CONTEMPORA
LEARNING & EDUCATION

Contesto Organizzativo e Valutazione dei Rischi/Opportunità

Campo di applicazione del Sistema di Gestione Qualità

“Progettazione ed erogazione di attività di formazione continua, di aggiornamento e di orientamento didattico educativa anche a favore dell’occupazione professionale”.

Vision

“Contempora” è una società cooperativa sociale che opera da tempo nel campo della formazione, scolastica e linguistica, con un’attenzione mirata alle esigenze e aspettative dell’utente. I soci lavoratori della Cooperativa intendono ottenere, tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione, migliorando le proprie condizioni economiche, sociali, professionali.
Contempora offre a chiunque l’opportunità d’intraprendere o completare un percorso di formazione. Obiettivo della Contempora è il successo formativo dei propri allievi per uno sviluppo armonico della propria personalità, rivolto a creare futuri cittadini e professionisti in una comunità che, attraverso l’acquisizione di conoscenze, competenze, maturità e senso di responsabilità, allarga sempre più i suoi confini.

La politica della qualità

La politica della qualità di Contempora intende fornire le linee guida e gli indirizzi per la gestione della qualità della Cooperativa. È formalizzata e periodicamente rivista dalla leadership e divulgata a tutti i livelli della Cooperativa.

Contempora, consapevole dell’importanza sempre crescente della Qualità dei propri servizi, si propone di offrire un sistema di istruzione e formazione, che partendo dal contesto di riferimento e dai fattori interni ed esterni che lo contraddistinguono, in grado di soddisfare le esigenze, le aspettative, i bisogni di tutte le parti interessate.

La Politica Aziendale di Contempora pone l'accento su:

Attenzione alle Risorse Umane

- Migliorare continuamente, attraverso la formazione, le competenze del personale per le competenze specifiche in modo che possa esprimersi ai più alti livelli di professionalità.

- Dare la possibilità a tutto i docenti di partecipare adeguatamente alle attività progettuali, finalizzate al miglioramento e allo sviluppo dell'azione formativa-educativa.

- Sensibilizzare il personale a tutti i livelli in merito alle prescrizioni del sistema di gestione per la Qualità e di Accreditamento

Attenzione all'Utente

- Soddisfare le esigenze degli utenti, nel rispetto dell'etica professionale

- Agevolare l'accesso al lavoro di coloro che hanno terminato un percorso di studio

- Realizzare corsi per soggetti in cerca di occupazione o per l'aggiornamento professionale
- Realizzare attività di orientamento finalizzata all'inserimento scolastico e formativo tramite percorsi

tendenti a individuare ad analizzare le caratteristiche comportamentali, le competenze proprie del soggetto recuperando eventuali carenze attraverso percorsi formativi mirati, sostegno e/o tirocini aziendali.

- Valutare l’efficacia e l’efficienza in tutti i processi dell’Organizzazione in particolare nell’azione didattica operando con mezzi e risorse necessarie allo scopo prevedendo azioni specifiche per affrontare rischi e opportunità;

Attenzione al Fornitore

- Definire ed applicare criteri di selezione e qualifica dei Fornitori basati sulla loro comprovata capacità di fornire prodotti e servizi adeguati.

- Adottare la trasparenza di tutti i propri comportamenti basati sul rapporto cooperativo con clienti e fornitori interni ed esterni.

Attenzione alla gestione della Cooperativa

La politica della Cooperativa garantisce un sistema di prevenzione dei problemi ricorrendo a forme di individuazione delle carenze e dei bisogni tempestivo e trasparente con indicazione e attivazione delle procedure di miglioramento del servizio.

La politica della qualità viene tradotta in obiettivi specifici, identificati, quantificati e misurabili, il cui raggiungimento viene costantemente monitorato anche attraverso la rilevazione della custom Satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami.

Gli obiettivi specifici e i risultati attesi definiti dalla direzione sono comunicati a tutto il personale docente e non docente in modo da garantire il loro coinvolgimento nel raggiungimento degli stessi. La cooperativa monitora e riesamina costantemente le aspettative e le esigenze delle parti interessate attraverso la corretta gestione del proprio sistema qualità.

Mission

Contempora offre gli strumenti per affrontare il futuro assicurando l'accesso alla conoscenza come diritto inalienabile di ogni persona; sviluppa progetti che esaltano la capacità di accogliere il nuovo come opportunità e ricchezza, di immaginare creativamente nuovi modi di fare le cose; realizza uno spazio di ascolto, ricco di valori etici, libero da pregiudizi e in cui ciascuno abbia a disposizione le condizioni ideali per esprimere il proprio potenziale; promuove e realizza sia progetti in collaborazione con altri Enti (culturali / educativi ecc.), sia autonomi sempre finalizzati al raggiungimento degli obiettivi che stanno alla base della Cooperativa.

A tale scopo la Cooperativa si prefigge di:

- favorire in modo ottimale lo sviluppo personale e sociale di ciascuno studente, anche attraverso la valorizzazione delle loro capacità e nel rispetto delle loro identità;
- consentire, a chi frequenta un corso di studi, il raggiungimento delle competenze specifiche, utili per l'ingresso nel mondo del lavoro o per il proseguimento degli studi in corsi di livello universitario, para universitario, post diploma o il rafforzamento delle proprie competenze linguistiche;
- offrire, a chi frequenta un corso di studi, tutti gli strumenti utili per acquisire conoscenze generali e di indirizzo, coerenti con gli obiettivi dei curricula nazionali.

Pertanto, si impegna a garantire:

- l'efficienza del sistema organizzativo del servizio e un buon uso delle risorse umane e materiali, favorendo il continuo aggiornamento del personale ad esso preposto, ottimizzando in ogni settore il sistema di responsabilità e qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015;
- l'efficacia nell'azione didattica, seguendo le procedure che più rispondano a queste finalità, ivi compreso l'aggiornamento dei docenti nelle competenze a relazionali e comunicative e nell'utilizzo delle nuove tecnologie per l'insegnamento;
- l'adeguatezza dell'ambiente in cui si svolge il processo di insegnamento, individuando ogni accorgimento utile per l'efficace e sereno svolgimento delle ore;
- la possibilità, per tutte le componenti della comunità scolastica, di partecipare adeguatamente alle attività progettuali, finalizzate al miglioramento e allo sviluppo dell'azione educativa.

Principi ispiratori fondamentali

La Contempora eroga i propri servizi garantendo la presenza dei seguenti principi:

- Uguaglianza e Imparzialità

- Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse

- Continuità di presenza e intervento sul territorio

- Partecipazione, trasparenza e cortesia

- Efficacia ed efficienza

- Flessibilità organizzativa, operativa e professionale

- Accoglienza e integrazione

- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- libertà di insegnamento

- Aggiornamento professionale

- Fruibilità dei servizi

Contesto in cui opera Contempora

Lo sviluppo organizzativo della Contempora si attua a partire dall'analisi del contesto in cui opera, delle aspettative di tutte le parti interessate e dalla necessità di ottemperare agli impegni istituzionali e di legge.

L'istituto paritario è nato nell'anno 2002 come Istituto Tecnico per le Attività Sociali (I.T.A.S.) dall'esigenza di soddisfare le numerose richieste di studenti, in larga misura lavoratori già operanti nell'ambito sociale, di una formazione scolastica specifica in questo campo. Successivamente è stata ottenuta la parità scolastica per l'indirizzo Economo-Dietista diurno, rivolto a studenti provenienti dalle scuole secondarie di I. Grado. Successivamente nasce il Liceo delle Scienze Umane Economico Sociale a indirizzo Alimentazione. Il LES "Pertini" è l'unico Istituto ad indirizzo alimentazione in lingua italiana esistente in provincia di Bolzano e rappresenta una particolarità in ambito locale in quanto permette un percorso scolastico anche in orario serale, parzialmente fruibile anche online.

Tutti i soci della Contempora operano nell'interesse della collettività attraverso la gestione di servizi educativi e lo svolgimento di qualsiasi attività.

I soci lavoratori sono "coprotagonisti" dell'andamento della società e ciò li differenzia da un normale rapporto di dipendenza da un'impresa con scopi di lucro. Punto di forza della Contempora è la

partnership educativa tra scuola e famiglia, fondata sulla condivisione dei valori e su una fattiva collaborazione delle parti nel reciproco rispetto delle competenze.

In Alto Adige vige il bilinguismo Italiano -Tedesco.

La “Contempora” offre, in collaborazione con prestigiosi enti internazionali, l’organizzazione di corsi di preparazione agli esami ed esami per il rilascio di diplomi riconosciuti a livello internazionale di conoscenza delle lingue tedesco, inglese e italiano ai diversi livelli. Le competenze linguistiche vengono certificate mediante il rilascio di un apposito patentino linguistico, indispensabile per poter svolgere determinate professioni in tutta la provincia di Bolzano.

Le parti interessate

L'individuazione e la conoscenza delle parti interessate sono requisiti rilevanti per il sistema di gestione qualità della Contempora.

Parte interessata	**Requisiti, bisogni, aspettative**
Società	La scuola riceve il suo mandato educativo e formativo dalla società per offrire agli studenti gli strumenti, conoscenze e competenze, imparare ad imparare, che gli consentano di inserirsi nella società e di incidere sulla stessa.
Consiglio di Amministrazione	Coerenza tra mission e vision, equilibrio economico, durabilità nel tempo della cooperativa, reputazione della cooperativa, partecipazione dei soci e condivisione degli obiettivi Fare utile tutelando il lavoratore in termini di sicurezza e carichi di lavoro Monitorare gli obiettivi di budget stabiliti assicurandone il rispetto Favorire il raggiungimento degli obiettivi
Presidente	Ricezione di obiettivi chiari da parte del CdA, chiarezza sulle deleghe (potere di spesa e decisionale), ecc. Pianificazione pluriennale degli obiettivi su mandato del CDA Puntuale definizione delle mansioni e delle competenze delle persone coinvolte nei processi aziendali Mantenere e migliorare le competenze del personale Recepire le cogenze e renderle operative
Responsabile amministrazione	Collaborazione con direzione per predisposizione budget e bilancio
Soci non lavoratori	Trasparenza, coinvolgimento, sostenibilità, etica, condivisione delle politiche, partecipazione, benefit
Lega Coopbund	Coinvolgimento non solo nell’attività annuale prevista ma anche in momenti intermedi al fine di prevenire problematiche Conformità dei documenti contabili Rispetto del patto di adesione
Sindacati	Le organizzazioni sindacali, attraverso la prevista regolamentazione o per consuetudine e cultura, possono legittimamente farsi portavoce di un’istanza o interesse di coloro che rappresentano.

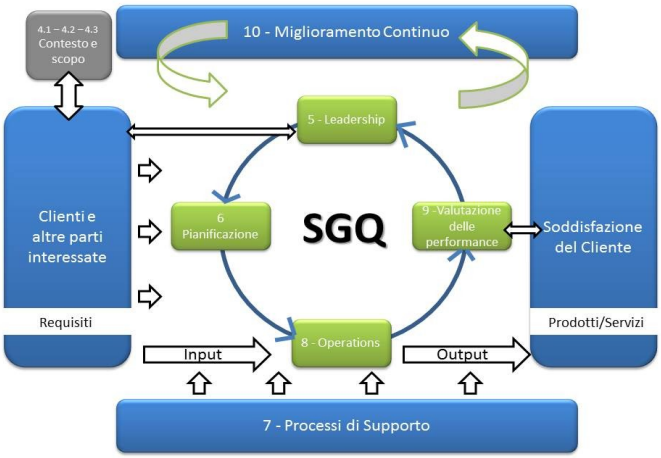
	Rispetto del contratto e delle norme del diritto del lavoro
Studenti/utente/ committente privato	Gli studenti sono portatori di interessi molto importanti per la Cooperativa, in quanto nel processo di insegnamento/apprendimento non fruiscono solamente del servizio, ma concorrono attivamente al raggiungimento dei risultati previsti. Essi influiscono in modo sostanziale nella determinazione della mission e alla progettazione degli obiettivi strategici. Una serie di informazioni relative agli studenti risulta fondamentale per fornire il quadro di riferimento rispetto agli obiettivi ed alle azioni educative e formative e ai risultati degli apprendimenti. In particolare, le informazioni sulla presenza di allievi considerati svantaggiati e/o che hanno bisogni educativi speciali permettono di disporre di elementi importanti rispetto alla situazione con cui l'istituto deve confrontarsi con la sua azione educativa, formativa e sociale. Tali dati andrebbero integrati da informazioni relative alla percezione del clima relazionale con i pari, la percezione dell'insegnamento, dell'ambiente, le prospettive future. Importanti sono le aspettative degli stessi, legate a percorsi di crescita in conoscenze/competenze e in autonomia/personalità; alla disponibilità di adeguati spazi di dialogo e comprensione; alla possibilità di poter competere all'esterno al termine del percorso studi e nel mondo del lavoro. Committente privato: rispetto dei contratti, servizi di qualità, disponibilità e flessibilità, ritorno d'immagine, personalizzazione del servizio, convenienza Servizio di qualità, flessibilità, proposte innovative, raggiungimento degli obiettivi, continuità del servizio
Famiglie (compresi educatori, tutori)	L'importanza delle famiglie come stakeholder va messa in relazione alla loro: - Collocazione strategica, come principali co-educatori degli alunni - Alla rappresentatività come portatori di particolare interesse verso l'istituto scolastico; - Alle risorse che possono mettere a disposizione dell'istituto scolastico e dei suoi obiettivi strategici, non solo finanziarie, ma anche in termini di competenze specifiche e conoscenze; - Alle iniziative che le famiglie possono realizzare a sostegno o come protesta nei confronti dell'Istituto Quanto ai bisogni, due aspetti fondamentali di analisi sono relativi alla comunicazione tra Istituto e famiglie per l'attività didattica e formativa. Riguardo la partecipazione delle famiglie all'attività dell'istituto si prendono in considerazione gli elementi: - Partecipazione alle elezioni degli organi collegiali - Partecipazione ad iniziative, gruppi di lavoro, consigli di classe - accoglienza dei figli
Fornitori (compresi consulenti, docenti, esaminatori, stagisti, organismi di certificazione)	Tra gli aspetti che possono essere oggetto di pubblicità si possono annoverare: - le politiche della scuola nella selezione e valutazione dei fornitori; - L'adozione di particolari criteri di natura etico-sociale-ambientale per la selezione di fornitori/beni/servizi - Le eventuali collaborazioni in corso che concorrono al perseguimento degli obiettivi della scuola. - Rispetto delle modalità e tempi di pagamento - fidelizzazione - mantenimento della reputazione - comportamento etico - puntualità nei pagamenti, fidelizzazione
Territorio	La cooperativa è inserita in un sistema territoriale dove sono presenti agenzie educative e formative, organizzazioni del terzo settore, imprese, associazioni di categoria, enti pubblici, che si aspettano una formazione in grado di rispondere alle necessità della società presente e di far incontrare le richieste del mondo del lavoro con le offerte in termini di competenza della scuola; trasparenza, collaborazione, stimoli culturali e di riflessione, opportunità lavorative/formative
Banche	Solidità dell'organizzazione. Rispetto dei tempi di pagamento, stato patrimoniale, solvibilità

Personale interno	Vanno distinti il personale docente, il Dirigente scolastico, il responsabile dei servizi amministrativi e il personale ATA. La rilevanza dei docenti come stakeholders è determinata dal livello della loro influenza sulla determinazione degli esiti di apprendimento degli studenti e sulla realizzazione degli obiettivi dell'istituto. È l'elemento rilevante ai fini della continuità didattica e dello sviluppo di processi di miglioramento a medio-lungo termine. In relazione alle aspettative di tutto il personale rivestono una parte rilevante la valorizzazione e incentivazione, la formazione continua e aggiornamento in servizio, integrazione scuola-territorio anche con l'attivazione di rapporti in Rete, riconoscimento sociale ed economico, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro trasparenza, coinvolgimento, sostenibilità, etica, condivisione delle politiche, partecipazione, benefit formazione, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro
MIUR Intendenza Scolastica	Il Ministero possiede un alto interesse e alta influenza rispetto alla politica di riferimento e quindi ha una forte capacità di intervento sulle decisioni che l'amministrazione vuole adottare. Suo obiettivo è elevare i livelli standard di prestazione del servizio, attraverso sistemi autovalutazione/pianificazione del miglioramento/valutazione del sistema scolastico. Risulta puntuale il suo intervento per individuare correttivi allo scopo di definire una scuola in grado di introiettare buone pratiche e di accogliere le indicazioni ministeriali, nonostante i bisogni nell'ambito di una vita sociale a lungo termine non siano sempre espressi chiaramente e condivisi con docenti e la cittadinanza
Università	L'università offre corsi di studi in grado di completare la formazione degli studenti in uscita dal percorso intrapreso e propone corsi di aggiornamento e di formazione per i docenti. In relazione al primo punto occorre potenziare le capacità degli studenti di affrontare con successo le prove selettive di accesso universitario in quanto le università si aspettano studenti motivati, preparati.
Committente pubblico	Rispetto dei contratti e degli standard definiti, servizi di qualità, disponibilità e flessibilità, mantenimento della reputazione, diversificazione dell'offerta, convenienza;

Sistema di Gestione della qualità e relativi processi

La Cooperativa Sociale Contempora ha determinato e analizza costantemente i processi necessari all'erogazione dei servizi. L'architettura del Sistema è presentata con gli schemi che seguono.

Mappa di interazione dei processi



Interazioni tra i processi

	PROCESSO	RESP.	INTERAZIONI
PROCESSI PRINCIPALI	Leadership (pianificazione del PTOF, accoglienza, orientamento rapporti territorio, valutazione processi e servizi)	Presidente CDA	Tutti i processi
	Progettazione attività formative	Presidente/Dirigente Responsabile dei corsi Docenti	Erogazione della formazione Gestione sistema qualità
	Erogazione della formazione - Formazione scolastica - Corsi di lingua tedesca e inglese - Corsi su misura richiesti dall'utenza	Docenti Coordinatore di classe	Progettazione attività formative Approvvigionamento Miglioramento
	Gestione delle Risorse Umane	Presidente CDA Responsabile del personale	Approvvigionamento Progettazione attività formative Erogazione della formazione Misurazione e miglioramento
	Gestione dello Spazio Ludico-ricreativo Gym & Fun	Resp. Gym & Fun	Amministrazione
SUPPORTO	Gestione finanziaria (Amministrazione e approvvigionamento)	Responsabile amministrazione Presidente	Leadership Gestione sistema qualità
	Gestione della qualità e sicurezza	Responsabile della qualità e sicurezza	Tutti i processi che impattano sul SGQ
	Segreteria amministrativa	Responsabile di segreteria (giulia)	Gestione attrezzature Gestione delle Risorse Umane Progettazione attività formative Erogazione della formazione
	Office corsi lingua	Responsabile office corsi tedesco e inglese	Erogazione della formazione
	Office scuola	Responsabile segreteria	Erogazione della formazione
	Pulizia locali	Responsabile Pulizia	Gestione sistema qualità
	Comunicazione, inserimento rapporti con le famiglie e segreteria scolastica	Vicaria (Vice Preside)	Erogazione della formazione

ASPETTI METODOLOGICI ALL'ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI

La norma ISO 9001:2015 prevede che l'organizzazione individui i fattori interni ed esterni, positivi o negativi, rilevanti per le finalità e per gli indirizzi strategici del Sistema e che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi. I risultati attesi concernono la fornitura di servizi che soddisfano i requisiti, l'accrescimento della soddisfazione del cliente, il perseguimento degli obiettivi di qualità e della politica per il proprio sistema di gestione qualità. Pertanto l'organizzazione della Cooperativa sociale "Contempora" procede a determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per assicurare che il sistema di qualità sia idoneo a conseguire i risultati attesi, incrementare gli effetti desiderati, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati, conseguire il miglioramento. L'analisi del rischio è un processo di tipo continuo in grado di tenere sotto controllo le situazioni sfavorevoli derivanti da un evento, un'azione o una mancata azione che possono determinare potenziali effetti indesiderati capaci di incidere sugli obiettivi generali e specifici del sistema qualità.

Assume importanza individuare un modello di analisi che consenta di identificare, una volta definiti fattori e parti interessate del contesto, i rischi e le opportunità legati ai diversi processi del SGQ, nonché di individuare gli eventi che possono interferire con il raggiungimento degli obiettivi e pianificare le

opportune azioni di contrasto. L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking è considerato nel Sistema di Gestione Qualità concetto implicito incorporato nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il proprio SGQ. L'Organizzazione adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk- based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

L'analisi viene svolta dalla Direzione con il supporto primario del RSGQ e delle diverse figure di sistema ed è condotta, in relazione ai diversi processi, in base a:

- Mappatura dei processi e identificazione delle funzioni interessate; Individuazione delle principali attività; Identificazione e valutazione delle informazioni documentate esistenti; Individuazione di responsabilità, autorità, competenze; Correlazione dei fattori/parti interessate/esigenze e aspettative ai diversi processi e individuazione dei rischi/opportunità associati; Identificazione degli eventi che possono favorire il verificarsi di rischi/opportunità individuati per ciascun processo mappato; Valutazione delle probabilità di accadimento dell'evento/pericolo e del grado di rischio in relazione dell'impatto associato; Identificazione delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità; la stima del rischio e delle opportunità è condotta con il metodo della probabilità soggettiva, considerando le valutazioni del management e del gruppo di lavoro che opera nella valutazione dei rischi in merito alla probabilità o meno del verificarsi di eventi/pericoli e del correlato grado di gravità.

CRITERI DI IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE

Sulla base delle effettive caratteristiche del contesto, "Contempora" effettua l'analisi dei rischi connessi a processi/attività e fasi del SGQ ed elabora il proprio documento dei rischi/opportunità, che costituisce il riferimento per le azioni di mitigazione dei rischi e valorizzazione delle opportunità (Allegato).

Premesso che la stima del rischio si esplica in una valutazione rappresentata dalla identificazione del fattore di rischio da mettere in relazione con i possibili effetti da esso derivanti, e che il termine "rischio" può assumere una connotazione negativa o positiva (opportunità), si riportano alcune metodologie

possibili per la valutazione del rischio e si allega la tabella individuata da “Contempora” al fine di esplicitare la propria valutazione dei rischi e delle opportunità .

Metodologie possibili per la valutazione rischi/opportunità Metodologia che valuta il grado/intensità del rischio (indice del rischio) come moltiplicatore di una matrice nella quale:

R= indice di rischio;

P= probabilità o frequenza del verificarsi dell’evento;

C= conseguenze derivanti.

CALCOLO LIVELLO DI RISCHIO		GRAVITA' ACCADIMENTO (DANNO)			
		4 GRAVISSIMO	3 GRAVE	2 MEDIO	1 LIEVE
PROBABILITA' ACCADIMENTO	5 MOLTO PROBABILE	20	15	10	5
	4 PROBABILE	16	12	8	4
	3 POSSIBILE	12	9	6	3
	2 RARO	8	6	4	2
	1 IMPROBABILE	4	3	2	1

RISCHIO	LIVELLO	AZIONI
R > 10	ELEVATO	Adozione di misure correttive; Emissione/aggiornamento di procedure; Attività di addestramento/formazione; Introduzione di nuove tecnologie; Investimento economico; Coinvolgimento delle istituzioni; Intervento nei confronti del fornitore; Attività di Audit supplementare; Ecc...
R: 5 - 10	MEDIO	Adozione di misure correttive; Emissione/aggiornamento di procedure; Attività di addestramento/formazione; Introduzione di nuove tecnologie; Coinvolgimento delle istituzioni; Comunicazione con il fornitore; Ecc...
R: 3 - 4	BASSO	Non si intraprendono azioni formali; Monitoraggio puntuale
R: 1 - 2	MINIMO	Non si intraprendono azioni formali; Costante monitoraggio diluito nel tempo

La Direzione provvede (almeno una volta l’anno) alla ridefinizione/aggiornamento del set di rischi/opportunità in collaborazione con i responsabili dei processi e il RSGQ per: verificare l’attualità delle informazioni e dei dati utilizzati in fase di analisi;raccogliere i dati di monitoraggio delle azioni di trattamento dei rischi e valorizzazione delle opportunità;realizzare il confronto fra obiettivi e risultati; definire interventi di miglioramento e/o correttivi; pianificare l’implementazione degli interventi definiti I rischi/opportunità sono oggetto di monitoraggio in relazione alle azioni intraprese. Le risultanze dell’analisi dei rischi costituisce input al Riesame della Direzione in relazione alle azioni di mitigazione dei rischi individuate e alla valorizzazione delle opportunità. La Direzione di “Contempora” ha adottato il modello ritenuto più idoneo allo scopo, adeguandone la la struttura, come può evincersi dal documento dei rischi/opportunità allegato.

La Direzione