella gestione dell'offerta	- Numero di reclami	- Numero di reclami/ numero totali contatti <10%	- Audit Interni
- Coinvolgimento di partner, e costruzione della rete di attori che partecipano ai progetti	- Numero di progetti presentati in partenariati e sviluppo di know-how di network su temi/aree specifiche.	- Continuità e ampliamento della rete	- Numero di soggetti che aderiscono al progetto con un protocollo d'intesa/accordo nella presentazione dell'offerta
- Articolazione territoriale del progetto	- Coinvolgimento dei territori in modo capillare	- Realizzazione delle azioni nel maggior numero di province o di regioni, secondo la tipologia regionale o interregionale del progetto.	- Attivazione di funzioni di coordinamento locale e di sperimentazione delle attività
- Analisi del contesto di riferimento del bando di gara/offerta privata	- Fonti considerate, ricerca e analisi sociale, economica e culturale	- Attendibilità e affidabilità delle fonti, strategia della ricerca nel rilevare e leggere le informazioni	- Rapporti di ricerca, letteratura sui temi del progetto, progettazione mirata della ricerca sociale con finalità esplorative
- Interesse verso l'area dell'inclusione sociale, nelle politiche formative	- Coinvolgimento come destinatari, nei progetti, di persone svantaggiate	- Monitoraggio della presenza e dell'efficacia delle azioni per queste fasce della popolazione	- Nei report di monitoraggio e valutazione, rilevazione della presenza e di percezione di gradimento dell'azione formativa

2.3.2 Macroattività: erogazione attività formativa/non formativa

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
- Analisi dei bisogni e definizione degli obiettivi nella programmazione delle attività	- Esplorazione e analisi della domanda dei destinatari dell'intervento	- Conoscenza articolata e contestuale delle questioni e dei problemi dei destinatari del progetto	- Incontri periodici con la committenza e contrattazione degli obiettivi con i destinatari delle azioni
- Verifica e validazione della progettazione esecutiva	- Verifica dell'idoneità del progetto a conseguire gli obiettivi prefissati (valutazione di efficacia)	- Condivisione con l'Ente o il privato e con i destinatari del progetto delle modalità operative individuate.	- Confronto dei risultati della progettazione con le richieste della committenza e dei destinatari da parte del Responsabile di Progetto
- Tempestività progettazione	- Data di consegna	- Rispetto scadenza contrattuale	- Audit Interni
- Pubblicizzazione e diffusione	- Efficienza dei mezzi e degli strumenti - Qualità e quantità delle informazioni - Qualità dei colloqui di orientamento	- Scala di valutazione - Percentuale di gradimento	- Questionario di gradimento
- Correttezza e completezza della progettazione di dettaglio. Qualità e quantità dei contenuti specifici	- Verifica dell'idoneità delle attività a conseguire gli obiettivi prefissati (valutazione di efficacia)	- Accettazione da parte del committente delle proposte formative dettagliate nel progetto. -Scala di valutazione. -Numero di rielaborazioni <75%	- Confronto dei contenuti dell'azione con gli obiettivi e le finalità dell'intervento. Audit interni e questionari di gradimento
- Flessibilità progettazione	- Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	- <10 giorni	- Audit interni
- Selezione e valutazione iniziale dei fornitori	- Controllo delle risorse approvvigionate: attività di verifica dei requisiti richiesti al personale docente/altro.	- Utilizzo di criteri di valutazione definiti e attribuzione ai fornitori di un punteggio di qualifica iniziale.	- Attività di qualifica supportata da idonea modulistica di registrazione
- Sorveglianza e riqualifica periodica dei fornitori	- Controllo delle risorse approvvigionate	- Registrazione dei risultati della sorveglianza e dei punteggi di riqualificazione	- Attività di riqualifica attraverso idonea modulistica di valutazione
- Monitoraggio e valutazione dell'attività formativa/non formativa	- Soddisfazione dei partecipanti	- Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi formativi e il gradimento dei contenuti secondo criteri di accettabilità definiti	- Questionari di reazione finale di gradimento somministrati dal tutor del progetto.
- Monitoraggio e valutazione dell'attività formativa/non formativa	- Valutazione complessiva dell'azione formativa secondo reazione dei partecipanti, raggiungimento degli obiettivi formativi, trasferimento sul lavoro, risultati per l'organizzazione cliente	- Per ogni dimensione del prodotto dell'azione formativa, vengono individuati punti di forza, di debolezza e azioni migliorative	- Schede e griglie di sintesi elaborate a cura del Responsabile di Progetto
- Tempestività rendicontazione	- Data di consegna	- Rispetto scadenza contrattuale	- Audit interni
- Completezza rendicontazione	- Necessità di rielaborazioni	- < 75%	- Audit interni

2.3.3 Macroattività: controllo e valutazione

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
- Efficacia docenze	- Conformità al programma - Metodologia - Costruzione e coinvolgimento del gruppo	- Scala di valutazione - Percentuale di gradimento	- Questionari di gradimento
- Adeguatezza materiale didattico	- Soddisfazione dei partecipanti	- Scala di valutazione - Percentuale di gradimento	- Questionari di gradimento
- Adeguatezza attrezzature didattiche	- Soddisfazione dei partecipanti	- Scala di valutazione - Percentuale di gradimento	- Questionari di gradimento
- Adeguatezza organizzazione	- Efficienza della segreteria didattica - Efficienza della segreteria amministrativa - Rispetto delle comunicazioni della segreteria	- Scala di valutazione - Percentuale di gradimento	- Questionari di gradimento
- Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	- Soddisfazione dei partecipanti	- Valutazione della reazione secondo criteri di accettabilità definiti	- Questionari di reazione in itinere di gradimento somministrati dal tutor del progetto
- Raggiungimento degli obiettivi formativi	- Valutazione dell'apprendimento	- Misurazione dell' "apprendimento dei corsisti", dell' "apprendimento dei contenuti" e del "successo del modulo"	- Questionari di valutazione dell'apprendimento elaborati e somministrati dal docente
- Flessibilità erogazione	- Gestione di non conformità	- A fronte di segnalazione di non conformità, le soluzioni elaborate e le modifiche alla progettazione esecutiva e di dettaglio vengono convenute con la committenza	- Schede di segnalazione e gestione di non conformità di processo e di non conformità attrezzature compilate dal tutor e sottoscritte dal Responsabile di Progetto
- Valutazione del partecipante	- Soddisfazione, chiarezza, utilità	- Scala di valutazione	- Questionario
- Valutazione del percorso di orientamento	- Soddisfazione, chiarezza, utilità percepita Verifica inserimento percorso proposto	- Scala di valutazione - Percentuale partecipanti al percorso di orientamento /persone inserite (>40%)	- Questionario e contatto diretto
- Utenti immessi nel mondo del lavoro	- Numero di inserimenti	- Percentuale partecipanti/ utenti inseriti (> 20%)	- Contatto diretto
- Tempestività di risposta alle richieste di committenti e/o beneficiari relativamente all'assistenza ex-post	- Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta.	- Rispetto target contrattuale	- Audit interni
- Completezza dell'assistenza ex-post	- Numero di reclami	- Numero di reclami/ numero totali contatti <10%	- Audit interni

2.4 LIVELLO PREVENTIVO

2.4.1 Procedure e strumenti di rilevazione

Al fine di garantire un certo livello preventivo e quindi prevenire lo scostamento dagli standard di qualità prefissati, Communia utilizza alcune procedure e una serie di strumenti finalizzati alla rilevazione della soddisfazione del cliente e alla gestione di eventuali reclami e/o non conformità.

I principali strumenti operativi utilizzati da Communia in tale ambito sono:

- i questionari per la misurazione del gradimento, attraverso i quali rilevare, in itinere ed al termine dell'attività di formazione, la soddisfazione di tutte le persone coinvolte nel servizio;
- attività di controllo finalizzate a monitorare le assenze dei partecipanti;
- le verifiche interne periodiche, attraverso le quali monitorare il raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati;
- la definizione di azione correttive (volte ad eliminare le cause delle non conformità emerse) e delle azioni preventive (mirate ad impedire il concretizzarsi delle non conformità potenziali) a garanzia di tutte le persone coinvolte nel servizio;
- attività di controllo e monitoraggio dei processi, finalizzate a raccogliere le valutazioni circa l'adeguatezza del servizio fornito e utili, quindi, a definire le strategie di miglioramento.

Tali strumenti sono gestiti e utilizzati dall'organizzazione e, in particolare, dal Responsabile della qualità.

2.4.2 Diffusione della Carta della qualità e condizioni di trasparenza

Per garantire la massima trasparenza, ogni revisione annuale della Carta della Qualità di Communia, che riporta la data e la firma del Consiglio Direttivo e del Responsabile del processo di gestione della qualità, viene diffusa come segue:

- è affissa nella bacheca nella sede operativa;
- è inserita nel sito www.associazionecommunial.org;
- è comunicata attraverso i social network (principalmente facebook, linkedin e twitter);
- è consegnata o fatta visionare a tutti gli iscritti ai corsi;
- è consegnata a tutti i soci e collaboratori;
- è distribuita a tutti gli operatori collegati al processo formativo, agli enti pubblici e privati che finanziano i corsi o collaborano a qualsiasi titolo, a tutti i committenti e ai beneficiari delle attività formative e di orientamento.

La revisione annuale viene effettuata nel mese di settembre sulla base dell'analisi dei corsi realizzati nell'anno accademico precedente (ottobre-luglio) dal Responsabile della qualità e

dal Consiglio Direttivo anche sulla base di riunioni svolte con i soci, i collaboratori, i docenti e tutti i responsabili del servizio di formazione e orientamento.

La Carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione. Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, il CMC metterà a disposizione dei beneficiari la presente Carta della qualità attraverso l'affissione nelle aule e pubblicandola sul sito ufficiale www.associazionecommunia.org.

2.4.3 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

- Communia assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei committenti, dei beneficiari, dei corsisti e di tutte le persone coinvolte nel servizio.
- Communia s'impegna a esaminare con tempestività e attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto si esplica, quindi, attraverso i seguenti canali:
 - per posta all'indirizzo Associazione Culturale Communia, Via del Consorzio n.2, 60015, Falconara M.ma, Ancona;
 - per e-mail all'indirizzo info@associazionecommunia.org;
 - tramite il questionario erogato durante e a fine corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione Communia comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

2.4.4 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il Responsabile della qualità

- Essere attore e supporto nella progettazione, nell'implementazione, nel monitoraggio e nel miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità.
- Analizzare i flussi aziendali e progettare il loro adeguamento ai vincoli aziendali ed esterni.
- Mappare, ridefinire quando necessario, gestire e controllare statisticamente i processi aziendali.
- Garantire la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze della norma.
- Fare da mediatore se ci sono conflitti nella gestione dei processi.
- Promuovere all'interno dell'organizzazione un'idea di qualità intesa come qualità dell'organizzazione e non solo del prodotto.
- Formare ed informare il personale in merito agli strumenti della qualità che

l'organizzazione decide di adottare.

- Preparare la documentazione necessaria per descrivere il Sistema di Gestione della Qualità o collaborare nella sua stesura e mantenerla, aggiornandola quando necessario, nella maniera corretta.
- Pianificare e condurre le verifiche ispettive interne per sincerarsi che tutte le attività dell'organizzazione avvengano in conformità a quanto descritto nella documentazione di sistema.
- Raccolta e analisi dei dati derivanti dalle verifiche ispettive e dal controllo statistico di processo per l'impostazione di piani di miglioramento tesi al raggiungimento del livello qualitativo richiesto.
- Analizzare ed elaborare i dati relativi alla *customer satisfaction*. Elaborare azioni mirate alla diminuzione del distacco tra la qualità attesa dagli utenti e quella da lui realmente percepita. Diventare il rappresentante interno degli utenti.
- Essere attore o supporto nel monitoraggio dei costi della qualità e di quelli della non qualità.
- Sviluppare il concetto che il servizio da fornire agli utenti va inteso come una collaborazione.
- Essere attore o supporto nella valutazione dei fornitori esterni mediante l'impostazione di un sistema oggettivo di raccolta dei dati relativi alle loro performance.
- Preparare gli input per il riesame periodico del Sistema di Gestione della Qualità.
- Analizzare lo stato della qualità raggiunto e riferire periodicamente ai vertici aziendali in merito all'andamento del Sistema di Gestione della Qualità perché questi possano essere in grado di effettuare un corretto riesame dello stesso.
- Essere attore o supporto dell'impostazione di periodici piani di miglioramento.
- Coordinare eventuali risorse dell'area qualità.
- Mantenere i rapporti con l'ente certificatore.

Attività previste per il **Responsabile del coordinamento del processo progettuale**

- Attuare una strategia di sviluppo adeguata con gli obiettivi di Communia.
- Individuare gli obiettivi e la politica da attuare in funzione della strategia definita.
- Coordinare tutte le figure (coordinatori, progettisti, valutatori, tutor, docenti, amministrativi, ecc.) che collaborano con Communia.
- Individuare ed assegnare i compiti a tutte le figure sopra indicate per la realizzazione dei diversi programmi di Communia.
- Apportare eventuali modifiche ai programmi laddove si riscontrano degli scostamenti con gli obiettivi.
- Individuare i soggetti del proprio territorio interessati a cooperare.
- Definire un albo dei consulenti attraverso delle valutazioni in ingresso.
- Valutare e aggiornare annualmente l'albo dei consulenti attraverso delle valutazioni annuali.
- Prevedere eventuali interventi formativi a cui ritiene opportuno sottoporre il personale coinvolto nella realizzazione dei diversi programmi.
- Sottoporre al Consiglio Direttivo, per l'eventuale approvazione, gli interventi formativi

previsti per il personale coinvolto nei programmi.

- Organizzare, in collaborazione con le figure preposte, la sede formativa.
- Valutare, di volta in volta, le iniziative nazionali e comunitarie e i programmi operativi attraverso i quali canalizzare le proposte di qualificazione, aggiornamento, riqualificazione.
- Prendere contatti con gli Enti del Lavoro, le imprese, le associazioni del terzo settore, le associazioni di categoria, i soggetti pubblici e privati che operano all'interno del mondo scientifico e universitario, al fine di costruire, per ogni intervento, un appropriato approccio *bottom up*.
- Predisporre bozze di convenzione e protocolli d'intesa con quei soggetti che possano rappresentare per Communia interlocutori privilegiati a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale.
- Pianificare tutte le attività di progettazione di dettaglio, coordinare la gestione generale della commessa in collaborazione con il Responsabile del processo di erogazione dei servizi.
- Curare la rispondenza delle azioni formative alle disposizioni del committente, anche attraverso verifiche costanti in campo.
- Predisporre la pianificazione e l'ingegneria finanziaria degli interventi in collaborazione con il Responsabile del processo di erogazione dei servizi.
- Fissare gli *standard* qualitativi di progetto e organizzare i rapporti con gli organismi ispettivi e di controllo preposti alle singole azioni formative *ex ante, in itinere ed ex post*.
- Relazionare la Presidenza sullo stato di avanzamento dell'attuazione dei progetti.

Attività previste per il **Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

- Pianificare il processo di erogazione.
- Realizzare l'attività formativa e/o di orientamento così come richiesta dal progetto che gli verrà sottoposto.
- Definire la locandina di promozione dell'attività formativa così come richiesta dalle disposizioni Regionali e/o Nazionali.
- Gestire le risorse umane coinvolte nel progetto.
- Gestire le risorse tecnologiche e finanziarie del progetto approvato.
- Gestire i rapporti e le relazioni con la committenza.
- Predisporre, in collaborazione con docenti e valutatori, le prove d'ingresso per i partecipanti all'azione formativa.
- Elaborare il piano d'aula per ogni singola azione formativa e/o di orientamento.
- Predisporre la documentazione di avvio corsi (elenco allievi, registri presenze, registri stage, registri materiale consegnato, ecc.).
- Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per i docenti.
- Realizzare, in collaborazione con i docenti, e/o revisionare il materiale didattico per gli allievi.
- Presentare il corso e il calendario ai partecipanti.

- Erogare le prove intermedie e finali per la valutazione del grado di apprendimento dei partecipanti.
- Consegnare i Verbali di Monitoraggio intermedi e/o finali ai Tutor e ai docenti.
- Consegnare il questionario intermedio e/o finale ai partecipanti dell'azione formativa.
- Valutare i risultati delle singole azioni e identificare le azioni di miglioramento.

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

- Fare una diagnosi a livello nazionale dei fabbisogni professionali e formativi.
- Fare una diagnosi a livello regionale e provinciale dei fabbisogni professionali e formativi.
- Fare un'analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.
- Creare una mappatura e sistematizzazione dei profili professionali nei diversi settori.
- Consultare le banche dati presenti su *Internet*.
- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale.
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo.
- Definizione della strategia formativa.
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza.
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il **Responsabile del processo di progettazione**

- Monitorare gli avvisi, i bandi e le gare che vengono resi pubblici dagli Enti Regionali e/o Nazionali.
- Analizzare i fabbisogni che possono essere punti di forza per le specifiche progettuali: utenza e sede operativa.
- *Briefing* con il Direttore e il Coordinatore per concordare le varie tipologie di intervento.
- Elaborare l'intero progetto, tenendo conto degli obiettivi, del campo di intervento, delle risorse e dei vincoli, dei processi, del controllo delle azioni, della valutazione dei risultati.
- Elaborare l'intero progetto strutturando la didattica mediante l'articolazione in moduli e a loro volta in unità didattiche.
- Elaborare preventivi finanziari conformi alle normative dei soggetti finanziatori in collaborazione con il responsabile amministrativo.
- Accertare la fattibilità, la validità tecnica e l'economicità dei progetti, garantendo il supporto nella gestione degli stessi, controllandone la regolare esecuzione e rispondendo dei risultati conseguiti.
- Progettare in termini di obiettivi e contenuti un percorso formativo e/o di orientamento individualizzato.
- Svolgere un'opera continua di aggiornamento e di approfondimento dei problemi dello sviluppo economico e produttivo, dell'evoluzione delle professionalità, delle politiche della transizione e dell'orientamento e della progettazione didattica.

Attività previste per il **Responsabile della comunicazione**

- Si adopera per promuovere e diffondere, sui mercati, l'identità dell'impresa per cui opera, per quanto concerne, ad esempio la storia, la mission, gli obiettivi, i valori e gli aspetti caratteristici e distintivi.
- Coordina uno staff specializzato e valuta i tempi, le modalità e i contenuti dei messaggi da comunicare.
- Organizza, in modo equilibrato ed in linea con l'immagine e la strategia dell'azienda oltre che con le voci di budget ed i costi, la comunicazione orientandola all'interno di tre diverse aree: *area media*, *area pubblico-istituzionale*, *area utenti-consumatori*.

Area media

- Coordina la scelta dei canali di informazione più idonei a trasmettere le notizie che l'azienda reputa indispensabile diffondere.
- Conosce in modo approfondito gli obiettivi economici che si intende raggiungere e tutte quelle notizie ed informazioni riguardanti l'azienda che sono apparse sui giornali.
- Mediante uno studio attento della rassegna stampa quotidiana può organizzare il contenuto dei messaggi e delle notizie che si reputa importante far conoscere, pubblicizzare e rafforzare conseguentemente la realtà, l'attività e l'identità aziendale.

Area pubblico-istituzionale

- Mediante un'attenta analisi e gestione degli andamenti e degli sviluppi della comunicazione, stabilisce e consolida i rapporti con le istituzioni pubbliche e gli enti locali, associazioni imprenditoriali, uffici amministrativi, autorità.
- Promuove un'immagine positiva dell'azienda, che favorisce la sua integrazione sociale nel territorio e ne accresce il peso e la forza economica.

Area utenti-consumatori

- Si occupa dell'organizzazione e del coordinamento di tutte le attività destinate a pubblicizzare e promuovere, ad ampio raggio, il marchio, i prodotti o i servizi della propria azienda: progettare ed avviare campagne pubblicitarie, realizzare sponsorizzazioni, pianificare incontri ed iniziative culturali, proporre eventi speciali e convegni.
- Individua gli indicatori più efficaci, utilizzati, in seguito, per progettare e delineare il piano e le esigenze di comunicazione dell'azienda.
- Valuta che il budget predisposto ed approvato dai vertici aziendali possa consentire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e decide come ripartire i fondi.
- Sceglie le agenzie e i collaboratori esterni che dovrà supervisionare e coordinare.
- Valuta complessivamente gli strumenti ed i canali più idonei per comunicare.
- Elabora e realizza il brief: documento in cui sono descritti sinteticamente gli obiettivi di marketing e di comunicazione, la collocazione e il posizionamento dell'azienda all'interno dei mercati, i tratti distintivi dei prodotti aziendali e il target di riferimento; il brief rappresenta la mappa di riferimento a cui le agenzie, i consulenti esterni e/o le risorse

interne, selezionati dal responsabile della comunicazione, devono attenersi per progettare e realizzare le diverse campagne di comunicazione (pubblicità, promozione, ecc.).

Attività previste per il **Responsabile dei processi economico-amministrativi**

- Curare le attività che implicano dati di natura economica.
- Predisporre i contratti di collaborazione per le figure coinvolte nell'Associazione.
- Predisporre i contratti di affitto locali, attrezzature ed arredi.
- Aprire le posizioni degli Enti previdenziali laddove vi sia necessità.
- Curare la conservazione delle scritture contabili sia cartacee che su supporti informatici.
- Registrare ed archiviare gli ordini di acquisto.
- Curare i pagamenti e gli incassi dell'Associazione.
- Curare, con il Consiglio Direttivo, la redazione dei bilanci consuntivi e preventivi dell'Associazione.
- Presentare i bilanci consuntivi al Revisore dei Conti per la certificazione.
- Curare tutti gli oneri fiscali.
- Utilizzare strumenti di software gestionale per la contabilità e la rendicontazione.
- Coordinare i responsabili della rendicontazione e i Segretari collaboratori dell'Associazione.
- Valutare la necessità degli acquisti, verificando preventivamente l'eventuale presenza dei materiali presso la sede.
- Richiedere ai fornitori le richieste di offerta.
- Valutare le offerte a lui pervenute dai fornitori, avvalendosi della collaborazione del RC.
- Emettere gli ordini di acquisto.
- Gestire i pagamenti del personale.
- Gestire le risorse finanziarie pubbliche inerenti i percorsi di formazione e di orientamento.
- Curare la rendicontazione dei corsi con l'ausilio del responsabile della rendicontazione.
- Predisporre il rendiconto finale dei percorsi di formazione e/o di orientamento per la certificazione.