

Carta della qualità

Aggiornamento del 02.11.21

Denominazione Organismo: Soecoforma Impresa Sociale

Estremi atto rilascio accreditamento:

Decreto regionale n. 11252 del 11/07/2018

Variazione societaria recepita con Decreto regionale 19177 del 25/11/2019

Codice accreditamento: OF0009

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che Soecoforma assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ORGANIGRAMMA

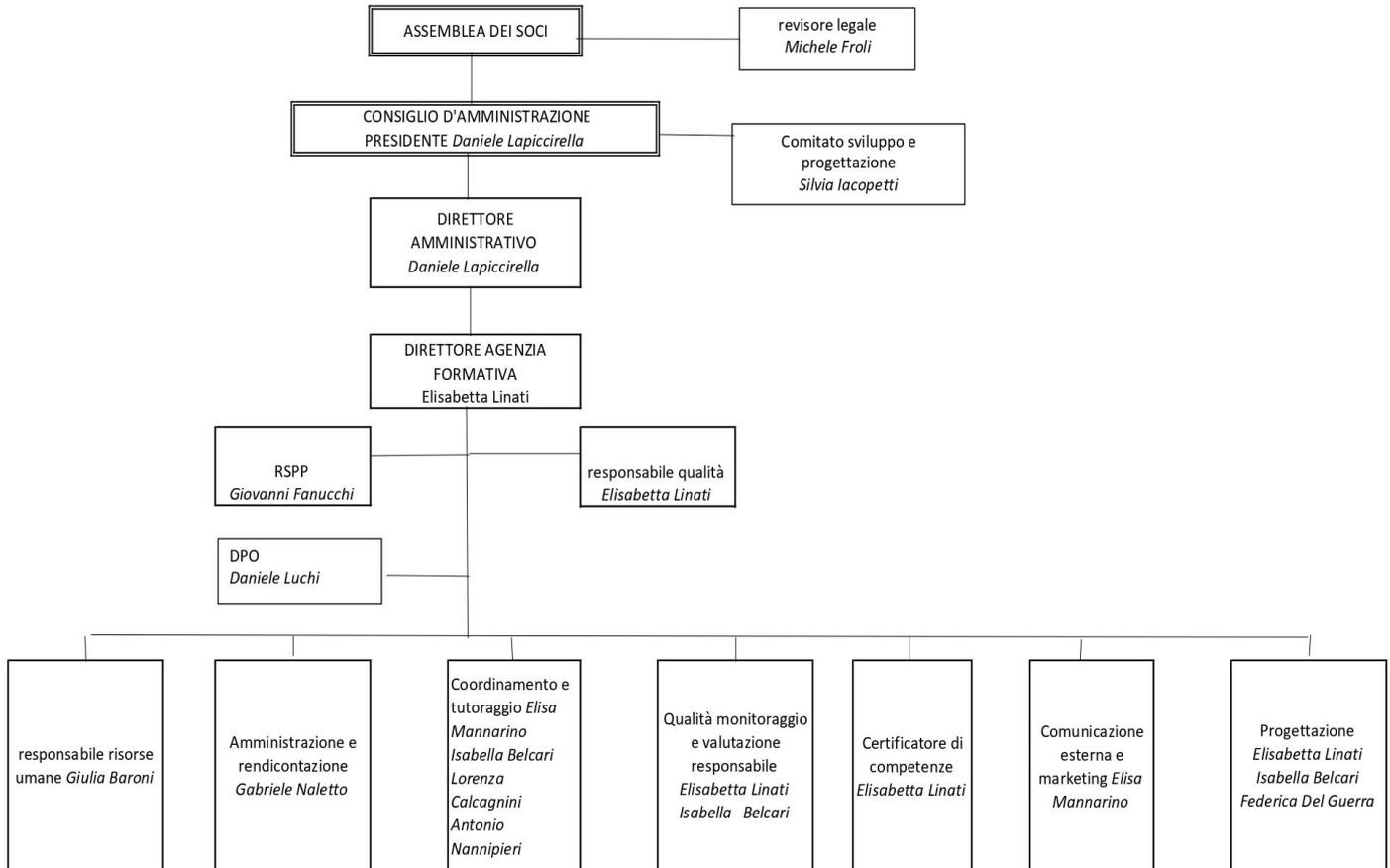
DIREZIONE: Elisabetta Linati, e.linati@soecoforma.it

GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA: Daniele Lapicciarella, d.lapicciarella@soecoforma.it

AMMINISTRAZIONE: Gabriele Naletto, amministrazione@soecoforma.it

COORDINAMENTO E TUTOR: Elisa Mannarino, Isabella Belcari, Lorenza Calcagnini, Antonio Nannipieri

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE E NOMINALE SOECOFORMA



 organi sociali
 struttura operativa

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:

Decreto regionale n. 11252 del 11/07/2018

Variazione societaria recepita con Decreto regionale 19177 del 25/11/2019

Codice accreditamento: OF0009

AMBITI ACCREDITAMENTO:

- attività Riconosciuta;
- attività Finanziata,

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30 (anno 2021)

CERTIFICAZIONI QUALITA':

- Standard ISO UNI 9001:2008
- n. certificato: 21932/10/S-2G
- Ente di Certificazione: RINA

POLITICA DELLE QUALITA'

MISSION

La formazione e l'accompagnamento alla crescita delle cooperative è ritenuta da tutti i soci un elemento strategico. Soecoforma è uno "strumento" che consente alle cooperative di agire insieme per raggiungere tale finalità, in un progetto di condivisione nel quale le stesse cooperative sono soggetti attivi nella pianificazione delle attività formative.

Non facciamo solo formazione rivolta alle cooperative socie ma anche rivolta al territorio concorrendo al suo sviluppo, con una particolare attenzione alle persone fragili (crescita delle competenze di persone in difficoltà).

Il principale bisogno al quale intendiamo dare risposta è quello di rafforzare, rinnovare, far crescere le competenze della persona, per inserirsi nel mondo del lavoro o per consolidare le competenze già possedute.

I destinatari delle nostre attività sono:

Soecoforma impresa Sociale
Via E. Mattei n 293/f - Lucca | 55100
Iscrizione albo cooperative n C131351
P.Iva 02542510462 | CU 5RUO82D

Agenzia formativa accreditata
da Regione Toscana OF009
Ente certificato da RINA per la progettazione
e erogazione attività formative

info@soecoforma.it
soecoforma@pec.it
0583 43 22 37 - 0583 43 22 25
www.soecoforma.it

- le cooperative socie;
- tutte le persone che hanno necessità formative (obbligatoria, qualificante, di aggiornamento);
- persone disoccupate di lungo periodo, stranieri, persone con disabilità fisiche e intellettive, giovani in cerca di una qualifica post diploma, ragazzi in obbligo formativo, persone con disagio socioeconomico;
- società, imprese, aziende, enti del terzo settore che intendono sviluppare nuovi settori di intervento;
- enti pubblici che intendono sviluppare progettualità che esigono il supporto di enti del terzo settore.

Realizziamo il nostro scopo con le persone che lavorano a Soecoforma, con progetti pubblici e privati che realizziamo e con relazioni che abbiamo con il territorio.

Valori

I nostri valori di riferimento sono:

- **Dignità del lavoro:** tutti hanno diritto a un lavoro dignitoso;
- **Attenzione alla persona:** siamo attenti ai bisogni delle persone che si rivolgono a noi, specialmente quelle a rischio di marginalità;
- **Radicamento territoriale:** ci sentiamo parte della comunità locale e vogliamo contribuire al suo sviluppo;
- **Collaborazione:** la nostra modalità operativa è incentrata sulla relazione con altri soggetti.

I nostri partner e, più in generale la comunità nella quale operiamo, ci riconoscono professionalità, affidabilità e serietà con cui portiamo avanti i percorsi formativi. L'esperienza e l'autorevolezza maturate in molti anni di presenza sul territorio si concretizza attraverso la capacità di intercettare finanziamenti, la ricaduta occupazionale positiva riscontrata nei percorsi di formazione professionale e l'attenzione al sociale.

Visione

Vogliamo contribuire alla formazione e alla crescita delle cooperative sociali socie. Ci impegniamo ad essere un'agenzia di formazione di riferimento sul territorio regionale, tanto per le cooperative

sociali quanto per gli altri soggetti pubblici e privati anche offrendo concrete opportunità di lavoro per quanti partecipano ai nostri corsi di formazione.

Questi obiettivi saranno perseguiti attraverso la capacità di leggere i bisogni formativi delle cooperative socie, degli enti pubblici e privati, individuando le strategie per soddisfarli.

Stimoleremo costantemente, al nostro interno, occasioni di studio e confronto. Verso l'esterno ci impegniamo, nel settore pubblico, a fare proposte concrete, nel settore privato, a formulare delle proposte formative innovative e qualificate.

Soecoforma nasce dall'esperienza dell'agenzia formativa del Consorzio So. & Co. attiva dal 2001 a servizio delle cooperative parte del Consorzio per fornire una formazione specifica che potesse rispondere ai bisogni dei lavoratori e stimolare lo sviluppo di servizi su tematiche sociali difficilmente rintracciabili nell'offerta formativa generica proveniente dall'esterno. Soecoforma è attualmente un consorzio di cooperative sociali, nel quale sono associate (in ordine alfabetico): Iris, L'Impronta, La Gardenia, La Mano Amica, Margherita e le Altre, Pozzuolo.

Come agenzia formativa accreditata (OF0009 della Regione Toscana), SoecoForma lavora in continuità con l'esperienza maturata dal Consorzio So. & Co., ma nel tempo si è impegnata nel proporre una formazione efficace non solo al mondo delle cooperative socie e non, ma ampliando la sua offerta formativa verso il territorio.

Oggi come agenzia formativa cerchiamo di rispondere a bisogni concreti che possano generare occupazione, valore sociale ed economico attraverso formazione professionale, corsi su misura per aziende, voucher individuali e corsi specialistici, formazione cogente e progetti formativi che possano implementare competenze e fornire strumenti per la crescita personale e collettiva.

La crescita per noi rappresenta non solo un miglioramento in termini di numeri, fatturato e prestazioni che le competenze e dei percorsi formativi guidati possono dare, ma siamo convinti che le persone e il territorio debbano essere il centro e il motore della nostra attenzione. Questa attenzione ci ha spinti a lavorare su temi più che mai attuali che nascono da esigenze concrete e necessità di innovazione sociale nel territorio e nelle dinamiche lavorative. Abbiamo sviluppato percorsi formativi focalizzati sull'inclusione, la partecipazione, l'accoglienza, la cura, l'educazione, l'inserimento lavorativo delle persone fragili e le gestioni di processi di accoglienza e valorizzazione. Le persone e le loro storie, il territorio e gli enti che intendono sviluppare, accrescere e migliorare partendo dai bisogni, sono la nostra forza nel continuare a progettare formazione che sia la risposta ad esigenze contemporanee. Molti dei percorsi sono infatti pensati su nuove prospettive che possano guardare al futuro investendo su "nuove crescite": dai corsi di

formazione per imprese e aziende sulla sostenibilità, la digitalizzazione dei processi, il benessere dei lavori, lo sviluppo di nuove professionalità anche guardando alla dimensione europea fino alla formazione delle nuove generazioni, dai servizi educativi per l'infanzia all'orientamento, a progetti formativi specifici per lo sviluppo delle competenze trasversali dei giovani.

OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Soecoforma considera la formazione una funzione strategica ed evolutiva dell'impresa sociale. Questa convinzione nasce dal fatto che la formazione è parte di una più ampia azione che comprende la cura e lo sviluppo delle persone e risponde quindi al bisogno che Soecoforma ha di farsi carico delle Risorse Umane del territorio in modo da valorizzarle, renderle responsabili al fine, di conseguire al meglio gli obiettivi d'impresa. In questo modo si realizza uno dei principi fondamentali della Politica del Consorzio:

- 1. Centralità dell'utente-fruitori:** Soecoforma si impegna costantemente nell'innovazione della propria offerta formativa e di servizi, erogando nuovi e diversificati servizi in relazione ai bisogni ed alle esigenze dell'utente rilevati sia tramite indagini, rapporti, analisi e ricerche, sia per mezzo dei canali di partecipazione e ascolto con il territorio. A questa finalità contribuisce un processo di monitoraggio costante e la rilevazione della soddisfazione sui servizi erogati.
- 2. Integrazione con il territorio:** Soecoforma mantiene e favorisce rapporti di collaborazione e scambio con una pluralità di soggetti del territorio quali gli enti pubblici locali e regionali, enti privati ed altri soggetti del Terzo settore a livello locale, regionale, nazionale e comunitario.
- 3. SoecoForma adotta la progettazione condivisa e la coprogettazione quali strumenti di individuazione efficace dei problemi e delle soluzioni che un territorio esprime.**
- 4. Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:** Soecoforma pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa. A tal fine mette in atto iniziative di formazione ed aggiornamento mirate e di qualità finalizzate al miglioramento delle prestazioni.

L'offerta formativa è rivolta alle seguenti **tipologie di utenza:**

- **Ai lavoratori delle cooperative aderenti al consorzio o aspiranti tali;**
- **Ai lavoratori di organizzazioni non profit, imprese** che attivano collaborazioni con Soecoforma.;
- **ad utenti esterni:** soggetti svantaggiati (disabili, disoccupati ed altre categorie espressive di disagio sociale), giovani, minori ed adulti inseriti in percorsi di formazione professionale o professionalizzanti occupati, inoccupati e disoccupati.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA E RICEVIMENTO:

- lunedì, martedì, mercoledì, giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00
- venerdì: dalle 9.00 alle 13.00; dalle 14.30 alle 16.30

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

- sito Internet: www.soecoforma.it
- pagina facebook: soecoforma agenzia formativa
- brochure informativa cartacea

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

Le 2 aule a disposizione di Soecoforma sono collocate in Via E. Mattei 293/f, Mugnano, Lucca, sono fruibili dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. Il sabato al bisogno.

Nome aula	Capienza e caratteristiche
Aula formativa primo piano (set minimo) Via E. Mattei 293/f, Lucca	36 mq Capienza: 20 persone Dotata di: sedie con ribaltina, pc e videoproiettore, lavagna a fogli mobili, ingresso autonomo, bagno ad accesso diretto. Accessibile ai disabili
Aula formativa piano terra (set minimo) Via E. Mattei 293 /f	55 mq Capienza: persone 25 persone Dotata di: sedie con ribaltina, pc e videoproiettore, lavagna a fogli mobili, ingresso autonomo, bagno ad accesso diretto. Accessibile ai disabili

LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

ATTREZZATURE TECNICHE (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specializzati, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione):

Presso l'aula formativa vi è uno spazio attrezzato ai corsi per assistente di base con:

- letto da ospedale completo di corredo (lenzuola, traverse, coperta, copriletto)
- Ausili per un corretto posizionamento dell'assistito (cuscini, materasso, poggiatesta speciale, tavolette di legno, palline in gommapiuma, sponde per letto, vassoi, trapezio)
- Accessori e materiali di consumo per la cura personale: bacinelle, guanti monouso, garze, bende, cerotti, termometro, lenzuolo, coperta, pigiama, spazzolino da denti, pastiglie per dentiera, disinfettante, carta asciugamani
- Accessori per l'igiene della persona e la pulizia dell'ambiente: pannoloni giorno e notte, traversa, sapone liquido, manopola di spugna

LABORATORIO MULTIMEDIALE (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)

MATERIALI DIDATTICI (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.):

- piattaforma FAD accessibile dal sito web, pagina agenzia formativa ([http://www.fadsoecoforma.it/](http://www.http://www.fadsoecoforma.it/))
- rilegatrice a caldo
- stampante in A4 ed A3 idonea per fare libretti e dispense a colori
- 2 lavagne a fogli mobili

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti gli spazi dell'agenzia formativa sono accessibili ai disabili. Le aule a piano terra non hanno nessuna barriera, al primo piano si accede tramite montascale. E' buona prassi avvisare telefonicamente il personale dell'agenzia nel caso di appuntamenti e corsi con persone disabili al fine di controllare in modo adeguato tutti gli spazi. I locali sono accessibili in tutti gli orari di apertura della sede.

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

(es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc.)

Tutti i corsi vengono pubblicizzati tramite il sito web e la pagina facebook. Per ogni corso viene reso disponibile per l'utente: presentazione sintetica del corso, scheda di iscrizione, elenco documenti da allegare

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

(indicare le possibili modalità: es. in contanti, tramite bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.)

MODALITÀ DI PAGAMENTO:

- Contanti (presso la sede del Consorzio), con rilascio di apposita ricevuta attestante il pagamento
- Assegno bancario intestato a Soecoforma –Via E. Mattei, 293/F Loc. Mugnano 55100 Lucca
- Bonifico bancario da effettuarsi sul conto corrente presso BANCO BPM Capannori, codice IBAN: IT04Q0503424723000000004330 intestato a Consorzio SoecoForma Impresa sociale specificando
- Tramite Paypal, con pagamento all'indirizzo : amministrazione@soecoforma.it

causale: nome del corso e nome allievo

MODALITA' DI RECESSO:

L'allievo potrà recedere dal contratto solo tramite comunicazione scritta a Soecoforma entro 5 giorni dalla sottoscrizione nel caso in cui il corso non sia ancora iniziato o al massimo 3 giorni prima dell'avvio del corso.

Nel caso in cui l'allievo non dia comunicazione del recesso, o di parziale frequenza, l'allievo sarà ugualmente tenuto a corrispondere la quota di iscrizione per intero.

Nel caso di corsi riconosciuti dalla Regione L'allievo potrà recedere dal contratto in caso di revoca del percorso formativo da parte della Regione e gli verrà restituito l'importo economico pari al costo sostenuto

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

La tipologia di attestazione rilasciata dall'agenzia formativa viene descritta nella scheda di presentazione del corso unitamente ai requisiti per ottenere l'attestazione. Soecoforma rilascia le seguenti tipologie di attestazione:

- **attestato di frequenza:** rilasciata per i corsi dovuti per legge, formazione continua ed aggiornamento
- **attestati per corsi dovuti per legge:** rilasciati seguendo le indicazioni di legge
- **qualifica professionale:** rilasciata per i corsi riconosciuti dalla Regione Toscana per le qualifiche e le figure professionali
- **dichiarazione degli apprendimenti:** nei percorsi non finalizzati al rilascio di certificazione i risultati possono essere attestati all'interno di una dichiarazione degli apprendimenti, sulla base degli specifici standard previsti per il processo; esso permette la verifica e l'attestazione dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi di apprendimento.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

(indicare l'esistenza di servizi complementari quali ad es. tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati, altro....)

L'agenzia formativa offre i seguenti servizi:

- orientamento alla formazione professionale ed all'aggiornamento per tutti gli interessati a corsi
- per i partecipanti ai corsi offre colloqui individuali di orientamento al lavoro, supporto alla ricerca attiva di lavoro, attivazione della rete di aziende per l'attivazione di stage, presentazione Cv
- orientamento ed accompagnamento sugli strumenti attivi nell'ambito delle politiche attive del lavoro.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

La documentazione viene conservata presso il Consorzio con modalità cartacea e mediante archiviazione in cartelle contenute in armadi dotati di chiusura a chiave e classificatori.

I dati sensibili vengono raccolti in modo da essere resi anonimi all'esterno.

L'accesso ai locali è consentito solamente agli incaricati e ai soggetti autorizzati.

I dati possono essere anche contenuti in supporti informatici e magnetici e sono conservati in contenitori dotati di chiave, oppure salvati all'interno del sistema informatico. L'accesso all'uso delle risorse hardware è soggetto all'utilizzo di password e user ID e alle risorse non possono accedere persone non autorizzate.

Il sistema informatico aziendale è costituito da un server centrale al quale sono collegati i terminali degli incaricati. Il server è posizionato in locali protetti ed è dotato di gruppi di continuità per la protezione

elettrica delle apparecchiature. L'accesso ai locali è sottoposto ad controlli per permettere l'accesso alle sole persone autorizzate. La protezione dei dati contenuti nei dispositivi di immagazzinamento dati dei server (dischi, nastri, cassette, ecc..) viene garantita dall'Amministratore di sistema e dai responsabili dei trattamenti. Per il server è previsto un sistema di backup automatico che assicura il recupero dei dati in caso di malfunzionamento del sistema. In particolare viene previsto un ciclo di backup dei dati giornaliero.

Le copie di backup vengono custodite in armadi chiusi a chiave presso la segreteria.

- nominativo del titolare del trattamento dei dati: Daniele Lapicciarella
- nominativo del responsabile del trattamento dati : Gabriele Naletto
- Nominativo del responsabile della protezione dei dati: Daniele Luchi

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Eventuali reclami o suggerimenti per migliorare le attività formative possono essere recapitati alla funzione consortile di monitoraggio e valutazione (Isabella Belcari, i.belcari@soecoforma.it; oppure alla mail: info@soecoforma.it).

- **modalità di comunicazione:** tramite mail a: info@soecoforma.it
- **modulistica per comunicazione del disservizio:** modulo accessibile dal sito www.soecoforma.it "suggerimenti e reclami"
- **modalità e tempistiche di risposta:** Soecoforma si impegna a rispondere ad ogni reclamo/suggerimento entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento.
- **indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi:** ogni reclamo/suggerimento viene preso in carico dalla funzione consortile deputata che, in collaborazione con il responsabile qualità, lo analizza coinvolgendo il responsabile del processo relativo e attivando una risoluzione tempestiva. Ad ogni reclamo/suggerimento viene data risposta scritta.
- **possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione:** nel modulo reclami e suggerimenti è possibile indicare proposte di miglioramento. Ogni corso attivato ha questionari in cui i partecipanti hanno la possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione che vengono poi riportati nei report di monitoraggio e valutazione di fine corso.

Documenti di riferimento:

- PRO – FOR: Procedura per la progettazione ed erogazione delle attività formative
- IST – CERT: Istruzione operativa per la certificazione ed il riconoscimento delle competenze
- Patto formativo tra allievo ed agenzia formativa. Scheda di iscrizione ai corsi di

Data ultima revisione 2 novembre 2021

Daniele Lapicciarella

