

AGGIORNAMENTO DEL 30/12/2011

Verificato e approvato dal Presidente: _____

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2012

ARANEA® Consorzio Cooperative Sociali - Soc.Coop.Soc.
Partita IVA 03058520713 - REA n. 221502
Iscritta al numero 03058520713 del Reg. delle Imprese - Ufficio di FOGGIA
Albo Regionale delle Cooperative Sociali n. 12 – Sezione C e Albo Società Cooperative n. A134405
Sede legale: via Manfredonia km. 8 – loc. Torre Guiducci - Sede operativa: Via della Repubblica, 82/C
71121 FOGGIA
Tel: 0881/770866 - Fax: 0881/753301
e-mail: consorzioaranea@libero.it PEC: consorzioaranea@legalmail.it
Sito internet: www.consorzioaranea.it

INDICE GENERALE

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
2. CHI SIAMO.....	3
2.1 Storia.....	4
2.2 La Mission.....	5
2.3 I Valori.....	5
3. STANDARD.....	6
4. MANSIONARIO.....	7
5. I SERVIZI OFFERTI.....	12
5.1 Descrizione dei servizi offerti dal Consorzio Aranea.....	14
6. CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'.....	17
7. OBIETTIVI ED IMPEGNI SULLA QUALITA'.....	17
8. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA' PER CIASCUN PROCESSO.....	17
9. DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA DI ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI RACCOLTI.....	25
10. GESTIONE RECLAMI.....	25

**Spesso le grandi imprese nascono da piccole opportunità.
Demostene**

**Ogni impresa che continui ad essere semplicemente gestita e amministrata, sia pure con la massima competenza, se non si trasforma continuamente e non si adatta a nuovi compiti ed a nuove situazioni, perde con il tempo qualsiasi significato ed alla fine è destinata a scomparire”
[Joseph Alois Schumpeter]**

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che il Consorzio ARANEA – Soc. Coop. Soc. a r.l. stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno del Consorzio a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna. La Carta dei Servizi è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, consiglieri e dipendenti del Consorzio Aranea. Il Consorzio ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi contestualmente al mantenimento di un sistema di gestione di qualità e in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 325/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 13: “carta dei servizi sociali”). La carta dei servizi è quindi uno strumento per:

- Informare sui servizi offerti dal Consorzio Aranea agli utenti e sulle modalità del relativo funzionamento;
- Definire gli standard di qualità adottati a tutela dei diritti degli utenti e dei meccanismi di verifica

2. CHI SIAMO

<u>Ragione Sociale:</u> ARANEA Consorzio Cooperative Sociali – Soc. Coop. Soc. a r.l.
<u>SEDE LEGALE</u>
Via: Manfredonia, km 8
<u>SEDE OPERATIVA</u>
Via: della Repubblica N°: 82/C
Località: Foggia (Fg)
Telefono: 0881/770866
Fax: 0881/753301
Codice Fiscale – Partita IVA.: 03058520713
e-mail: consorzioaranea@libero.it
pec: consorzioaranea@legalmail.it
Sito internet: www.consorzioaranea.it
Orari di apertura al pubblico: -dalle ore 09.00 alle ore 13.30 - dalle ore 15.00 alle ore 17.15

2.1 Storia

Il consorzio “Aranea” nasce nel giugno 2000 dall’unione di due esperienze: l’ufficio diocesano della pastorale sociale e del lavoro della Diocesi di San Severo e dall’Associazione “Emmaus” di Foggia. La Diocesi di San Severo, con l’allora Vescovo Mons. Bonicelli, dà vita ad una società “LA PICCOLA MASSERIA” con fondi dell’otto per mille per dare un segnale a tutta la comunità locale a favore dei disoccupati. Tale iniziativa rende la Diocesi una delle protagoniste del “Progetto Policoro”, dove poi ci sarà l’incontro con il Consorzio “CS” di Potenza, in particolare nella persona di Massimo De Rosa, che porterà all’incontro con l’altra realtà fondante del consorzio e cioè della Comunità Emmaus di Foggia. Tale realtà opera oramai da oltre venti anni nel campo del sociale, in particolar modo nel recupero dei tossicodipendenti e nel loro inserimento lavorativo.

Attualmente il consorzio è cresciuto notevolmente in quanto è diventato punto di riferimento di molte cooperative sociali della provincia di Foggia. In questo momento sono socie del consorzio ventuno cooperative, quindi più del doppio di quelle iniziali e altre fanno domanda di adesione.

L’esigenza del consorzio nasce dal bisogno di centralizzare alcuni servizi per le cooperative ma anche di condividere un percorso comune nell’esperienza della cooperazione.

Il consorzio Aranea dispone di una sede legale in Foggia alla via Manfredonia Km 8 e una sede operativa in Foggia via della Repubblica 82/C.

La struttura del Consorzio Aranea prevede la presenza di 4 operatori stabili, con funzioni di coordinamento e funzione amministrativa, nonché la presenza di una serie di collaboratori che si occupano della funzione progettuale. Si avvale della consulenza di un dottore commercialista e di un consulente del lavoro per i servizi di contabilità ed elaborazione buste paga.

La presenza ormai stabile nella realtà territoriale della provincia di Foggia a mezzo delle varie cooperative socie dislocate in vari Comuni, consente una fitta serie di relazioni e contatti. L’inserimento del Consorzio in una precisa rete di contatti e sinergie, attraverso la cognizione precisa delle realtà locali e delle relative problematiche, consente di creare un valido mezzo di supporto e sostegno per coadiuvare le attività dei soggetti attivi del circuito, attraverso le varie risorse disponibili.

Attualmente i soci del Consorzio Aranea sono:

1. Associazione comunità sulla strada di Emmaus Onlus – Foggia;
2. Agape Soc. Coop. Sociale di tipo A – San Severo;
3. Arcobaleno Soc. Coop. Sociale di tipo A – Foggia;
4. Emmaus Soc. Coop. Sociale di tipo B – Foggia;
5. La Pietra di Scarto Soc. Coop. Sociale di tipo B – Cerignola
6. Solidago Soc. Coop. Sociale di tipo A – Lucera
7. L’Albero del Pane Soc. Coop. Sociale di tipo B – San Paolo di Civitate
8. Il Filo di Arianna soc. coop. sociale di tipo A – San Severo.
9. L’isola Felice soc. coop. sociale di tipo A - – San Severo.
10. Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A - – San Severo.
11. Polis – Soc. coop. Soc – San Marco in Lamis
12. Più Servizi – Agricoltura Ambiente e Territorio – Soc. coop. Soc. – Foggia
13. Arca di Noè – Soc. Coop. Soc. – Torremaggiore
14. Fortore Habitat cooperativa sociale-Torremaggiore
15. Società Cooperativa Sociale di tipo B) Edilverde-San Severo
16. “Oasi” società cooperativa sociale onlus – Torremaggiore
17. Cooperativa sociale “Aura” a r.l. Foggia;
18. Callprint società cooperativa sociale-San Severo
19. Scurpiddu Soc. Coop Soc. – Foggia
20. Elios Soc. Coop. Soc. - Foggia

Il Consorzio è socio di:

- Banca Popolare Etica;
- Confcooperativa/Federsolidarietà;
- Consorzio Reti Meridiane;
- Federazione Salesiana SCS CNOS
- Connecting People
- Gal Daunia Rurale

2.2 La Mission

Il Consorzio Aranea si riconosce nei valori dettati dal codice etico di Federsolidarietà, a cui aderiscono entrambi.

La mission del Consorzio è quella di offrire servizi specializzati a livello fiscale, contabile, amministrativo, di general contractor e di formazione a cooperative sociali e associazioni di volontariato associate.

Il Consorzio ha quali principi fondamentali della sua missione:

- Gestione democratica e partecipata, attraverso il coinvolgimento attivo delle cooperative e delle associazioni che ad esso aderiscono.
- Parità di condizione tra i soci indipendentemente dal loro volume d'affari e dal posizionamento sul mercato; anzi, conoscendo le difficoltà in cui opera la cooperazione sociale oggi, offre particolare attenzione alle cooperative più fragili o neo costituite per accompagnarle nella crescita.
- Territorialità, ossia legami e aderenza al territorio provinciale di appartenenza nella convinzione che per poter offrire servizi qualificati e rispondenti ai bisogni è necessario conoscere e interagire attivamente con gli altri partner locali.
- Specializzazione nell'ambito dell'economia no profit offrendo servizi qualificati e settorializzati legati appunto alle norme fiscali e legislative di questi enti.
- Trasparenza gestionale attraverso massima comunicazione delle condizioni dei servizi resi. Ascolto e confronto con i rappresentanti dei suoi associati sui servizi, sui costi, sull'efficienza e sulla professionalità.

2.3 I valori

Il Consorzio fa riferimento a una serie di valori che costituiscono il terreno e la linfa vitale che danno senso all'organizzazione stessa.

I valori di riferimento sono:

❖ **Integrazione con il territorio**

Il Consorzio si è costituito perché crede fermamente nella necessità di creare reti con altri soggetti che si muovono nell'ambito dei servizi alla persona. Le scelte progettuali perché abbiano un senso nel territorio ove si opera richiedono una capacità di integrazione nelle politiche territoriali. Ciò comporta la capacità di interfacciarsi con le istituzioni locali e la capacità di proporre idee progettuali che rispondano a reali bisogni degli uomini e delle donne di quel territorio. Proposte basate sul concetto del confronto e che abbiano alla base il rispetto del lavoro degli operatori. Anche nella partecipazione a bandi o ad avvisi pubblici non ci si propone mai solo con il concetto del massimo ribasso ma in un rapporto che permette di offrire un servizio dignitoso sia per gli utenti finali che per gli operatori coinvolti nella gestione operativa. Il Consorzio condivide questa scelta politica con le sue cooperative associate.

❖ **Centralità della persona**

Il Consorzio, riguardo ai suoi utenti e di conseguenza agli utenti delle cooperative socie, vuole prendere le distanze da definizioni che vogliono intrappolare queste categorie di persone solo come pietre di "inciampo" o come "mele marce". Affianco a una persona portatrice di diritti, spesso negati, ci si pone al fianco per avviare un processo di accompagnamento che porta a modificare anche le relazioni e a chiedersi quali siano i comportamenti da perseguire come cittadini responsabili perché tutti possano godere dei diritti fondamentali.

Questa chiave di lettura è condivisa con le cooperative associate.

Nell'approvvigionamento di servizi si cerca di puntare l'attenzione su quelli che sono bisogni emergenti e che spesso non si palesano in modo chiaro e/o eclatante in alcune situazioni. I servizi attivati sono allora non solo quelli di tipo assistenziale ma anche quelli culturali ed educativi che portano al miglioramento della qualità della vita di tutti gli uomini e le donne del territorio.

E' posta particolare attenzione anche a bisogni emergenti di categorie di utenti svantaggiati.

❖ **Promozione della cultura della qualità**

La scelta della certificazione di qualità è motivata senza dubbio dal voler acquisire un marchio di riconoscimento verso gli enti committenti ma è stata dettata essenzialmente dal voler mettere in atto uno strumento interno di autovalutazione. Un processo che coinvolga nella gestione i collaboratori, i dipendenti e i soci, ma anche gli utenti. Il lavoro sociale rischia, proprio perché parte da forti motivazioni personali e da atteggiamenti di solidarietà e di scelte relazionali che coinvolgono molto gli operatori di settore, a non prevedere spazi di rilettura dei comportamenti o di controllo di gestione interna. I procedimenti della certificazione inducono a superare il personalismo della prestazione ma a darsi letture condivise e strumenti di lavoro uniformi. In questo senso la certificazione diventa strumento di crescita di tutto il gruppo societario; porta a rileggere la vision per rielaborare periodicamente la missione.

❖ **Sviluppo dell'assetto societario**

Il CdA si incontra periodicamente per una programmazione e una verifica costante. Pone attenzione e cura i momenti assembleari per favorire la comunicazione circolare all'interno. Si chiede alle cooperative associate di porre particolare attenzione al senso di appartenenza dei soci e dei soci volontari; e di accompagnare le stesse cooperative perché al loro interno l'assetto societario venga vissuto in una forma di grande integrazione e arricchimento valorizzando la partecipazione di tutti i soci. Il Consorzio si è dato quale metodo di lavoro anche quello di un incontro periodico del coordinamento, composto da alcuni membri del CdA e da alcuni responsabili di settore per abituarli a gestire davvero in modo collegiale la società.

❖ **L autoimprenditorialità**

Consideriamo valore il concetto dell'autoimprenditorialità intendendo con questo che tutti, dagli amministratori ai dipendenti sono co-attori di uno sviluppo del consorzio che permette di creare lavoro per gli stessi protagonisti e sostenere altre cooperative socie. Considera valori irrinunciabili i criteri principali che un'organizzazione non profit deve possedere quali la formalità, la natura giuridica privata, l'autogoverno, assenza di distribuzione degli utili, democraticità. Una buona idea di imprenditorialità permette di poter competere con altre aziende sul piano della qualità dei servizi e del rapporto qualità/costi.

3. STANDARD

I servizi si fondano sul principio della centralità della persona rappresentante di solito l'ambito delle cooperative sociali e per questo puntano la loro attenzione sui seguenti aspetti fondamentali:

Standard organizzativi: il Consorzio Aranea offre all'utenza un'accoglienza e una consulenza di alto profilo, garantito dalla professionalità del personale che gestisce le richieste degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate e calibrate alle singole esigenze delle persone e degli enti non profit, in linea con un principio di partecipazione dell'utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti.

Standard strutturali: il Consorzio garantisce agli utenti una struttura accogliente, definita da molti familiare, dotata di uffici destinati alle ordinarie attività di gestione dei servizi e ai colloqui individuali e riservati, di uno spazio dedicato alla consultazione di materiale informativo e agli eventi aggregativi; il tutto nel rispetto delle norme di sicurezza.

Standard normativi: tutte le attività del Consorzio Aranea sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro. Il Consorzio opera nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/2003 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Al cittadino che entra in contatto con il consorzio viene garantita la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità.

Professionalità degli operatori: I dipendenti, i collaboratori e i vari responsabili del Consorzio Aranea hanno il titolo di studio inerente le mansioni svolte e seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali.

4. MANSIONARIO

Nella trattazione che segue vengono solo accennate le descrizioni delle funzioni istituzionali, per i dettagli delle quali si rimanda all'Atto Costitutivo del Consorzio e/o alla legislazione in materia.

➤ **Assemblea dei Soci (a.d.s.)**

L'assemblea dei Soci è costituita da tutti i soci del Consorzio ed è il massimo organo del Consorzio. È l'organo che individua la missione del Consorzio e stabilisce gli orientamenti strategici a cui si devono conformare tutti gli organi inferiori sia politici che operativi.

- Elegge i membri del Consiglio d'Amministrazione (CdA).
- Approva il bilancio e la distribuzione degli utili
- Approva le proposte di scelte strategiche messe a punto dal CdA

➤ **Consiglio di Amministrazione (CdA)**

Il CdA è l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le strategie del Consorzio, mediante l'organizzazione e l'allocatione delle sue risorse umane, finanziarie ed immobiliari. Ne sono membri gli amministratori eletti dall'Assemblea dei Soci. Le sue riunioni sono verbalizzate.

Il CdA è investito dei più ampi poteri per la gestione del Consorzio:

- Eleggere il Presidente ed il Vice-Presidente.
- Impostare la politica strategica del Consorzio sia per lo sviluppo imprenditoriale sia per la qualità.
- Curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea
- Redigere i bilanci consuntivi con rispettive relazioni ed eventualmente i bilanci preventivi
- Redigere i programmi annuali e pluriennali
- Redigere i regolamenti interni previsti dallo statuto
- Assumere, promuove, licenzia il personale fissandone le mansioni e le retribuzioni
- Deliberare circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e l'esclusione dei soci
- Delegare il Presidente quale Rappresentante del Cda per la qualità
- Nominare il Referente Qualità
- Impostare i programmi annuali e definisce gli obiettivi strategici a medio periodo
- Effettuare il Riesame del Sistema Qualità
- Collaborare con il Presidente per la pianificazione annuale della qualità.

Il Cda ha la durata di tre esercizi. Può essere composto da Presidenti delle cooperative socie e da altre persone fisiche

➤ **Presidente**

Il Presidente è il legale rappresentante del Consorzio. Ha la responsabilità del Consorzio e, in quanto tale, risponde delle azioni dello stesso in sede civile e penale, nella misura prevista dalla legislazione vigente. È eletto dal Consiglio d'Amministrazione.

Ha i seguenti compiti:

- Presiedere le sedute del Consiglio di Amministrazione.
- Rappresentare il Consorzio nelle sedi istituzionali e politiche.

- Firmare la Politica della Qualità impostata dal Consiglio di Amministrazione.
- Verificare e Approvare il Manuale della Qualità consortile.
- Verificare e Approvare la Carta dei Servizi annuale.
- Ricoprire la funzione di rappresentante della Direzione per la qualità.
- Effettuare i riesami della direzione.
- Come responsabile legale del Consorzio ha la responsabilità per la firma dei contratti e degli acquisti. Può delegare parte dei suoi poteri di firma.

I requisiti minimi richiesti sono: un diploma di scuola media superiore, la comprovata esperienza nell'area della cooperazione sociale di almeno 5 anni, comprovata esperienza di almeno 5 anni di conoscenza del consorzio e la capacità gestionale delle dinamiche di gruppo.

➤ **Referente Qualità del Consorzio (RQ)**

È nominato con delibera del CdA.

Per quanto attiene direttamente alle attività del Consorzio, la funzione, in staff al Rappresentante del CdA, ha la responsabilità e l'autorità per le seguenti attività:

- predisporre e gestire il Sistema di Gestione per la Qualità del Consorzio come descritto nel presente Manuale della Qualità;
- redigere il Manuale e il Piano della Qualità ;
- gestire la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità curandone l'aggiornamento in funzione dell'evoluzione dei processi;
- verificare l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità;
- identificare e registrare i problemi inerenti la qualità;
- raccomandare e fornire soluzioni per i problemi inerenti la qualità;
- verificare la corretta attuazione ed efficacia delle azioni correttive e preventive;
- gestire il piano degli audit;
- promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità;
- gestire il processo di monitoraggio e miglioramento essendone il Responsabile (process owner)

Inoltre:

- Si mantiene costantemente aggiornato sulle tematiche organizzative e della qualità riferite all'ambito dei servizi del Consorzio, con la partecipazione a seminari, convegni, corsi, scambi, pubblicazioni, sperimentazioni, ecc.
- Tiene i rapporti con gli organismi di certificazione organizzando le verifiche periodiche prescritti ed elaborando la documentazione richiesta.
- Rappresenta il Consorzio in tutte le tematiche riguardanti la qualità, nei confronti di tutte le organizzazioni esterne.

I requisiti minimi richiesti sono: almeno un diploma di scuola media superiore, almeno tre anni di esperienza lavorativa e di conoscenza del consorzio, buona la conoscenza dei principali sistemi e processi informatici e attestato di frequenza del corso su "Sistemi di Gestione per la Qualità", buone capacità comunicative.

➤ **Responsabile del settore formazione**

Ha i seguenti compiti:

- Curare la formazione degli operatori, dei volontari e delle cooperative socie. E' attento alla formazione sia in ambito valoriale che in ambito tecnico-gestionale per i servizi in essere;

- individuare i formatori e/o gli enti di formazione;
- redigere la Procedura della Formazione e dell'Addestramento Interno;
- gestire tutta la documentazione del sistema qualità relativa alla formazione;
- relazionare alla Direzione sull'andamento del processo formativo;
- ha la responsabilità dell'intero Processo della Formazione;
- collaborare al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento,
- curare i rapporti con gli enti di formazione.

I requisiti minimi richiesti sono il possesso di un titolo di laurea e l'esperienza nell'area formazione almeno triennale.

➤ **Responsabile settore General Contractor**

Cura le seguenti fasi:

- rapporti con le cooperative socie
- analisi dei bandi selezionati
- controllo finale dopo la redazione dell'offerta economica e progettuale
- rapporti con l'ente pubblico
- predisposizione convenzioni
- redazione della Procedura della Gestione General Contractor (PRO-OOC);
- gestione della documentazione del sistema qualità relativa al general contractor;
- relazionare alla direzione sull'andamento del processo di gestione del general contractor;
- ha la responsabilità dell'intero Processo della gestione general contractor;
- collaborazione al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento.
- coordinamento del personale impiegato nel settore

Inoltre

- si mantiene costantemente aggiornato sulle normative vigenti in merito al Codice degli appalti e alle cooperative sociali

I requisiti minimi richiesti sono: almeno un diploma di scuola media superiore, comprovata esperienza nel settore di almeno tre anni, almeno tre anni di esperienza lavorativa e di conoscenza del consorzio e delle sue cooperative socie, buone capacità comunicative.

➤ **Responsabile settore Progettazione**

Cura le seguenti fasi:

- selezione bandi
- analisi delle possibilità di finanziamento
- elaborazione e redazione del progetto
- redazione dell'offerta economica dopo averla elaborata con gli operatori appartenenti al settore commerciale
- redazione della procedura della progettazione (PRO-PRG)
- gestione della documentazione del sistema qualità relativa alla progettazione;
- relazione alla Direzione sull'andamento del processo di progettazione;

- ha la responsabilità dell'intero Processo della Progettazione;
- collaborazione al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento;
- coordinamento del personale impiegato nel settore

I requisiti minimi richiesti sono: il possesso di un titolo di laurea, esperienza almeno biennale nell'area della progettazione, conoscenza almeno biennale del consorzio e delle sue cooperative socie, conoscenza del territorio.

➤ **Responsabile Area Commerciale**

Si occupa dei seguenti servizi:

- Elaborare le contabilità affidate al consorzio;
- Eseguire ogni pratica connessa alla contabilità di natura fiscale e amministrativa;
- Elaborare il libro unico dei clienti;
- Elaborare e inviare le varie pratiche attinenti l'Area Lavoro
- Predisporre i bilanci, preventivi e consuntivi;
- Predisporre budget economici e finanziari;
- Collaborare in fase di progettazione e rendicontazione in merito a budget preventivi e consuntivi;
- Curare pratiche amministrative delle cooperative socie che lo richiedono.

I requisiti minimi richiesti sono: laurea magistrale in economia e commercio/economia aziendale, l'iscrizione all'albo professionale, esperienza almeno triennale nel settore, conoscenza del mondo del terzo settore, buona conoscenza dei principali sistemi e processi informatici.

➤ **Responsabile Servizi Amministrativi**

E' l'area che coordina le attività relative all'amministrazione. Il responsabile d'area si occupa, in collaborazione con gli altri dipendenti del consorzio, dei seguenti servizi:

- Gestione contratti/Convenzioni e pratiche del personale
- Fatturazione, rapporti di normale amministrazione con le banche, tenuta della cassa
- Controllo degli acquisti/approvigionamenti e gestione dei rapporti con i fornitori
- Gestione corrispondenza
- Predisposizione della rendicontazione
- Gestione servizio civile

I requisiti minimi richiesti sono: possesso di un diploma di scuola media superiore, buona conoscenza dei principali sistemi e processi informatici, capacità relazionale, essere dipendente e conoscenza almeno biennale del consorzio e delle sue cooperative socie.

➤ **Segreteria generale**

Quest'attività rientra nel settore amministrativo ed è strettamente collegata ai processi di formazione e general contractor in quanto:

- Cura i rapporti con gli enti pubblici, con i privati e con le cooperative socie
- Predisporre la documentazione amministrativa in fase di redazione del progetto

- Cura la gestione della corrispondenza sia interna che esterna
- Cura l'archiviazione dei documenti
- Facilita la relazione commerciale programmando gli incontri dei responsabili di settore con i responsabili interni

I requisiti minimi richiesti sono: la conoscenza dell'ente, essere dipendente del consorzio, buona capacità relazionale, possesso di un diploma di scuola media superiore e buona la conoscenza dei principali sistemi e processi informatici

➤ **Rendicontazione**

Quest'attività rientra nel settore amministrativo ed è strettamente collegata ai processi di general contractor in quanto:

- cura la predisposizione e l'assemblaggio di tutta la documentazione relativa alla rendicontazione,
- collabora con l'area di progettazione e commerciale per l'analisi dei budget preventivi e consuntivi,
- cura la rendicontazione relativa al costo del personale in caso di erogazione di corsi di formazione finanziati da enti pubblici
- cura i rapporti con gli enti appaltatori

Inoltre:

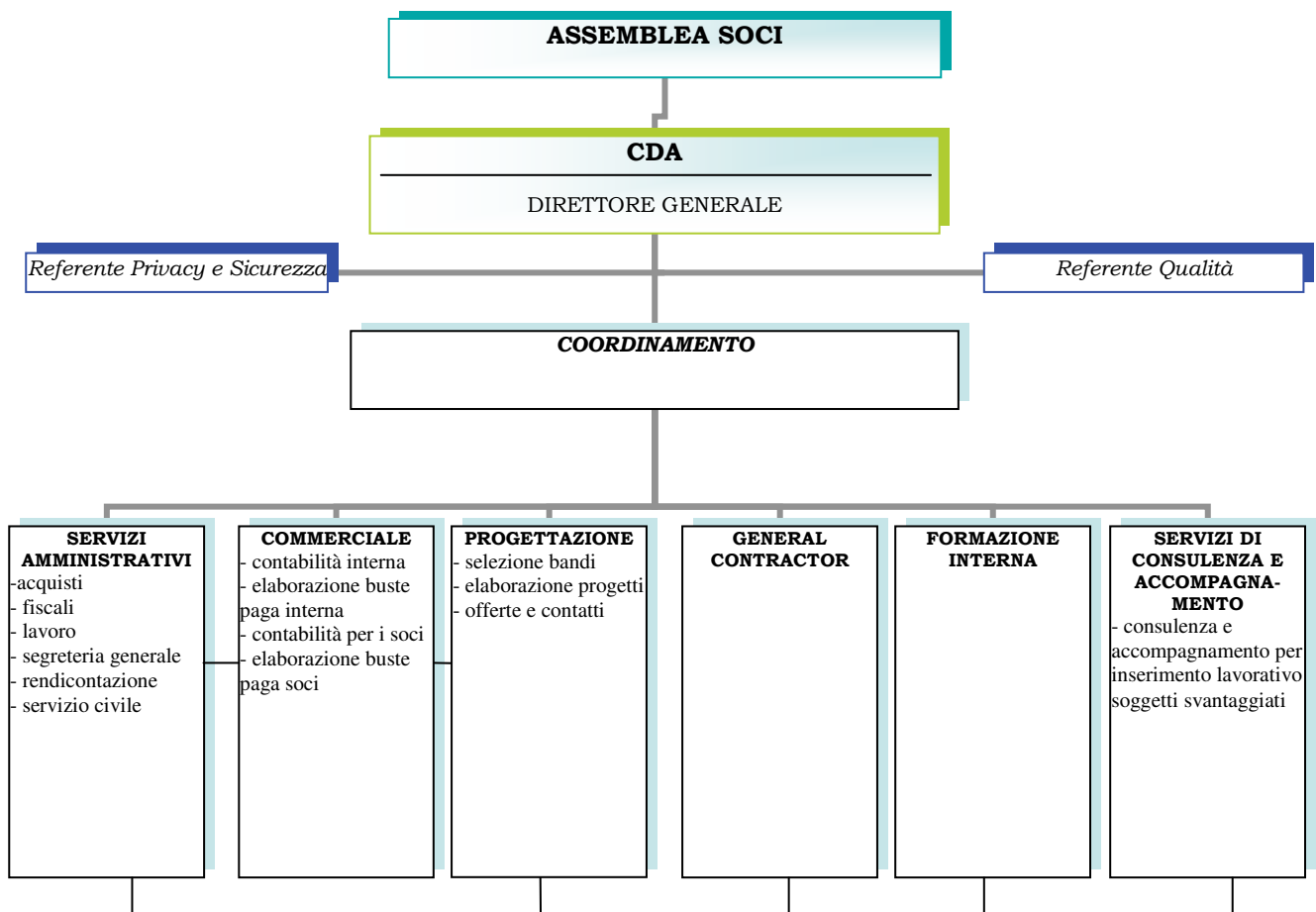
- deve costantemente tenersi aggiornato sulla normativa vigente in merito alle rendicontazioni, su nuove tecniche di rendicontazione e sui principi economici e fiscali.

I requisiti minimi richiesti sono: possesso di un titolo di laurea in materia economica, giuridica o sociale, buona la conoscenza dei principali sistemi e processi informatici, capacità relazionale.

5. I SERVIZI OFFERTI

I servizi principali offerti dal Consorzio Aranea sono:

- **General –contractor per le cooperative associate con gli enti locali nella gestione di attività sociali;**
- **Servizi contabili ed elaborazioni buste paghe**
- **Servizi amministrativi**
- **Progettazione per le attività sociali.**



Oggi ha le seguenti convenzioni/contratti:

1. Dal 01/11/2011. Con il Comune di San Severo per la gestione del servizio di Segretariato Sociale. A mezzo della coop. Agape
2. Dal 01/11/2011. Con il Comune di Apricena per la gestione dell'asilo nido comunale. A mezzo della coop Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A
3. Dall'08/10/2011 ha avviato il progetto Mano per Mano che prevede la realizzazione di attività di counselling e sostegno e l'attivazione di un laboratorio multimediale a favore dei disabili e delle loro famiglie. Il progetto è finanziato dalla Regione Puglia nell'ambito dei Progetti Per Azioni Di Sistema A Favore Dell'associazionismo Familiare.

4. Dal 01/02/2011. Con il Comune di Apricena gestisce il servizio di Borse Lavoro per disabili. A mezzo della coop. Edilverde
5. Dal 01/02/2011. Con il Comune di Apricena per il servizio Trasporto Disabili. A mezzo della coop. Edilverde
6. Dal 01/02/2011. Con il Comune di Apricena per la gestione della ludoteca comunale. A mezzo della coop Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A
7. Dal 01/02/2011. Con il Comune di Apricena per la gestione del Centro Sociale Polivalente per diversamente abili. A mezzo della Coop. Soc. "Santa Maria soc. coop. sociale di tipo A"
8. Da marzo 2011 in partenariato con ITCA/FAP onlus gestisce il progetto SOS legalità, finanziato dalla fondazione SUD che prevede azioni di animazione per studenti stranieri;
9. Da dicembre 2010 il Consorzio in ATI con l'Istituto di Ricerca Mario Negri, il Censis e l'Associazione Abusuan di Bari, ha iniziato un progetto di ricerca sulle condizioni di salute dei migranti in Puglia. Progetto finanziato dalla Regione Puglia.
10. Dal 31/12/2007. Con il Comune di San Severo per l'affidamento di servizi di supporto ad attività amministrative ed ausiliarie presso servizi culturali, contabili e sociali del Comune di S. Severo. A mezzo della coop. Agape
11. Dal 01/11/2008 con il Comune di Foggia, Assessorato all'Immigrazione . Progetto "A casa" per l'ospitalità a lavoratori extracomunitari nell'albergo diffuso. A mezzo della coop. Arcobaleno e della coop. Emmaus

5.1 Descrizione dei servizi offerti dal Consorzio Aranea

❖ GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE COOPERATIVE ASSOCIATE IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ DI SVILUPPO (GENERAL CONTRACTOR).

Le offerte, gli ordini ed i contratti relativi al servizio di General Contractor riguardano ogni servizio che sarà poi affidato alla gestione delle cooperative socie. A titolo esplicativo i servizi possono essere:

- Assistenza Domiciliare
- Servizio socio assistenziale e sanitario di tipo residenziale / diurno
- Servizi di accoglienza
- Servizi ambientali (es. manutenzione del verde, gestione piazzole ecologiche, riciclaggio)
- Attività di pulizie
- Attività di inserimento lavorativo
- Editoria ed informatica
- Progettazione ed erogazione del servizio di gestione di corsi di formazione per conto della Regione ..., della Provincia di ..., del ministero del Lavoro o di altri enti (finanziati dal Fondo Sociale Europeo –FSE)
- Tutti i servizi compatibili con l'oggetto sociale delle cooperative sociali

Il Consorzio partecipa per sé e per le cooperative associate a gare con:

- A) **pubblico incanto**, la *procedura aperta* in cui ogni impresa interessata può presentare Offerta;
- B) **licitazione privata**, la *procedura ristretta* alla quale partecipano soltanto le imprese invitate dall'amministrazione aggiudicatrice;
- C) **appalto concorso**, la *procedura ristretta* nella quale il candidato redige, in base alla richiesta formulata dalla amministrazione aggiudicatrice, il progetto del servizio ed indica le condizioni ed i prezzi ai quali è disposto ad eseguire l'appalto;
- D) **trattativa privata**, la *procedura negoziata* in cui l'amministrazione aggiudicatrice consulta le imprese di propria scelta e negozia con una o più di esse i termini del Contratto;
- E) **convenzione**, l'*affidamento diretto di servizi*, diversi da quelli socio-sanitari ed educativi, il cui importo sia inferiore agli importi stabiliti dalle direttive comunitarie in materia di appalti pubblici.

FASI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

- **GESTIONE DELL'OFFERTA**
 - consultazione bandi, identificazione gara, scelta cooperative
 - predisposizione offerta/progetto
 - riesame finale offerta ed invio al committente
- **ACQUISIZIONE CONTRATTO**
 - aggiudicazione gara/accettazione offerta
 - riesame e stipula contratto
 - apertura commessa
 - definizione e stipula convenzione tra Consorzio e cooperativa affidataria della commessa
- **ATTUAZIONE**
 - attuazione di verifiche e controlli presso le cooperative
 - Gestione eventuali modifiche contratto
- **CHIUSURA**
 - Scadenza contratto e rinnovo
 - scadenza contratto e chiusura

❖ SERVIZI CONTABILI ED ELABORAZIONE BUSTE PAGA

Il Consorzio si avvale della consulenza e collaborazione di un commercialista e di un consulente del lavoro regolarmente iscritti agli albi professionali di riferimento.

SERVIZI OFFERTI:

- Elaborazione di ogni pratica connessa alla contabilità di natura fiscale e amministrativa;
- Predisposizione di bilanci, preventivi e consuntivi;
- Predisposizione di budget economici e finanziari;
- Collaborazione in fase di progettazione e rendicontazione in merito a budget preventivi e consuntivi;
- Elaborazione del libro unico dei clienti;
- Elaborazione e invio delle varie pratiche attinenti l'Area Lavoro

❖ PROGETTAZIONE PER LE ATTIVITA' SOCIALI

La progettazione sociale è affidata a personale qualificato che alla luce delle analisi dei bisogni del territorio, propone grazie alle idee progettuali soluzioni utili allo sviluppo di politiche sociali e lotta all'esclusione sociale e si occupa di predisporre materialmente la scrittura dello stesso progetto.

Progettare per una cooperativa socia vuol dire:

- aiutare a leggere il core business dell'ente proponente senza disperdersi dietro a ogni possibilità di bando;
- effettuare un'attenta analisi sulla fattibilità del progetto, sulla sua sostenibilità in fase di progetto e sostenibilità future;
- educare già nella fase di progettazione alla responsabilità etica prevedendo piani economici che permettano il rispetto delle persone che vi potrebbero operare;

In fase di stesura del progetto è necessario: effettuare un'analisi del problema che si vuole affrontare e del territorio di riferimento; elaborare le finalità, individuare i destinatari, elaborare le attività e gli approcci metodologici che si prevede di adottare, individuare i tempi e le modalità del monitoraggio e programmare i tempi, le risorse e i mezzi. A volte alcuni di questi punti sono già individuati dai bandi e pertanto occorre attenersi a quanto indicato.

FASI:

- selezione bandi
- analisi delle possibilità di finanziamento
- elaborazione e redazione del progetto / elaborazione e sviluppo dei formulari di presentazione dei progetti
- redazione dell'offerta economica dopo averla elaborata con gli operatori appartenenti al settore commerciale
- gestione della documentazione del sistema qualità relativa alla progettazione;
- collaborazione al monitoraggio del processo e all'implementazione di azioni correttive e di miglioramento;

❖ SERVIZI AMMINISTRATIVI

SERVIZI OFERTI:

- Gestione contratti/Convenzioni e pratiche del personale
 - Fatturazione, rapporti di normale amministrazione con le banche, tenuta della cassa
 - Gestione della spesa e controllo di gestione
 - Controllo degli acquisti/ approvvigionamenti e gestione dei rapporti con i fornitori
 - Gestione corrispondenza
 - Predisposizione della rendicontazione
 - Gestione servizio civile
-

DESTINATARI

Le cooperative socie del Consorzio Aranea.

MODALITA' DI ACCESSO

Le cooperative socie ed eventuali cooperative interessate a servizi del consorzio possono accedere al Consorzio:

- Recandosi di persona presso la sede operativa di Via della Repubblica 82/C
- Telefono, fax, posta elettronica, pec, sito web

SITO WEB

Il Consorzio ha in rete un proprio sito web, regolarmente aggiornato, che presenta diverse sezioni.

Vi è l'area "Chi siamo" di conoscenza del Consorzio nel quale è possibile trovare l'anagrafica e le informazioni principali relative alle cooperative socie, i partner, i membri del CdA, il curriculum aggiornato, la Carta dei Servizi e l'indicazione della certificazione di qualità.

Poi vi è l'area "Servizi" che riassume i servizi offerti dal Consorzio Aranea. Poi vi è l'area "News" grazie alla quale si cerca di informare tempestivamente sull'esistenza di bandi in ambito sociale – corsi di formazione – seminari e convegni – comunicati stampa e riassunti di incontri effettuati. Ci sono anche le aree "Download", "Newsletter" e "Contattaci".

Oltre a queste aree la grande utilità del sito è data dalla possibilità offerta alle cooperative socie di avere una propria login e sulla quale vengono inseriti i vari documenti informativi, di carattere contabile e giuridico così da accelerare le comunicazioni e permettere loro e al Consorzio di conservarli divisi per singola categoria (es. F24, libro unico, emens, dm10, comunicazioni, fatture...)

6. CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITA'

In data 27/11/2008 il Consorzio Aranea ha ottenuto, attestato dall'Ente SINCERT appartenente al circuito C.D.Q ITALIA s.r.l., la certificazione della qualità

(conforme alla Norma UNI – EN – ISO 9001:2008) per il seguente servizio effettuato dal Consorzio:

- ❖ Gestione di contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) prevede procedure documentate che descrivono metodologie e criteri di controllo per ciascuno dei Servizi eseguiti dal nostro consorzio. L'insieme delle metodologie trova descrizione nel Manuale della Qualità messo a disposizione della nostra clientela per consultazione. Questo documento è di supporto al nostro lavoro.

7. OBIETTIVI ED IMPEGNI SULLA QUALITA'

Per il 2012 vi è la pianificazione delle attività necessarie affinché il Consorzio mantenga la certificazione di conformità ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2008**; queste attività si riferiscono ad un arco temporale compreso tra il **01/01/2012** e il **31/12/2012**.

Azione	Responsabilità	Tempi
Mantenimento Sistema Gestione Qualità alla Norma di Certificazione UNI EN ISO 9001:2008	del Referente Qualità in collaborazione con le funzioni interessate	Gen - Dic 2012
Applicazione della documentazione	Tutte le funzioni interessate	Gen-Dic 2012
Audit	del Referente Qualità in collaborazione con le funzioni interessate	Mod PAUD (Piano Annuale degli Audit)

8. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA' PER CIASCUN PROCESSO

PROCESSO DI GOVERNO DEL Sistema Gestione Qualità

Obiettivo: mantenimento Sistema Gestione Qualità secondo la Norma ISO 9001:2008

Indicatore		Risultati degli Audit
Valore target		Non conformità tendente a 0
Modalità rilevazione dati		Audit Interni ed Esterni
	Responsabile rilevazione dati	Referente Qualità
	Strumenti di rilevazione dati	RAU (Rapporto di Audit) RAP (Rapporto di Azione Preventiva) RNAC (Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva)
	Tempi di rilevazione dati	Mod PAUD (Piano Annuale degli Audit)
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Aggiornamento registri Non Conformità, Azioni Correttive, Azioni Preventive, Reclami
	Responsabile elaborazione dati	Referente qualità
	Modalità di reporting	Stesura rapporto finale Referente Qualità
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Secondo i tempi delle verifiche
Specificazione delle risorse		Tutte le funzioni partecipano all'implementazione del SGQ

PROCESSO EROGAZIONE ATTIVITÀ DI GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE COOPERATIVE ASSOCIATE IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ DI SVILUPPO (PROCESSO PRIMARIO)

Obiettivo 1: adeguatezza ed efficacia delle Attività di Gestione di Contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo al Sistema Gestione Qualità

INDICATORE 1		NUMERO DELLE NON CONFORMITÀ RILEVATE DURANTE GLI AUDIT INTERNI, ESTERNI E FUORI AUDIT
Valore target		tendente a 0
Modalità rilevazione dati		Audit Interni ed Esterni
	Responsabile rilevazione dati	Referente Qualità
	Strumenti di rilevazione dati	RAU (Rapporto di Audit) RAP (Rapporto di Azione Preventiva) RNAC (Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva)
	Tempi di rilevazione dati	Mod PAUD (Piano Annuale degli Audit)
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Aggiornamento registri Non Conformità, Azioni Correttive, Azioni Preventive, Reclami
	Responsabile elaborazione dati	Referente Qualità
	Modalità di reporting	Relazione finale Referente Qualità
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Secondo i tempi degli Audit
Specificazione delle risorse		Tutte le funzioni partecipano ad assicurare l'adeguatezza ed efficacia del servizio.

Obiettivo 2: Gestione di Contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo - Soddisfazione fase selezione per le coop socie

INDICATORE 1 (Ritiene che le opportunità proposte fossero funzionali allo sviluppo della sua impresa? SI' NO 1 perché non attinenti allo scopo sociale dell'impresa NO 2 perché poco attinenti NO 3 attinenti ma non rapportate alle dimensioni dell'impresa)		VALUTAZIONE SELEZIONE BANDI
Valore target domanda 1 parte I		$\geq 50\%$ dei giudizi positivi
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		NO 1-2 approfondire lo scopo sociale della cooperativa e migliorare l'azione di selezione dei bandi analizzando con maggiore attenzione il loro settore di riferimento NO 3): curare la puntuale consegna della documentazione annuale che le coop. socie hanno l'obbligo di fornire al consorzio (bilanci e relazioni sulle attività)
INDICATORE 2		VALUTAZIONE CONTATTO
Valore target domanda 2 parte I (Rispetto alle opportunità proposte, le modalità di contatto sono state tempestive ed esaurienti? 1 Tempestive - 2 Esaurienti)		$\geq 75\%$ dei giudizi positivi
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa 2		NO 1 : velocizzare quanto previsto nella PRO-OOC (Procedura della Gestione di contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo) il paragrafo 5.2.2 (Gestione dell'Offerta per appalti e convenzioni); NO 2 : rielaborare la scheda di contatto (Mod. SDC)
Modalità rilevazione dati		Mod. QGC - Questionario di Valutazione General Contracting
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile GC
	Strumenti di rilevazione dati	Mod. QGC - Questionario di Valutazione General Contracting - Parte I
	Tempi di rilevazione dati	Entro novembre
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile General Contractor
	Modalità di reporting	Relazione Finale Referente Qualità
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre
Specificazione delle risorse		Responsabile General Contractor Referente Qualità

Obiettivo 3: Gestione di Contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo - Soddisfazione della Cooperativa affidataria di commessa

<p>INDICATORE 1 (L'attività di progettazione erogata dal Consorzio è stata efficace A. per la crescita globale dell'impresa B. esclusivamente per l'erogazione della commessa)</p>		<p>VALUTAZIONE PROGETTAZIONE</p>
<p>Valore target domanda 1 parte II</p>		<p>≥ 75% risposte A</p>
<p>Azioni da effettuare in caso di risposta negativa</p>		<p>- B favorire il coinvolgimento della cooperativa socia nell'attività di progettazione</p>
<p>INDICATORE 2 (Dopo l'affidamento della commessa il ruolo del Consorzio Aranea è stato di ausilio a: a. corretta gestione della commessa b. corretto monitoraggio del servizio erogato c. gestione delle relazioni con il committente d. sviluppo dell'attività dell'impresa)</p>		<p>VALUTAZIONE RUOLO DEL CONSORZIO NELLO SVILUPPO DELLA COOPERATIVA</p>
<p>Valore target domanda 2 parte II</p>		<p>≥ 75 % giudizi positivi</p>
<p>Azioni da effettuare in caso di risposta negativa</p>		<p>NO a). convocare il Presidente della cooperativa per meglio capire le difficoltà riscontrate e Rivedere paragrafo 5.2.5 (Attività di verifica e monitoraggio sul processo di General Contractor e sul rispetto dei termini contrattuali) della PRO-OOC</p> <p>NO b): verificare il piano di monitoraggio previsto nell'offerta tecnica e sollecitare le cooperative ad una più attenta analisi del servizio erogato</p> <p>NO c): contattare il responsabile tecnico di commessa e verificare le modalità di relazione con il committente apportando gli opportuni correttivi</p> <p>NO d): migliorare le att. di coinvolgimento della cooperativa socia nell'attività progettuale</p>
<p>INDICATORE 3 Valuta positivamente A. il servizio di monitoraggio erogato dal Consorzio Aranea B. i servizi amministrativi erogati dal Consorzio Aranea C. i servizi contabili e dell'area lavoro erogati dal Consorzio Aranea</p>		<p>VALUTAZIONE SERVIZI COMPLEMENTARI</p>

Valore target domanda 3 parte II		≥ 75 % giudizi positivi
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa 2		<p>NO A) :Verificare paragrafo 5.2.5 (Attività di verifica e monitoraggio sul processo di General Contractor e sul rispetto dei termini contrattuali) della PRO-OOC</p> <p>NO B): Verificare le mansioni e le responsabilità affidate al personale impegnato nell'area amministrativa</p> <p>NO C) Verificare le mansioni e le responsabilità affidate al personale impegnato nell'area amministrativa</p> <p>Nel caso in cui una coop socia non usufruisca dei servizi contabili e quelli dell'area lavoro offerte dal Consorzio Aranea valutarne le motivazioni e in base a queste sarà possibile valutare eventuali modifiche da apportare</p>
Modalità rilevazione dati		Mod. QGC - Questionario di Valutazione General Contracting – II parte
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile General Contractor
	Strumenti di rilevazione dati	Mod. QGC - Questionario di Valutazione General Contracting (II parte)
	Tempi di rilevazione dati	Entro novembre
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile General Contractor
	Modalità di reporting	Relazione finale del Referente Qualità
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre
Specificazione delle risorse		Responsabile General Contractor, Referente Committente, Responsabile Sistema Gestione Qualità

Obiettivo 4: Gestione di Contratti per conto delle cooperative associate in relazione ad attività di sviluppo - Soddisfazione del Consorzio sul servizio offerto

INDICATORE 1		VALUTAZIONE PROGETTAZIONE – AFFIDAMNETO COMMESSE
Valore target domanda 2 parte II (Rapporto tra partecipazione a gare e numero commesse affidate)		≥ 25 %
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa		<p>Soluzione a) Se il risultato diminuisce occorre verificare attentamente la fase di selezione bandi e la fase di progettazione</p> <p>Soluzione b) La tendenza alla diminuzione di tale rapporto viene giudicata positivamente nel momento in cui le cooperative socie non hanno più bisogno di partecipare a bandi in quanto, grazie a processi di affidamento commesse precedenti, hanno acquisito una buona autonomia finanziaria, gestionale ed organizzativa tali da poter procedere autonomamente all'erogazione del proprio servizio.</p>
INDICATORE 2		SODDISFAZIONE COMMITTENTE
Valore target domanda 2 parte II (Erogazione fatture da parte dell'ente committente entro i 6 mesi dalla data di emissione della fattura: SI' NO per a) problemi finanziari dell'ente committente b) ritardi/mancanze nella fase amm.va del Consorzio c) ritardi/mancanze nella fase amm.va della cooperativa d) Reclami utente		≥ 75 %
Azioni da effettuare in caso di risposta negativa 2		<p>NO a) : il problema non va ad inficiare sulla corretta erogazione del servizio e sulla soddisfazione del committente</p> <p>NO b): Rivedere le mansioni e le responsabilità affidate al personale impegnato nell'area amministrativa del Consorzio</p> <p>NO c) Rivedere le mansioni e le responsabilità affidate al personale impegnato nell'area amministrativa della cooperativa</p> <p>NO d) Seguire la procedura in fase di reclami</p>

Modalità rilevazione dati		Mod. MONIT: Monitoraggio Interno
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile General Contractor
	Strumenti di rilevazione dati	Mod. MONIT: Monitoraggio Interno
	Tempi di rilevazione dati	Entro dicembre
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile Sistema Gestione Qualità
	Modalità di reporting	Relazione finale del Referente Qualità

PROCESSO DI FORMAZIONE INTERNA

Obiettivo: formazione permanente del personale interno

INDICATORE 1		GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CONTENUTI, MATERIALI E STRUMENTI DIDATTICI UTILIZZATI DURANTE IL CORSO
Valore target		≥ 80% dei giudizi positivi
Modalità rilevazione dati		Somministrazione del Mod. SVCO (Scheda Valutazione Corso)
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile Formazione
	Strumenti di rilevazione dati	Scheda Valutazione Corso (Mod. SVCO. Domande 1-5)
	Tempi di rilevazione dati	Alla fine di ogni corso (o modulo)
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile Formazione
	Modalità di reporting	Relazione annuale finale
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre
Specificazione delle risorse		Responsabile Formazione
INDICATORE 2		CAPACITÀ' DI RIUSCIRE A TRASFERIRE I CONTENUTI APPRESI
Valore target		≥ 80% dei giudizi positivi
Modalità rilevazione dati		Somministrazione del Mod. SVCO (Scheda Valutazione Corso)
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile Formazione
	Strumenti di rilevazione dati	Scheda Valutazione Corso (Mod. SVCO. Domande 6-8)
	Tempi di rilevazione dati	Alla fine di ogni corso (o modulo)

Modalità di elaborazione e raccolta dati		Utilizzo statistica descrittiva
	Responsabile elaborazione dati	Responsabile Formazione
	Modalità di reporting	Relazione finale
	Eventuali tecniche statistiche	-
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre
Specificazione delle risorse		Responsabile Formazione

PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Obiettivo: adeguatezza dei servizi/materiali critici acquistati alla proposta contrattuale

INDICATORE		GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CONSORZIO SUI SERVIZI CRITICI ACQUISTATI
Valore target		Tendente a 2 i giudizi negativi
Modalità rilevazione dati		Compilazione del Mod. SADEF - Scheda Approvazione docente/ente di formazione/ consulente
	Responsabile rilevazione dati	Responsabile General Contractor con il Responsabile Formazione, il Responsabile Sistema Gestione Qualità
	Strumenti di rilevazione dati	RAP (Rapporto di Azione Preventiva) RNAC (Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva) segnalazioni, Reclami e i Moduli utilizzati nell'erogazione del servizio
	Tempi di rilevazione dati	Entro dicembre
Modalità di elaborazione e raccolta dati		Analisi di: eventuali rapporti di RNAC (Rapporto di Non Conformità) , di Azioni Preventive, segnalazioni, Reclami e la modulistica utilizzata nell'erogazione del servizio
	Responsabile elaborazione dati	Referente Qualità
	Modalità di reporting	Resoconto dati elaborati con la redazione del MOD SADEF - Scheda Approvazione docente/ente di formazione/ consulente
	Tempi di elaborazione e analisi dati	Entro dicembre
Specificazione delle risorse		Referente Qualità, Responsabile General Contractor con il Responsabile Formazione, il Responsabile Sistema Gestione Qualità

9. DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA DI ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI RACCOLTI

La metodologia di rilevazione si basa sulla compilazione di questionari, i dati sono analizzati servendosi di frequenze e di dati puntuali.

Si utilizzano Strumenti e Tecniche Statistiche che controllano e verificano la capacità dei processi e le caratteristiche del servizio e individuano le cause dei problemi e delle Non Conformità, al fine di migliorarne la Qualità.

In particolare le Tecniche Statistiche vengono utilizzate nell'analisi e nella valutazione di soddisfazione delle cooperative e dei corsisti partecipanti ai corsi di Formazione, nonché della soddisfazione delle cooperative in General Contractor e del Committente.

10. GESTIONE RECLAMI

Qualsiasi segnalazione o reclamo ricevuto, va segnalato:

- se verbale o telefonico, mediante la compilazione della 1^a parte Mod.REC – *Reclami* e la consegna al responsabile qualità che coinvolgerà la funzione interessata dal reclamo
- se scritto mediante la consegna immediata del documento (lettera, fax etc..) al responsabile della funzione interessata dal reclamo ed al referente qualità.

Il referente qualità ed il responsabile della funzione interessato dalla segnalazione / reclamo, valutano la sua fondatezza, comunicando al cliente, mediante lettera scritta, le motivazioni, le possibili ipotesi di soluzione e, quando vi è la possibilità che il reclamo sia fondato, la persona incaricata della risoluzione del problema. Copia della lettera verrà archiviata nel raccogliitore "Reclami" a cura del referente qualità.

Individuate le cause e le modalità d'azione per la risoluzione del problema il cliente verrà informato, in forma scritta dal responsabile della funzione, attraverso una lettera firmata per approvazione anche dal referente qualità, delle procedure seguite per la risoluzione del problema.



Edizione Anno 2012
Elaborato e Stampato in proprio da
“ARANEA – Consorzio Cooperative Sociali – Soc. Coop. Soc. a r.l.”
Distribuzione gratuita”