

# CARTA DELLA QUALITA'



## 1. DATI IDENTIFICATIVI

Denominazione: **Agriverde - CIA S.r.l.**  
 Indirizzo: 38121 Trento - via Maccani 199  
 Telefono: 0461/1730452  
 Telefax: 0461/422259  
 Posta elettronica: [tcsformazione@cia.tn.it](mailto:tcsformazione@cia.tn.it)  
 n. iscrizione all'elenco dei soggetti accreditati: 264

## 2. PRESENTAZIONE.

TCS, ora ufficio formazione di Agriverde – CIA Srl, viene costituito nel gennaio 2000 in seno alla Confederazione Italiana Agricoltori del Trentino.

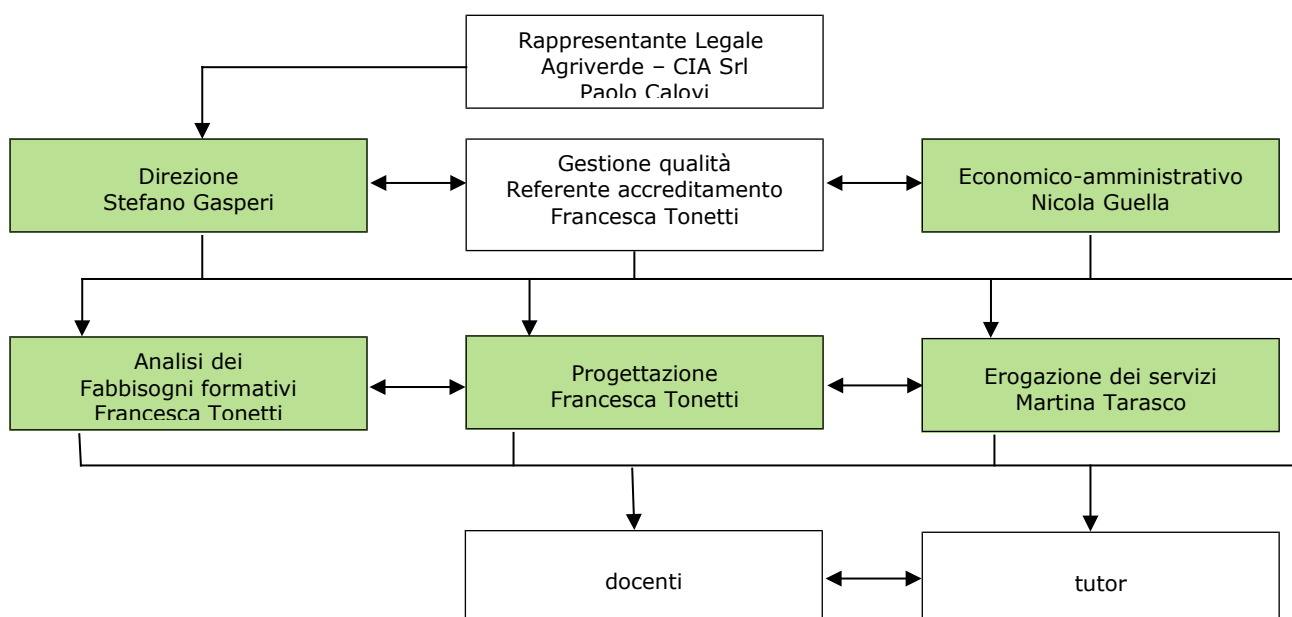
Esso progetta e realizza percorsi di formazione superiore e continua rivolti a imprenditori agricoli, tecnici del settore, strutture associative e grandi aziende di trasformazione di prodotti agricoli. La finalità è quella di valorizzare il settore dell'agricoltura, perfezionando il modello tecnico sul quale è stata scolpita la professione dell'agricoltore, e integrando la funzione alimentare in una sistema complesso che include funzioni commerciali, di servizio, di tutela dell'ambiente e del paesaggio.

Per poter realizzare questo obiettivo Agriverde – CIA Srl mantiene una forte struttura di relazioni con il sistema territoriale in cui opera, proponendosi quale ente in grado di rilevare esigenze e bisogni rivolti alla costruzione ed erogazione di servizi formativi e in grado di valutare i relativi esiti. Tra i tanti soggetti si menzionano il Centro Scolastico dell'Istituto Agrario di S. Michele all'Adige, la Confederazione Italiana Agricoltori e l'Assessorato Pari Opportunità della Provincia di Trento.

Dal gennaio 2000 ad oggi si è operato utilizzando fondi comunitari, statali e provinciali realizzando:

| Anno                             | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011<br>-<br>2012 | 2013 | 2014 |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|------|------|
| <b>n. iniziative formative</b>   | 10   | 10   | 19   | 21   | 16   | 24   | 24   | 29   | 25   | 27   | 33   | 19                | 22   | 22   |
| <b>n. ore formazione erogate</b> | 243  | 337  | 613  | 487  | 370  | 572  | 554  | 721  | 610  | 677  | 694  | 408               | 439  | 524  |
| <b>n. allievi formati</b>        | 157  | 148  | 158  | 364  | 291  | 406  | 429  | 480  | 314  | 469  | 388  | 368               | 405  | 312  |

## 3. ORGANIGRAMMA PER PROCESSO E MANSIONARIO



| Processo   | Attività svolte   | Profilo minimo previsto   |
|--|---|---|
| <b>Direzione</b><br>Stefano Gasperi  | Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio<br>Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative e informative<br>Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio<br>Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza<br>Valutazione e sviluppo delle risorse umane<br>Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali | Capacità di indirizzo e di supervisione delle attività<br>Rappresentante delle istanze operative verso la direzione dell'ente   |
| <b>Gestione qualità</b><br>Francesca Tonetti   | Promozione dello sviluppo della cultura della qualità e dell'implementazione del sistema di gestione per la qualità all'interno dell'ente<br>Supporta la direzione nel riesame del sistema qualità<br>Gestisce le attività di: verifica ispettiva interna, controllo non conformità, azioni preventive e correttive, analisi dei dati, formazione alla qualità ed alla applicazione del sistema   | Conoscenza generale della norma UNI En ISO 9001: 2001<br>Esperienza nell'implementazione del sistema qualità  |
| <b>Gestione economico-amministrativa</b><br>Nicola Guella<br><br><i>Francesca Tonetti e Martina Tarasco (senza riconoscimento formale)</i> | Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi<br>Controllo economico<br>Rendicontazione delle spese<br>Gestione della qualità inerente il processo   | Conoscenza degli strumenti del settore<br>Capacità di conciliare esigenze amministrative dell'ente con esigenze rendicontali di singole attività  |
| <b>Analisi dei fabbisogni formativi</b><br>Francesca Tonetti<br><br><i>Martina Tarasco (senza riconoscimento formale)</i>                  | Letture del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale<br>Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo<br>Definizione delle strategie formative<br>Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza<br>Gestione della qualità inerente il processo  | Conoscenza del territorio e delle realtà produttive del settore primario<br>Conoscenza del processo formativo<br>Capacità di sintesi delle esigenze formative rilevate  |
| <b>Progettazione</b><br>Francesca Tonetti<br><br><i>Martina Tarasco (senza riconoscimento formale)</i>                                     | Raccolta ed analisi dei dati di ingresso alla progettazione<br>Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione corsuale<br>Progettazione di un intervento individualizzato<br>Valutazione dei processi formativi in funzione della validazione del progetto<br>Ricerca e sperimentazione di nuovi strumenti per attivare i processi formativi<br>Gestione della qualità inerente il processo<br>Gestione dell'archivio documentale dei progetti e della banca dati collaboratori                     | Capacità di analisi e sintesi dei bandi per attività formative<br>Capacità di interloquire con gli enti preposti alla gestione dei finanziamenti<br>Capacità di individuare percorsi didattici efficaci al raggiungimento degli obiettivi |
| <b>Erogazione</b><br>Martina Tarasco<br><br><i>Francesca Tonetti (senza riconoscimento formale)</i>  | Coordinamento delle attività, delle risorse tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione<br>Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura<br>Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza<br>Monitoraggio delle azioni e dei programmi<br>Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento<br>Gestione della qualità del processo   | Capacità di relazione e di indirizzo dei soggetti coinvolti nel processo formativo<br>Capacità di risoluzione dei problemi<br>Capacità di monitoraggio dei parametri economici e qualitativi  |
| <b>Docenti</b><br>Esterni incaricati   | Trasmissione all'amministrazione delle necessarie informazioni alla predisposizione e/o aggiornamento della base dati collaboratori<br>Programmazione e realizzazione del processo formativo, curando la didattica ed il rapporto d'aula<br>Predisposizione delle lezioni e del materiale didattico previsto per il processo formativo<br>Elaborazione e somministrazione delle valutazioni di processo formativo   | Capacità di trasmettere contenuti adeguatamente all'incarico ricevuto<br>Capacità di gestione dell'aula<br>Capacità di elaborazione   |

| Processo  | Attività svolte   | Profilo minimo previsto   |
|---|---|---|
|   | richieste da progetto   | del materiale didattico   |
| <b>Tutor</b><br>Esterni incaricati<br><br><i>talvolta Martina Tarasco e Francesca Tonetti</i> | Partecipazione alle attività pre-corsuali di selezione e orientamento dell'utenza;<br>Controllo e gestione della documentazione del corso<br>Facilitazione dell'apprendimento<br>Monitoraggio del processo formativo<br>Collaborazione con il coordinatore per l'orientamento e l'inserimento di stage<br>Somministra ed elabora i risultati dei questionari per informazione e valutazione<br>Elaborazione di una relazione conclusiva del processo formativo, secondo modulistica stabilita | capacità di rappresentare l'organizzazione nei confronti degli utenti<br>capacità di intervenire in maniera tempestiva ed efficace nelle situazioni problematiche<br>conoscenza dei processi formativi<br>precisione nella gestione degli aspetti formali |

#### 4. IMPEGNI ASSUNTI VERSO I BENEFICIARI

Agriverde -CIA Srl ha scelto di sviluppare il proprio sistema di qualità e di giungere alla sua certificazione. Questa scelta nasce sia dall'esigenza di introdurre nel proprio operare standard misurabili di qualità nei processi formativi, sia dalla volontà di definire una propria struttura organizzativa individuando responsabilità specifiche proprie di ciascuna funzione.

Vengono adottati degli strumenti specifici di monitoraggio rispetto alle diverse fasi in cui si realizza l'intero servizio formativo: progettazione, sviluppo e realizzazione. Questi strumenti consentono:

- di registrare le esigenze e le richieste da parte dei beneficiari finali e dei committenti per fornire una risposta tempestiva e specifica (flessibilità organizzativa e gestionale)
- di verificare il rispetto della programmazione
- di intervenire con azioni correttive o preventive ove sia necessario
- di rilevare la soddisfazione dell'utente e delle persone impegnate nella produzione del servizio e di rilevare gli esiti del servizio formativo a lungo termine

#### 5. DIRITTI E DOVERI DEL BENEFICIARIO IN RAPPORTO AL SERVIZIO EROGATO

Nel momento in cui un soggetto diventa beneficiario di un servizio di formazione acquisisce contemporaneamente una serie di diritti e di doveri.

Agriverde -CIA Srl mette a disposizione di chiunque ne faccia richiesta il proprio Manuale di Qualità ove prendere visione della filosofia che sottende la propria attività.

Agriverde -CIA Srl fornisce uno strumento strutturato di rilevazione del gradimento del beneficiario attraverso il quale è possibile segnalare eventuali reclami o suggerimenti. Al di fuori di tale strumento che viene adoperato al termine dell'iniziativa di formazione l'utente può in qualsiasi momento rivolgersi al tutor oppure all'ente stesso per esporre i propri reclami. Ha diritto a che vengano rispettati i termini della programmazione formativa e che vengano apportate delle azioni correttive qualora fosse necessario.

Allo stesso tempo il beneficiario si impegna ad osservare i tempi e i luoghi dell'iniziativa formativa partecipando attivamente al buon esito formativo.