

CARTA QUALITA'

Denominazione Organismo / Istituzione: Consorzio Arezzo Formazione ABACO

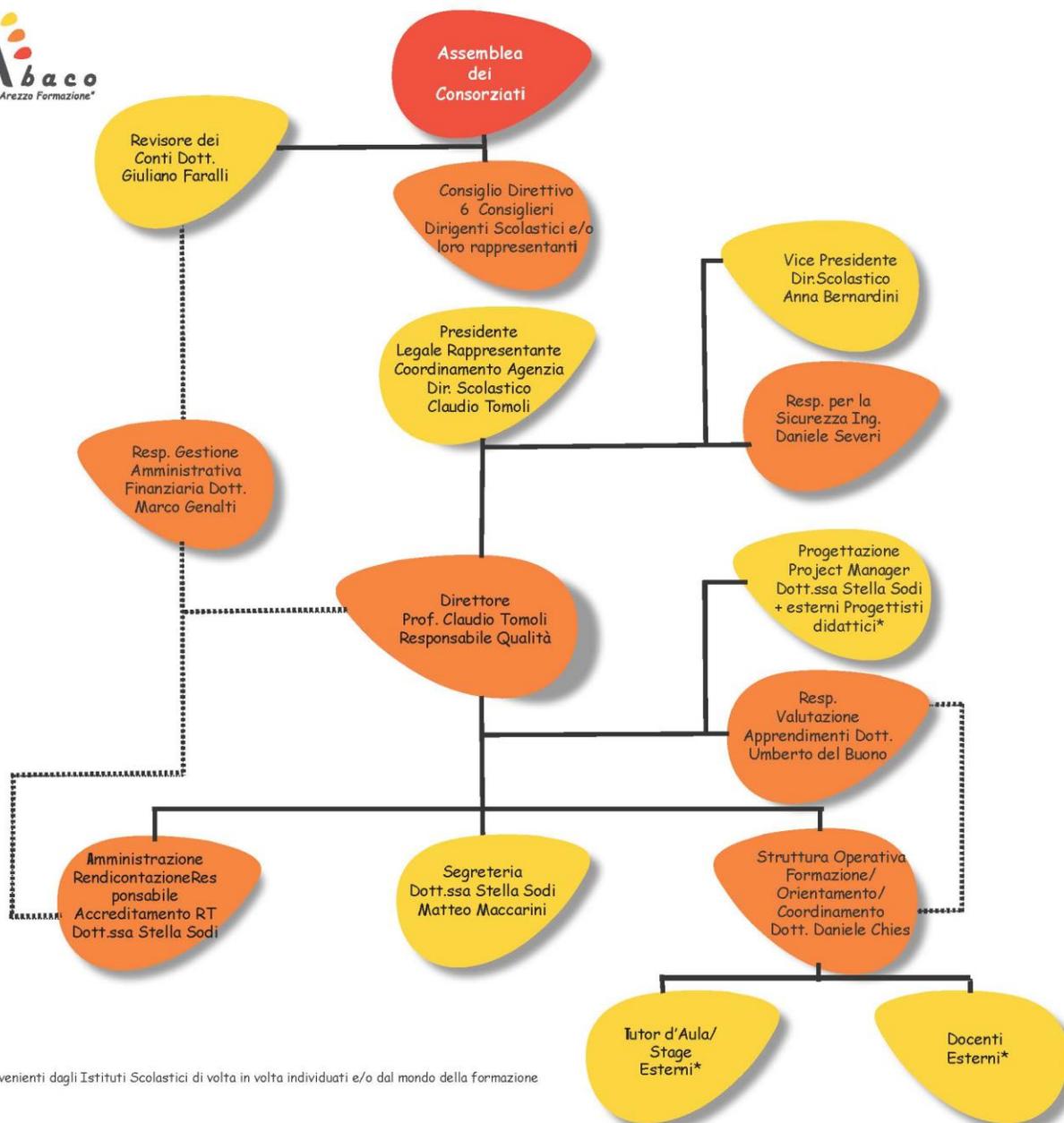
Estremi atto rilascio accreditamento: DECRETO 2731 DEL 10/06/2009

Codice accreditamento: OF0209

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** 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: Dott. Claudio Tomoli, direzione@arezзоformazione.it

AMMINISTRAZIONE: Dott.ssa Stella Sodi, amministrazione@arezзоformazione.it

SEGRETERIA: Dott.ssa Stella Sodi, info@arezзоformazione.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto Dirigenziale n. 4346 del 27/03/2019

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata. Richiesta ampliamento ambito Obbligo Istruzione in fase di valutazione.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato: ISO 9001:2015, n. certificato: DAS 12110866/16/Q, Ente di Certificazione: D.A.S. Certification S.r.l.

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI: n/a

POLITICA DELLE QUALITA'

Il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO**, primo Consorzio di scuole nato in Toscana nel 2009, espressione della maggior parte degli Istituti Superiori del territorio provinciale aretino con ampliamento alla Toscana Sud, nasce come un'organizzazione coordinata, strutturata, personalizzata e pensata sui bisogni formativi delle realtà sociali e produttive del territorio.

Il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** negli anni ha esteso la sua influenza e le sue attività alle altre due aree della Toscana Sud, ovvero ai territori di Siena e Grosseto. Il Consorzio quindi non solo garantisce il passaggio fra i sistemi di istruzione e formazione favorendo il riconoscimento dei crediti in ingresso e in uscita nell'ottica del mutual trust, ma contribuisce, insieme agli altri partner, a favorire una visione più ampia rispetto al territorio locale.

Sono obiettivi del **Consorzio Arezzo formazione ABACO**:

- promuovere le Istituzioni Scolastiche aderenti al Consorzio e non solo valorizzandole competenze strumentali e intellettuali di ognuna;
- promuovere la formazione dei formatori e degli educatori in genere;
- essere punto di riferimento delle Istituzioni Pubbliche per tutte le azioni orientative e formative previste per i giovani nella fascia di età scolare;
- sperimentare nuovi strumenti e modalità di "fare formazione",
- limitare la dispersione scolastica,
- far crescere nel territorio una maggior competenza professionale,
- promuovere esperienze di lifelong learning,
- sostenere iniziative di collaborazione con università, centri di formazione e di ricerca,
- creare un terreno di scambi di esperienze e di proposte di integrazione curricolare nell'ambito del sistema di istruzione e formazione,
- supportare percorsi di stages/tirocini e di alternanza scuola/lavoro,
- valorizzare le esperienze, le storie e le culture del territorio provinciale.

Il punto di forza di **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** risiede nella capacità di fare rete, grazie alla sua diffusione capillare nel territorio regionale ed ai rapporti con e nel territorio.

Il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** fa parte dei principali Poli Tecnico Professionali del territorio aretino (Agribusiness, EUREKA e Oro e moda) ed è socio fondatore di tre ITS (Energia e ambiente, EAT e TAB).

Il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** è socio fondatore della Scuola Geomatica Nazionale che ha sede ad Arezzo in Via Spallanzani 23.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO APERTURA: da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:00

ORARIO RICEVIMENTO: da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: sito Internet : www.arezзоformazione.it – pagina Facebook: <https://www.facebook.com/consorzioabaco/>, profilo Instagram [consorzio_abaco](https://www.instagram.com/consorzio_abaco), canale Youtube Consorzio Abaco, pubblicazioni: “Formazione tra scuola e impresa – Formazione e sviluppo di un consorzio di scuole come agenzia formativa” a cura di Alessandro Artini; “La Sicurezza a Scuola: management e didattica – Metodi, contenuti e riflessioni sulla sperimentazione promossa da ABACO nelle provincie di Arezzo, Siena e Grosseto” a cura di Alessandro Artini. “Linee Guida per le scuole per la formazione degli alunni in quanto lavoratori” a cura di Ing. Claudio Cambi per il progetto W.B.L.&Safety anno 2019.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE: numero: 2, caratteristiche tecniche:

AULA 1_33 mq circa, dotata di 15 postazioni con banchi e sedie, 1 postazione per docente con scrivania e sedia, 1 pc per il docente collegato ad internet ed al videoproiettore -rete public-, 1 lavagna magnetica bianca,

AULA 2_33 mq circa, dotata di 15 postazioni con banchi e sedie, 1 postazione per docente con scrivania e sedia, 1 pc per il docente collegato ad internet -rete public-ed al videoproiettore, 1 lavagna magnetica bianca,

L’Agenzia assicura la presenza massima di 25 partecipanti alle attività formative contemporaneamente presenti nelle due aule.

ubicazione Via XXV Aprile n. 12 – 52100 Arezzo (AR), orari di fruizione al pubblico: 20 h

LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione): N/A

ATTREZZATURE TECNICHE (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialistici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione): due monitor collegabili al PC uno posto in UFFICIO permanente e l’altro posto nella sala riunioni mobile. Un pc postazione ingresso con accesso alla rete PUBLIC. 1 fotocopiatrice/scanner collegata in rete a servizio dell’Ufficio e delle aule didattiche.

LABORATORIO MULTIMEDIALE (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.): n/a

MATERIALI DIDATTICI: KIT Cartellina con blocco appunti, penna, chiavetta USB, dispense, fotocopie, appunti distribuiti in formato cartaceo o digitale, materiale multimediale sugli argomenti trattati.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Aule didattiche e spazi comuni accessibili durante l'orario di apertura. I locali sono accessibili e fruibili anche da portatori di handicap. Apposite cartine segnalano i percorsi preferenziali.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Per la formazione finanziata e/o riconosciuta il bando pubblicitario viene pubblicato nella piattaforma SIFORT dedicata all'interno del database della Regione Toscana, nel sito Internet e sulla pagina Facebook ed Instagram di Abaco. Le iscrizioni, su modulistica regionale, sono raccolte attraverso la segreteria su appuntamento oppure via pec o tramite raccomandata.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Nel caso di corsi a pagamento il corrispettivo economico complessivo del corso può essere pagato in contanti oppure tramite bonifico e vengono accettati pagamenti dilazionati adattati in base alle esigenze dell'allievo.

L'allievo può recedere dal contratto a mezzo raccomandata A/R entro e non oltre il termine di 15 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, ovvero, nell'ipotesi in cui il contratto sia sottoscritto nei 15 giorni precedenti alla data di inizio del corso, non oltre il giorno anteriore a detta data. In tale eventualità il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** ha il diritto di trattenere e/o di esigere la sola quota di iscrizione.

Il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** ha diritto di recedere entro gli stessi termini temporali stabiliti per l'allievo: in tal caso, laddove alla sottoscrizione del contratto quest'ultimo abbia corrisposto, come di norma richiesto, la quota di iscrizione, il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** deve corrispondere all'allievo la medesima quota.

La somma corrisposta dal **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** a titolo di quota di iscrizione diventa irripetibile allorché il corso sia iniziato e qualunque sia il titolo in base al quale l'allievo ne chiedi la restituzione; se la quota non è stata versata, l'allievo resta obbligato a corrisponderla.

Qualora il corso non venga attivato da parte del **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** le quote versate saranno rimborsate integralmente.

Successivamente all'inizio del corso, la facoltà del recesso dell'allievo dal contratto, da esercitare invio di lettera raccomandata A/R, è ammessa esclusivamente per gravi e comprovati motivi familiari o di salute, ad insindacabile giudizio del **Consorzio Arezzo Formazione ABACO**. In tale fattispecie, se l'allievo ha già versato interamente la quota di frequenza, ha diritto alla restituzione del 50% del corrispettivo in denaro della parte del corso che non potrà essere frequentata; se non ha provveduto a tale versamento, è viceversa obbligato a versare il 50% del corrispettivo della parte del corso che non potrà frequentare.

L'allievo sarà comunque tenuto al pagamento dell'intero costo individuale di frequenza qualora non vengano rispettati i tempi sopra stabiliti per l'esercizio del diritto di recesso ovvero per la mancata o parziale frequenza al corso per cause diverse da quelle sopra indicate, in ragione dei costi organizzativi sostenuti dal Consorzio ABACO.

La penale nel recesso non è imposta se l'Organismo Formativo è in difetto.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Al termine del corso, entro 1 mese dalla data dell'esame, viene rilasciata all'utenza l'attestazione in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

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...)

Sulla base delle nostre esperienze, oltre a garantire la presenza costante dell'Orientatore Daniele Chies e di uno/due Tutor per corso, l'accompagnamento didattico che proponiamo si sostanzia in tre principali modalità, di cui forniamo di seguito una sintesi.

PROCEDURA GENERALE. Rilevamento delle problematiche a cura del Direttore, del Coordinatore e del Tutor; Redazione di un documento rispetto al problema emerso, per la classe o per un particolare allievo. Il documento contiene una sezione delle possibili azioni da intraprendere; Convocazione dell'allievo, e se il problema è di classe, indizione di una riunione partecipata dagli allievi, condotta da un facilitatore; Colloquio e suggerimento delle possibili azioni di supporto da intraprendere insieme all'allievo; Esito del colloquio; Attivazione delle soluzioni condivise.

1. Accompagnamento didattico individuale. In questa fase l'orientatore deve: supportare l'allievo in momenti di difficoltà personale, di apprendimento e sociale; applicarsi per risolvere eventuali problemi dell'allievo circa impegni e calendario, clima d'aula, contenuti dell'azione formativa, ecc.; fornire supporto individualizzato ai partecipanti per facilitare il processo di apprendimento.

2. Accompagnamento allo sviluppo di abilità di orientamento alla formazione e al lavoro. Le attività sono finalizzate a: conoscere e valorizzare le competenze, le potenzialità e le diverse abilità dell'utente; supportare le scelte formative e/o professionali attraverso attività di rafforzamento della conoscenza di sé, del sistema della formazione e del mercato del lavoro fino all'elaborazione di un progetto personale mirato alle aspettative, ai bisogni e alle potenzialità degli utenti; conoscere, confrontare e valorizzare il contesto socio-culturale in cui l'utente si inserisce; analizzare il mercato del lavoro e la normativa di riferimento (Contratti collettivi e individuali); conoscere i riferimenti normativi per la tutela dei lavoratori extracomunitari e/o appartenenti alla fasce deboli; conoscere i servizi presenti sul territorio e il loro funzionamento; applicare le tecniche di ricerca attiva del lavoro (progetto professionale, lettera di accompagnamento, curriculum vitae).

3. Percorsi di integrazione sociale di gruppo. Tali attività hanno lo scopi di: confrontare e valorizzare i diversi contesti di provenienza degli utenti; recuperare e rafforzare l'autonomia personale attraverso lo sviluppo delle competenze comunicative, relazionali e delle abilità sociali (percorso di autovalutazione-bilancio); favorire l'integrazione sociale; favorire lo sviluppo professionale; fornire all'utente elementi della lingua italiana anche attraverso lo strumento informatico per fronteggiare meglio le situazioni legate al proprio cambiamento.

Ovviamente, intraprendiamo anche azioni di orientamento in uscita finalizzate a fornire agli allievi in uscita

dal percorso di formazione le capacità di autonoma assunzione di responsabilità e di scelte consapevoli e di autovalutazione nel processo di crescita individuale. Condotte dall'orientatore con il supporto del tutor didattico, per quanto attiene agli aspetti formali, le azioni sono centrate primariamente sulla conoscenza e l'esplorazione del sistema di interessi e motivazioni del singolo utente, tramite il modello dell'analisi e della ricerca autodiretta o parzialmente guidata. Queste azioni principali vengono trattate con estrema attenzione alla dimensione di genere, alle particolari esigenze del lavoro dal punto di vista maschile e femminile. In particolare le attività svolte dal supporto orientativo sono:

1. Bilancio di risorse individuale. Viene realizzato tramite: utilizzo di una serie di prove/strumenti specifici (questionari di autovalutazione, analisi degli apprendimenti acquisiti durante il corso, simulazioni, etc.) finalizzati all'esplicitazione di capacità e competenze che l'allievo non è cosciente di avere o di avere acquisito; realizzazione di una documentazione apposita che alla fine, assieme a una relazione finale elaborata di comune accordo fra allievo e orientatore, vanno a costituire il fascicolo (libretto formativo) che rimane all'allievo.

2. Orientamento in uscita. Finalizzato a: realizzare un confronto di gruppo sull'attività appena conclusa; presentare agli studenti lo scenario delle opportunità emergenti nel mondo del lavoro; fornire indicazioni comportamentali e strumenti operativi per costruire un percorso formativo e professionale adeguato alle proprie caratteristiche e aspirazioni; presentare metodi e strumenti per la ricerca attiva del lavoro, presentare le possibilità lavorative del settore (siti internet, portali, reti di relazioni, strumenti, ecc.).

3. Accompagnamento alla ricerca di lavoro o costituzione impresa. Al fine di: definire le aspirazioni di lavoro e di carriera e di una strategia di ricerca di lavoro e di valorizzazione del talento individuale (lavori di gruppo); approfondire con esperti del settore la rete di relazioni da attivare; redigere di un curriculum vitae efficace e di una lettera di presentazione finalizzata alla ricerca del lavoro; fornire una panoramica sulla costituzione di lavoro autonomo e impresa, con la spiegazione operativa della impostazione di un business plan.

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.

Il titolare del trattamento dei dati è il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** sito in Via XXV Aprile nr.12 ad Arezzo P.IVA 01983310515.

La responsabilità e autorità per la determinazione della politica degli accessi agli archivi (cartacei e informatici) è del Rappresentante Legale di **Consorzio Arezzo Formazione ABACO**.

Le funzioni di direzione, segreteria, amministrazione/rendicontazione ed alla struttura operativa sono autorizzati al trattamento dei dati. Ulteriori soggetti esterni che possono trattare i dati (come per ex.: commercialista, docenti, tutor, ecc.) sono oggetto di contratti contenenti specifiche clausole sulla responsabilità del loro trattamento.

Il **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** per lo svolgimento delle attività raccoglie i dati anagrafici degli utenti, al momento dell'iscrizione ai corsi, su modulistica interna o su modulistica appositamente predisposta dalla R.T.; i dati vengono raccolti su archivi cartacei e informatici e conservati per il tempo minimo necessario allo svolgimento del servizio, all'adempimento delle attività amministrative e degli obblighi fiscali.

Il consenso dell'utente viene raccolto al momento del contratto (preiscrizione o iscrizione al corso).
In caso di minori il consenso è raccolto presso i titolari della responsabilità genitoriale.

Consorzio Arezzo Formazione ABACO può trattare dati provenienti da altri soggetti (partner di progetto, scuole, associazioni, ecc.).

I dati raccolti sono necessari per adempiere agli obblighi contrattuali (nei confronti dell'utenza e dell'eventuale soggetto finanziatore e/o docenti, tutor soggetti che collaborano con contratti professionali o di collaborazione per lo svolgimento delle attività connesse al progetto formativo), il trattamento del dato avviene nel rispetto di tale finalità. E' possibile negare il consenso al trattamento dati inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: privacy@abacoformazione.it.

Gli archivi cartacei sono tenuti sotto chiave e l'accesso è consentito unicamente ai soggetti che svolgono per conto di **Consorzio Arezzo Formazione ABACO** le funzioni di direzione, segreteria, amministrazione/rendicontazione ed alla struttura operativa.

Gli archivi informatici sono presso un server posto all'interno della sede, oggetto di back-up settimanale su supporto che viene conservato in luogo diverso dalla sede operativa. Il server è in rete protetto da firewall, i computer collegati alla rete sono dotati di antivirus.

Le reti sono due: la rete NAS a cui si accede dagli uffici e sala riunione. E' presente una ulteriore rete "PUBLIC" in cui hanno accesso i PC delle aule didattiche e la reception. Tramite questa ultima rete non è possibile entrare nella rete principale NAS che è protetta da PW. E' possibile dalla rete NAS entrare nella PUBLIC e condividere documenti, così come vedere i documenti in appoggio sulla stessa. Pertanto la banca dati di ABACO non è consultabile da personale esterno.

L'accesso alla rete contenente dati aziendali è consentito alle funzioni di direzione, segreteria, amministrazione/rendicontazione ed alla struttura operativa. I PC fissi (n.2) presenti nell'UFFICIO sono protetti da PW personale di accesso. In caso di spegnimento del monitor è presente ulteriore pw di accesso per la riattivazione.

Le medesime modalità sono definite per il PC ad uso interno di supporto alla sala riunioni per la proiezione dei dati su video.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Agenzia prevede una procedura per il trattamento e la raccolta dei reclami degli utenti e la gestione, correzione e risoluzione delle eventuali non conformità tramite l'utilizzo di apposita modulistica.

Nominativo del referente: Stella Sodi, recapito mail: info@arezзоformazione.it

Modalità di comunicazione: cartacea/telematica a cui può seguire un colloquio per comprendere le motivazioni del reclamo ed individuare la soluzione.

Modulistica per comunicazione del disservizio, modalità e tempistiche di risposta, indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: Le Non Conformità, disallineamento rispetto alla prassi e/o regole aziendali, possono essere rilevate durante lo sviluppo di tutte le attività correlate ai processi di progettazione, organizzazione e gestione di corsi di formazione, direttamente dagli Enti di controllo, nonché dal sistema di conduzione aziendale (inosservanza delle prescrizioni della documentazione di qualità).

Un disservizio è trattato come una non conformità.
Tutti i disservizi vengono trattati nel minore tempo possibile.

Esse possono quindi essere:

- NC di servizio/prodotto;
- NC di processo o sistema

Non conformità, se individuate dai corsisti, possono essere segnalate al tutor o alla segreteria per la compilazione della documentazione di pertinenza.

Ricevuta la segnalazione di NC e compilata la documentazione prevista, è la direzione che la classifica e coinvolge i referenti che possono partecipare alla determinazione delle cause e all'identificazione delle soluzioni definendo le responsabilità e l'autorità per le relative azioni.

Nel caso di prodotto (apparecchiatura, dispositivo, software) non conforme, questo viene identificato e, se possibile, segregato. Le decisioni in merito possono essere:

- riparazione;
- reso al fornitore;
- richiesta nota di credito o sostituzione

Lo sviluppo del processo di rilevazione e gestione delle NC e delle azioni conseguenti viene formalizzato tramite apposita modulistica di registrazione.

Il dettaglio delle modalità di segnalazione, classificazione, risoluzione, gestione e registrazione delle NC è richiamato nella Procedura SGQ-PR-01 "Gestione non conformità, azioni correttive".

MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Il miglioramento dei servizi avviene anche con la somministrazione di questionari di gradimento.

La rilevazione della soddisfazione del Cliente avviene con le modalità descritte nella EROG-PR-02 "Procedura di analisi di Customer Satisfaction".

I controlli finali relativi ai corsi di formazione erogati dall'agenzia formativa vengono analizzati sia in sede di riunione del CTS (procedura EROG PR 01), sia in analisi della customer satisfaction (procedura EROG PR 02). La procedura EROG PR 03 descrive le modalità relative al controllo ed alle operazioni di valutazione relative ai corsi di formazione. Qualora durante i controlli venissero rilevate delle non conformità, le stesse e le eventuali azioni da intraprendere vengono gestite secondo quanto richiamato nella Procedura SGQ-PR-01 "Gestione non conformità, azioni correttive".

Possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: sulla base delle esperienze pregresse, cerchiamo di migliorare le nostre modalità di erogazione dei servizi per limitare i disservizi, accrescendo sempre più le nostre capacità di soddisfare i requisiti. Perché ciò avvenga, intraprendiamo una modalità di comunicazione aperta al dialogo ed alle esigenze degli utenti ed effettuiamo analisi di customer satisfaction sistematicamente ad inizio, metà e fine corso. Così facendo, abbiamo modo di tenere sotto controllo eventuali problematiche e risolverle ancor prima che vadano ad influire negativamente sull'esperienza formativa degli utenti.

Data ultima revisione 01/04/2022

Firma
Il Presidente
Prof. Claudio Tomoli



CONSORZIO AREZZO FORMAZIONE ABACO
Via XXV aprile, 12 - 52100 Arezzo (AR)
Codice di Accrediatamento Regionale: OF0209
Iscritto R.E.A. della CCIAA di Arezzo nr. 153517
Codice Fiscale e P.IVA: 01983310515
PEC: consorzioabaco@pec.it