

**Carta qualità**

**Denominazione Organismo ZEFIRO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

**Estremi atto rilascio accreditamento** \_\_\_\_\_

**Codice accreditamento** \_\_\_\_\_

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Zefiro Società Cooperativa Sociale” 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**

(inserire Organigramma dell'Organismo)

**DIREZIONE:** Elisabetta Fambrini [elisabetta.fambrini@gmail.com](mailto:elisabetta.fambrini@gmail.com)

**AMMINISTRAZIONE:** Valentina Altamura [valentina.altamura@gmail.com](mailto:valentina.altamura@gmail.com)

**SEGRETERIA:** Cecilia Fambrini [ceciliafambrini@gmail.com](mailto:ceciliafambrini@gmail.com)

### **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** -----

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per sola attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata, Accredito per Obbligo Formativo.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :** -----

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** La politica della qualità fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9001: 2015 per gli ambiti Progettazione ed erogazione attività formative, Gestione servizi di informazione orientamento e consulenza servizi rivolti alle fasce giovanili, n. certificato 14863, Ente Certificatore Certiquality

### **EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

### **POLITICA DELLE QUALITA'**

Zefiro nasce nel 2008 grazie all'iniziativa di un gruppo di giovani con esperienza nel settore della formazione professionale, della scuola, dei servizi informativi, educativi e psicologici, che, lavorando insieme da diversi anni, hanno deciso di intraprendere questa nuova avventura.

La cooperativa lavora all'interno del III settore, secondo principi di imprenditorialità e democrazia, nell'intento di favorire lo sviluppo, creare e gestire servizi, rivolti ai giovani, agli adulti, alle donne, a soggetti anche momentaneamente in situazione di disagio. Fornisce inoltre supporti informativi e di primo orientamento per compiere scelte opportune e consapevoli rispetto al futuro e lungo tutto l'arco della vita di una persona.

Le attività spaziano dalla progettazione e gestione di servizi, al coordinamento di sportelli informativi, di ascolto nelle scuole secondarie, all'organizzazione di corsi di formazione e del tempo libero. Principali committenti di Zefiro sono le amministrazioni pubbliche, ma lavora anche con le imprese e i privati, prevalentemente nel territorio della Provincia di Lucca.

I professionisti di cui si avvale sono caratterizzati da comprovata esperienza nell'area di competenza. Da ciò la capacità di affrontare congruamente le problematiche più diversificate e innovative con alto tasso di complessità.

Il monitoraggio continuo delle proprie prestazioni, le valutazioni in itinere e finali, oltre ad essere un vincolo degli ambiti regolamentati, sono valori fondamentali del suo modo di operare.

L'azienda ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi assicura:

- di comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- di considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;

il miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

**EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

ORARIO DI APERTURA Dal Lunedì al Venerdì 9.00 – 13.00

ORARIO RICEVIMENTO Dal Lunedì al Venerdì 9.00– 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU



[www.cooperativazefiro.it](http://www.cooperativazefiro.it) <https://www.facebook.com/zefiro.cooperativa.1>

**CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

*AULE FORMATIVE* 2 aule didattiche attrezzate con postazioni (tavoli e sedie) proiettore, lavagna a fogli mobili, rispettivamente di mq 60,00 e 33,00. Le aule sono poste al primo piano, così come gli uffici e i servizi. Nell'aula da 60 mq sono disponibili 20 postazioni di lavoro, 12 in quella da 33 mq, in ciascuna è presente 1 pc con collegamento internet e wifi. L'aula è fruibile nei giorni e orari di apertura e durante lo svolgimento dei corsi formativi finanziati e a catalogo in essere.

*ATTREZZATURE TECNICHE*

<u><i>Aula informatica specializzata:</i></u>	<i>5 postazioni</i>	<i>Zefiro</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intel Core i5 processor i5-8400</li> <li>• 8GB DDR4 2400MHz SODIMM Kingston - DDR4 - 8 GB - SO DIMM 260-pin - 2400 MHz</li> <li>• ASUS NV EX-GTX1070</li> </ul> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div style="margin-left: 20px;">  <ul style="list-style-type: none"> <li>• S</li> <li>• D</li> </ul> </div> </div> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">KINGSTON 2.5" 480GB SA400S37 HD 2,5 SSD 480GB KINGSTON SATA III SERIE A400</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masterizzatore LG GH24NSD1 BLACK SATA</li> <li>• Monitor ASUS VA327H</li> <li>• Kit tastiera e mouse gaming Devastator CoolerMaster RGB</li> <li>• CABINET ATX MIDI TOWER COOLER MASTER MCB</li> <li>• windows 10</li> </ul>		

iMac 20" 2GHz 8GB Ram, 250GB Hardisk	8	Zefiro
notebook (12 Acer 5230 e 3 HP 630) con doppio s.o. WindowsXp e Linux/Ubuntu	15	Zefiro

**LABORATORIO MULTIMEDIALE** Il laboratorio è fruibile nei giorni e orari di apertura e durante lo svolgimento dei corsi formativi finanziati e a catalogo in essere. Sono disponibili n. 20 postazioni di lavoro ognuna con pc in rete con le caratteristiche sopraindicate.

#### **MATERIALI DIDATTICI**

Sono utilizzati supporti didattici tradizionali come fogli mobili, quadernoni, cartellina, cartolare, portalistino, penna, matita, gomma, pennarelli, matite, album disegno.

Chiavetta USB 32 Giga

1 Postazione pc o mac a disposizione per ciascun allievo in aula informatica attrezzata

Per il progetto senza carta e senza zaino tutte le dispense didattiche saranno fornite in formato elettronico CartaA3 e A4, Cartoncini, Penne, Pennarelli, Portapenne, Colla, Forbici, Squadra, Riga, Fogli mobili

Per la parte computer grafica gli allievi potranno utilizzare le postazioni con le dotazioni della suite Adobe e tutti i relativi software mainstreaming (Photoshop, Indesign, etc.) oltre a poter visionare anche le equivalenti versioni open e scaricabili gratuitamente (Gimp) sui diversi sistemi operativi a disposizione (iOS, Windows, Linux-Ubuntu).

#### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

L'accessibilità a tutti i locali dal piano strada sarà garantita entro 12 mesi.

#### **MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI**

Le iscrizioni ai percorsi formativi in essere possono essere ricevute:

- in segreteria consegnando la modulistica, negli orari di apertura
- tramite mail o pec con firma digitale, corredate della documentazione necessaria all'iscrizione prevista dallo specifico avviso formativo
- tramite posta raccomandata A/R

Su appuntamento la segreteria è sempre disponibile ad effettuare un colloquio informativo preliminare all'iscrizione.

#### **MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO**

I corsi a pagamento possono essere pagati tramite bonifico, bollettino postale, o in contanti con possibilità di pagamenti dilazionati, concordati al momento dell'iscrizione.

E' previsto il rimborso complessivo della quota di iscrizione per coloro che si ritirano prima dell'avvio delle attività formative, mentre in caso di ritiro successivo alle attività formative si prevede un rimborso parziale delle quote versate, in funzione della percentuale di corso seguita prima del ritiro. E' concessa all'utenza una lezione di prova gratuita per tutti i corsi a pagamento in essere.

### ***MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI***

Zefiro si impegna verso l'utenza a comunicare, in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di frequenza

Le attestazioni saranno rilasciate nella forma, nei contenuti e nei tempi in conformità a quanto indicato dal Sistema Regionale della formazione professionale della Regione Toscana.

### ***SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO***

Zefiro adotta un approccio individualizzato, attraverso il quale opera nell'ambito dell'orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, mettendo in atto misure di accompagnamento/orientamento/tutoraggio anche rivolte a soggetti svantaggiati.

L'attività di accompagnamento all'interno dei percorsi formativi si delinea principalmente attraverso l'orientamento di gruppo e individuale.

L'orientamento collettivo viene svolto in modalità di orientamento narrativo attraverso la lettura di testi, visione di film. L'approccio formativo e le narrazioni vanno a sostegno della costruzione di un proprio percorso e di una propria progettualità. Gli allievi sono portati alla ricerca e conferimento di senso all'esperienza, anche attraverso una risignificazione dei fatti e degli accadimenti della nostra storia personale, formativa, lavorativa. L'orientamento è un supporto nel fare scelte, perché di scegliere non si smette mai ed anche quello che può apparire come il lavoro della vita può mutare, cambiare, finire per sempre. E' importante saper fare tesoro di quanto imparato nelle precedenti esperienze, trasformare e utilizzare di nuovo le competenze apprese riadattandole al nuovo contesto.

L'orientamento individuale ha i seguenti obiettivi

- offrire ai corsisti l'opportunità di esprimere il vissuto affettivo-emotivo in un ambiente protetto;
- promuovere in loro la capacità di attingere alle risorse personali per superare le difficoltà e gli eventuali conflitti che possono insorgere;
- promuovere le capacità di prendere decisioni soprattutto nell'affrontare compiti evolutivi promuovendo le risorse del singolo ragazzo/a;
- facilitare cambiamenti di comportamento;
- migliorare le capacità nelle relazioni interpersonali con i pari e con le figure di riferimento.

Oltre al tutoraggio di aula e stage, sono previsti all'interno dei percorsi formativi servizi complementari quali: supporto individualizzato alla fruizione dell'attività formativa e di stage, spazio ascolto allievi e genitori, Incontri informativi periodici con i genitori, Sportello Informativo Stranieri, Sostegno alla genitorialità- gruppi di genitori, Incontri preliminari, per tutti gli allievi, con insegnanti del primo ciclo di istruzione, Visite didattiche residenziali dal primo anno

Forme di partecipazione degli allievi al processo: Rappresentanti allievi, Assemblee, Organizzazione eventi

Misure di sostegno e accompagnamento ai soggetti vulnerabili: Azioni di recupero linguistico ITA L2 pomeridiane, Attività di sostegno e recupero competenze di base pomeridiano, Azioni volte alla promozione delle pari opportunità e della parità di genere attraverso l'uso dei canali video-social (pubblicità, creatività, arte), Azioni sostegno disabilità/ BES.

Spazi e attività aggregative, sportive e artistico-culturali: il calcetto, la musica, la zumba, il teatro, il tavolo da ping pong, il concerto di fine anno, corso writers.

L'esperienza del partenariato nel settore ci ha permesso nel tempo di costituire un osservatorio privilegiato di area e creare un forte legame col mondo del lavoro e delle professioni, oltre che col territorio. Ci hanno aiutato a costituire questo sistema prezioso di relazioni: tutte le aziende partner, realtà importanti del territorio provinciale; gli stessi allievi, drop out, NEET; le Scuole con cui siamo in contatto; i partner sostenitori che ci permetteranno di attivare le misure di sostegno e aggregative previste; gli Enti locali con cui collaboriamo; i genitori con cui lavoriamo ogni giorno in azioni di sostegno e mediazione familiare, i loro racconti; gli adolescenti che incontriamo agli sportelli Informagiovani; quelli che frequentano i nostri spazi ascolto.

### ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

Le modalità del trattamento dati (banche dati informatiche, archivi cartacei e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati è definito come da "Regolamento europeo Privacy 2016/679"

- nominativo del responsabile del trattamento dati Mirco Trielli

### ***PREVENZIONE DEI DISSERVIZI***

In caso di reclamo da parte del Cliente, il Responsabile Sistema Qualità compila una Non Conformità, nella quale sono indicati tutti i dettagli del reclamo ed il suo trattamento. Tutti i reclami sono registrati sul registro di Non Conformità. Viene poi intrapresa un'indagine su tali reclami finalizzata ad analizzarne le cause per poterle eliminare alla radice. Se ritenuto necessario, vengono intraprese azioni correttive, nel quale viene approfondita l'analisi delle cause del reclamo e sono indicate le eventuali azioni correttive individuate. Vengono inoltre riportate le date limite per l'attuazione e la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese. Le azioni correttive intraprese sono registrate sull'apposito registro NC - AC.

- nominativo del referente e recapito mail Elisabetta Fambrini [elisabetta.fambrini@gmail.com](mailto:elisabetta.fambrini@gmail.com)
- modalità di comunicazione: mail al referente
- modulistica per comunicazione del disservizio: registro NC – AC (registro non conformità a cura del referente)
- All'interno della non conformità sono indicati modalità e tempistiche di risposta
- All'interno della non conformità sono indicati misure e tempi di risoluzione dei disservizi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione : adozione di una azione correttiva risolutiva della non conformità e proposta di miglioramento del servizio