

Carta della qualità

Versione n. 3, Aggiornamento del 20.06.24

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)

DIREZIONE AMMINISTRATIVA: Daniele Lapicciarella (d.lapicciarella@soecoforma.it)

AMMINISTRAZIONE: Gabriele Naletto (amministrazione@soecoforma.it)

COORDINAMENTO E TUTOR: Elisa Mannarino, Isabella Belcari, Lorenza Calcagnini, Antonio Nannipieri, Monica Pelosi, Francesca Caselli.

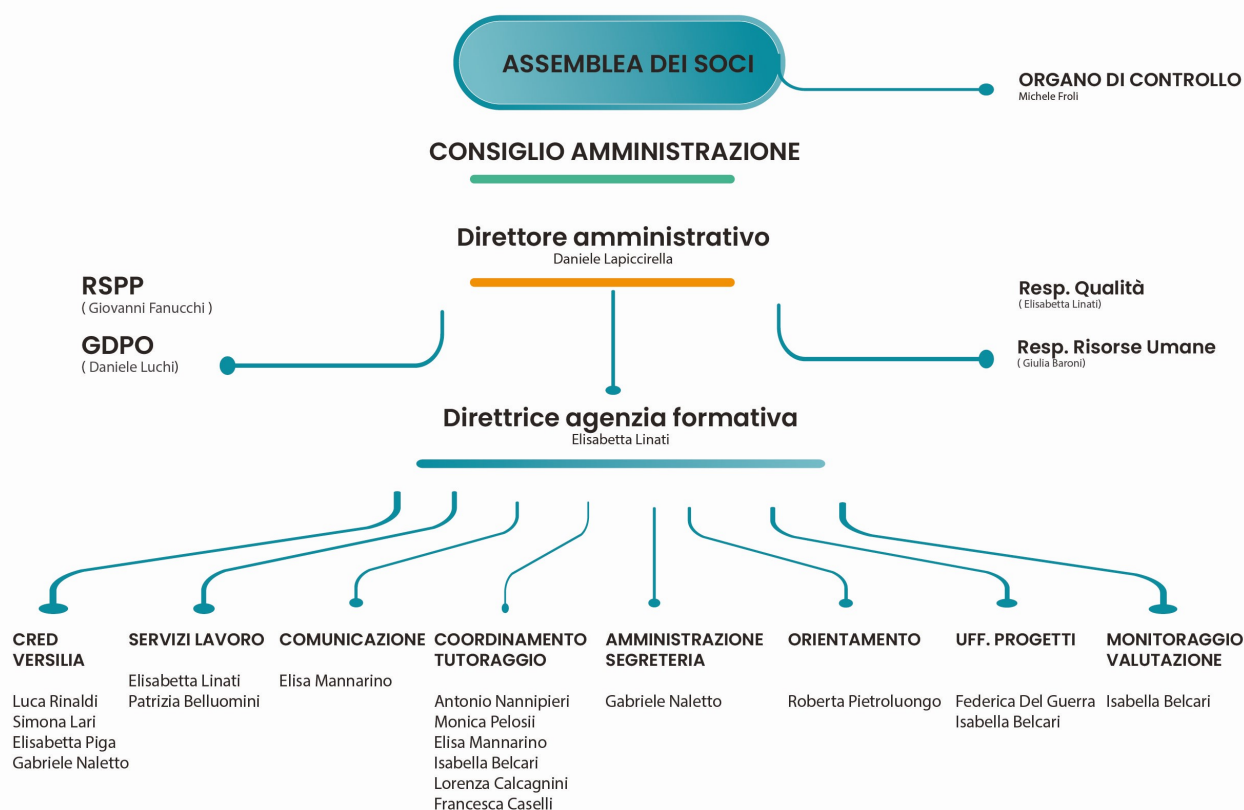
UFFICIO PROGETTAZIONE: Federica Del Guerra, Isabella Belcari

UFFICIO COMUNICAZIONE: Elisa Mannarino

SERVIZI PER IL LAVORO: Patrizia Belluomini

ORIENTAMENTO: Roberta Pietroluongo

Organigramma



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 DI ACCREDITAMENTO:

- attività Riconosciuta;
- attività Finanziata,

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30 (anno 2021)

CERTIFICAZIONI QUALITA':

- Standard ISO UNI 9001:2015
- n. certificato: 43000/22/S
- Ente di Certificazione: RINA

POLITICA DELLE QUALITA'

MISSION

Soecoforma è un'agenzia formativa accreditata da Regione Toscana che nasce con la volontà di **essere di supporto alle persone e alla loro crescita nel costruire, organizzare e proporre percorsi formativi di crescita che possano favorire la loro occupazione e il loro benessere.** Con l'obiettivo primario ma non esclusivo di **divulgare una cultura della formazione che possa avere ricadute su tutto il territorio** e le realtà che in esso operano e di cui sono soggetti attivi.

Partiamo da una continua analisi del contesto e del territorio **progettiamo ed eroghiamo corsi di formazione professionali, corsi obbligatori per legge e relativi aggiornamenti, formazione continua, sviluppiamo inoltre nuovi percorsi formativi in risposta alle richieste dei nostri stakeholder** o dalle esigenze emerse dall'analisi del mercato lavorativo e dai bisogni dei cittadini. Questo nell'ottica di **sviluppare le professionalità emergenti per favorire l'incontro tra domanda e offerta sulle opportunità** e le esperienze nel mondo del lavoro.

L'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di corsi formativi efficaci, puntuali e rispondenti alle esigenze delle persone (giovani e adulti e soprattutto le categorie più fragili) ci ha permesso di lavorare su tematiche contemporanee come: la sostenibilità, l'inclusione lavorativa, la diffusione della cultura, la cura dell'altro, la povertà educativa, il sostegno ai più fragili, la promozione del benessere lavorativo e progetti ad hoc che possano avere ricadute positive sul territorio o sui singoli individui.

Lo stesso processo viene proposto ai nostri partner, cooperative, realtà del terzo settore e alle aziende del territorio **proponendo un servizio di affiancamento**, flessibile, di qualità, che analizzi insieme a loro i bisogni formativi e risponda alle loro esigenze e che li accompagni in un percorso strutturato e continuativo **finalizzato allo sviluppo d'impresa, alla crescita delle persone che lavorano all'interno, coadiuvando le realtà ad ampliare e organizzare le conoscenze, intercettando i cambiamenti.**

Stiamo lavorando con l'obiettivo di sviluppare altresì progetti europei finalizzati alla formazione professionale, all'assistenza e al supporto alla creazione di impresa, al sostegno allo studio per studenti con la volontà di diventare un punto di riferimento qualificato nel territorio lucchese.

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

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.

- 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. Co-progettazione:** 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 o altri enti del terzo settore, pubblica amministrazione;
- Agli 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
- Instagram: Soecoforma
- LinkedIn: Soecoforma
- Bilancio sociale

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE:

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

Le 3 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 video-proiettore, lavagna a fogli mobili, ingresso autonomo, bagno ad accesso diretto. Accessibile ai disabili
Aula formativa piano terra Via E. Mattei 293/f, Lucca	55 mq Capienza: 25 persone Dotata di: sedie con ribaltina, pc e video-proiettore, lavagna a fogli mobili, ingresso autonomo, bagno ad accesso diretto, videocamera per collegamento da remoto, Accessibile ai disabili
Aula formativa piano terra Via E. Mattei 293/f, Lucca	28 mq Capienza: 15 persone Dotata di: sedie con ribaltina, pc e video-proiettore, lavagna a fogli mobili, ingresso autonomo, bagno ad accesso diretto, videocamera per collegamento da remoto, Accessibile ai disabili

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

ATTREZZATURE TECNICHE (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialistici, 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
- Manichino per la rianimazione cardiopolmonare
- Carrozzina

LABORATORIO MULTIMEDIALE (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)
8 pc portatili Lenovo con pacchetto Office

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/))
- Abbonamento piattaforma ZOOM
- rilegatrice a caldo
- stampante in A4 ed A3 idonea per fare libretti e dispense a colori
- 2 lavagne a fogli mobili
-

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

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

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.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

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

Di norma i corsi vengono pubblicizzati tramite il sito web e i canali social dell'agenzia. Per ogni corso viene reso disponibile per l'utente: presentazione sintetica del corso, scheda di iscrizione o link per l'autoregistrazione, 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 causale: nome del corso e nome allievo

☐ POS

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'attestato. 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
- **certificazione degli apprendimenti:** riferita a corsi riconosciuti o finanziati con una o più Ada del repertorio regionale
- **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/digitale 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 oppure nel gestionale Jforma a cui hanno

accesso solo gli operatori dell'agenzia. 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 di So&Co.

- 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), oppure tramite il format dal sito: <https://www.soecoforma.it/suggerimenti-e-reclami/>

- **modalità di comunicazione:** tramite mail a: info@soecoforma.it
- **modulistica per comunicazione del disservizio:** modulo accessibile dal sito www.soecoforma.it "suggerimenti e reclami" o attraverso i nostri canali social.
- **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 dal responsabile dell'attività e i suoi collaboratori che, in collaborazione con il RQ, 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:

- normative di Regione Toscana
- 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
- IST – REND: Istruzione operativa per la gestione della rendicontazione economica dei progetti formativi finanziati da enti pubblici

Data ultima revisione: 20.06.2024

Daniele Lapicciarella

