



.1 CARTA DELLA QUALITA' DATI IDENTIFICATIVI

Denominazione: **Agriverde - CIA S.r.l.**
 Indirizzo: 38121 Trento - via Maccani 199
 Telefono: 0461/1730489
 Telefax: 0461/422259
 Posta elettronica: formazione@cia.tn.it
 n. iscrizione all'elenco dei soggetti accreditati: 264

.2 PRESENTAZIONE

L'ente formativo opera già dagli anni '90 in seno alla CIA – Agricoltori Italiani Trentino (di seguito CIA). Esso progetta e realizza percorsi di formazione superiore e continua rivolti a imprenditori e operatori agricoli, tecnici, strutture associative e altre aziende del settore. 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 di Istruzione e Formazione della Fondazione Edmund Mach, CIA – Agricoltori Italiani e i Gruppi di Azione Locale (GAL) sul territorio.

L'ente opera utilizzando fondi comunitari, statali e provinciali e attraverso formazione a catalogo.

Anno	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011-2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
n. iniziative formative	10	10	19	21	16	24	24	29	25	27	33	19	22	22	14	34	58	30	31
n. ore formazioni erogate	243	337	613	487	370	572	554	721	610	677	694	408	439	524	218	331	378	216	435
n. allievi formati	157	148	158	364	291	406	429	480	314	469	388	368	405	312	245	540	1188	379	534

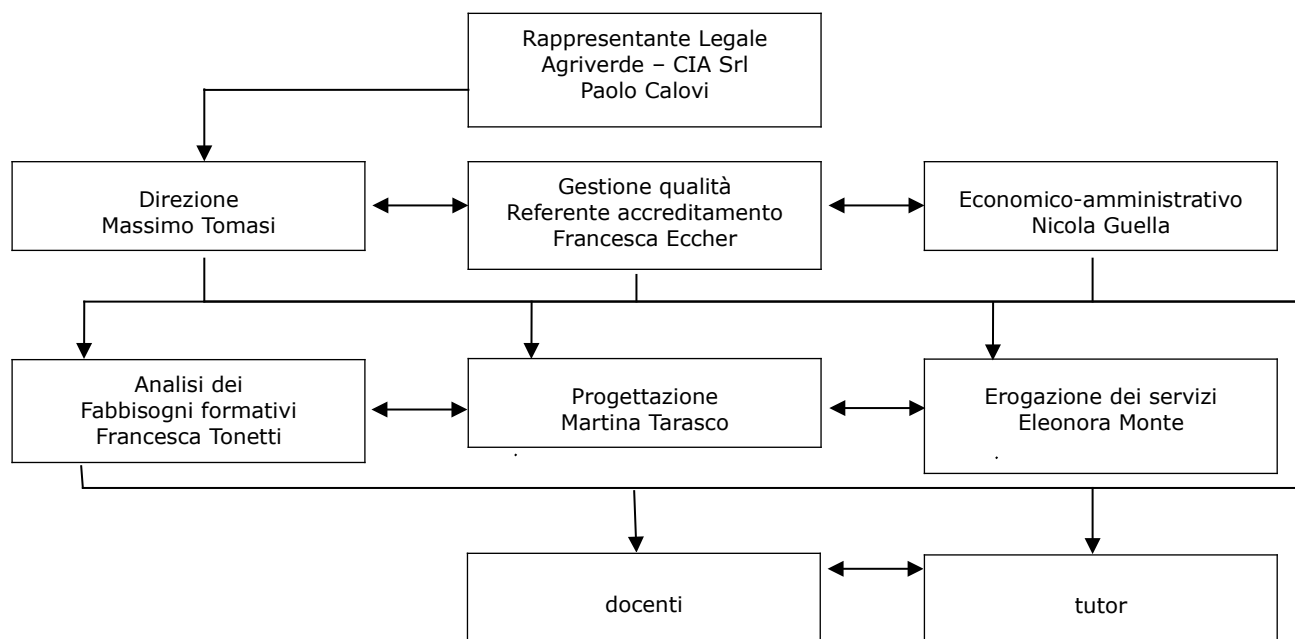
.3 POLITICA DELLA QUALITA'

Agriverde – CIA Srl si rivolge alle figure caratterizzanti della ruralità del nostro territorio e sostiene nuove competenze per gli operatori del mondo agricolo attraverso iter formativi altamente professionalizzanti, anche direttamente a carico dei beneficiari stessi. L'ente si rivolge principalmente agli operatori e tecnici dell'agricoltura, ma vuole anche promuovere l'agricoltura verso i 'non addetti ai lavori', favorendo così la nascita di nuove imprese agricole. Intende valorizzare i settori e le produzioni di nicchia altamente ancorate alle peculiarità del territorio trentino e che possono eccellere per qualità e tipicità. Accanto alla formazione promuove e gestisce eventi quali manifestazioni a tema, mercati, convegni, laboratori, catering, ecc. Inoltre a Agriverde – CIA Srl è affidata la gestione operativa della comunicazione e delle relazioni esterne. Si occupa inoltre dell'informazione e consulenza in materia di sicurezza dedicata agli operatori agricoli, gestisce l'associazione agraria promossa da CIA e sviluppa collaborazioni per implementare convenzioni dedicate ai clienti e soci CIA. Infine, in linea con le indicazioni che provengono dalla sede nazionale, si occupa del coordinamento di associazioni di persone.

Le suddette attività puntano ad un macro obiettivo trasversale: implementare uno sviluppo associativo che curi il confronto e il rapporto con gli associati CIA Trentino al fine di rafforzare e consolidare il senso di appartenenza e di promuovere CIA nei confronti delle imprese non associate.



.4 ORGANIGRAMMA PER PROCESSO E MANSIONARIO



Processo	Attività svolte	Profilo minimo previsto
Direzione Massimo Tomasi	Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative e informative Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza Valutazione e sviluppo delle risorse umane 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 Rappresentante delle istanze operative verso la direzione dell'ente <i>Titolo di studio ed esperienza pregressa:</i> Diploma di perito agrario + oltre 10 anni di esperienza in posizione di responsabilità in attività di direzione/amministrazione/gestione risorse umane nel settore della formazione e dei servizi alle imprese
Gestione qualità Francesca Eccher <i>Eleonora Monte, Martina Tarasco e Francesca Tonetti (senza riconoscimento formale)</i>	Promozione dello sviluppo della cultura della qualità e dell'implementazione del sistema di gestione per la qualità all'interno dell'ente Supporta la direzione nel riesame del sistema qualità 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 Esperienza nell'implementazione del sistema qualità <i>Titolo di studio ed esperienza pregressa:</i> Laurea + oltre 10 anni di esperienza in settore form/edu/orient



Processo	Attività svolte	Profilo minimo previsto
Gestione economico-amministrativa Nicola Guella <i>Francesca Eccher, Eleonora Monte, Martina Tarasco e Francesca Tonetti (senza riconoscimento formale)</i>	Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi Controllo economico Rendicontazione delle spese Gestione della qualità inerente il processo	Conoscenza degli strumenti del settore Capacità di conciliare esigenze amministrative dell'ente con esigenze rendicontali di singole attività <i>Titolo di studio ed esperienza pregressa:</i> Laurea + oltre 10 anni di esperienza in gestione amm. risorse finanziarie pubbliche - settore form/edu/orient e altri settori
Analisi dei fabbisogni formativi Francesca Tonetti <i>Francesca Eccher, Eleonora Monte e Martina Tarasco (senza riconoscimento formale)</i>	Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo Definizione della strategie formative Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza Gestione della qualità inerente il processo	Conoscenza del territorio e delle realtà produttive del settore primario Conoscenza del processo formativo Capacità di sintesi delle esigenze formative rilevate <i>Titolo di studio ed esperienza pregressa:</i> Laurea + oltre 10 anni di esperienza in settore form/edu/orient
Progettazione Martina Tarasco <i>Francesca Eccher, Eleonora Monte e Francesca Tonetti (senza riconoscimento formale)</i>	Raccolta ed analisi dei dati di ingresso alla progettazione Progettazione di massima e di dettaglio di un'azione corsuale Progettazione di un intervento individualizzato Valutazione dei processi formativi in funzione della validazione del progetto Ricerca e sperimentazione di nuovi strumenti per attivare i processi formativi Gestione della qualità inerente il processo Gestione dell'archivio documentale dei progetti e della banca dati collaboratori	Capacità di analisi e sintesi dei bandi per attività formative Capacità di interloquire con gli enti preposti alla gestione dei finanziamenti Capacità di individuare percorsi didattici efficaci al raggiungimento degli obiettivi <i>Titolo di studio ed esperienza pregressa:</i> Laurea + oltre 10 anni di esperienza in settore form/edu/orient
Erogazione Eleonora Monte <i>Francesca Eccher, Martina Tarasco e Francesca Tonetti (senza riconoscimento formale)</i>	Coordinamento delle attività, delle risorse tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza Monitoraggio delle azioni e dei programmi Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento Gestione della qualità del processo	Capacità di relazione e di indirizzo dei soggetti coinvolti nel processo formativo Capacità di risoluzione dei problemi Capacità di monitoraggio dei parametri economici e qualitativi <i>Titolo di studio ed esperienza pregressa:</i> Laurea + 1 anni di esperienza in settore form/edu/orient



Processo	Attività svolte	Profilo minimo previsto
Docenti Esterni incaricati	Trasmissione all'amministrazione delle necessarie informazioni alla predisposizione e/o aggiornamento della base dati collaboratori Programmazione e realizzazione del processo formativo, curando la didattica ed il rapporto d'aula Predisposizione delle lezioni e del materiale didattico previsto per il processo formativo Elaborazione e somministrazione delle valutazioni di processo formativo richieste da progetto	Capacità di trasmettere contenuti adeguatamente all'incarico ricevuto Capacità di gestione dell'aula Capacità di elaborazione del materiale didattico
Tutor Esterni incaricati <i>talvolta Francesca Eccher, Eleonora Monte, Martina Tarasco e Francesca Tonetti</i>	Partecipazione alle attività pre-corsuali di selezione e orientamento dell'utenza; Controllo e gestione della documentazione del corso Facilitazione dell'apprendimento Monitoraggio del processo formativo Collaborazione con il coordinatore per l'orientamento e l'inserimento di stage Somministra ed elabora i risultati dei questionari per informazione e valutazione Elaborazione di una relazione conclusiva del processo formativo, secondo modulistica stabilita	capacità di rappresentare l'organizzazione nei confronti degli utenti capacità di intervenire in maniera tempestiva ed efficace nelle situazioni problematiche conoscenza dei processi formativi precisione nella gestione degli aspetti formali

.5 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

.6 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.