

Denominazione Organismo ZEFIRO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Estremi atto rilascio accreditamento

Decreto n. 19937 del 13/12/2018

Estremi atto rilascio accreditamento per i servizi al lavoro

Decreto n. 92 del 22/02/2022

Estremi atto rinnovo accreditamento per i servizi al lavoro

Decreto n. 67 del 02/02/2024

Codice di accreditamento per la Regione Toscana OF0065

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.

FIGURE DI PRESIDIO AGENZIA FORMATIVA

DIREZIONE: Elisabetta Fambrini

GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA Elisabetta Fambrini

AMMINISTRAZIONE:Valentina Altamura

COORDINAMENTO: Valentina Altamura

ESPERTO VALUTATORE APPRENDIMENTI: Mirco Trielli

Responsabile della funzione di Consulenza Orientativa: Mirco Trielli

Responsabile della funzione di Inserimento lavorativo: Valentina Altamura

Responsabile della funzione progettazione didattica : Mirco Trielli

FUNZIONE DOCENTE: Maria Pacini, Alexa Dominicci

SUPPORTO ALLA DIDATTICA: Cecilia Fambrini, Trielli Cristina, Vrenna Teresa

SEGRETERIA: Vrenna Teresa, Cecilia Fambrini, Laura Buchignani, Lisa Pracchia, Cristina Trielli,

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: OF0065

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredimento Formazione Riconosciuta; Accredimento per Formazione Finanziata, Accredimento per Obbligo di Istruzione; Accredimento per i servizi al lavoro

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

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 DELLA 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 Regione Toscana.

LA NOSTRA MISSION

Zefiro si impegna a promuovere un'evoluzione armonica del territorio, valorizzando il potenziale civico, culturale, sociale ed economico di individui, imprese, enti e associazioni.

Realizza interventi e servizi innovativi di formazione, orientamento e consulenza per:

- ☛ famiglie, giovani e adulti, nella logica della prevenzione e sviluppo di autonomie e competenze per il benessere
- ☛ imprese, enti, reti e associazioni, per l'attivazione sul territorio di reti di relazione e iniziative sistemiche di adattamento e proiezione sul mercato.

LE NOSTRE PAROLE

Risorse: L'opportunità nasce da una visione dell'altro come portatore di risorse con attenzione a quanti si trovino in situazioni di difficoltà, fragilità, vulnerabilità. Vogliamo valorizzare il buono che c'è piuttosto che soffermarci sulla mancanza, cercare la possibilità invece che accontentarci dello status quo, con cura del processo di ricerca e di crescita che vale per noi come per i nostri partner e clienti.

Personne: Le persone che lavorano con noi sono la nostra più grande risorsa, il nostro maggior investimento e cerchiamo di metterle in condizione di poter fare il meglio per loro stesse e per gli altri, sia attraverso una condivisione costante di obiettivi che attraverso una costante attenzione ai bisogni e alle possibili necessità tanto personali quanto formative.

Successo formativo e lavorativo: Promuovere il pieno successo formativo degli allievi tenendo conto della complessità dei bisogni, sviluppando azioni di Formazione Professionale e di Orientamento scolastico e professionale, rispondendo ai fabbisogni formativi, orientativi e professionali del territorio

Ben-essere: L'attenzione al ben-essere personale e aziendale è il primo passo per la crescita e lo sviluppo, sia del singolo che dell'impresa. Diventa centrale promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale di tutte le lavoratrici e di tutti i lavoratori che operano a Zefiro e lavorano con Zefiro.

Eguaglianza e Pari Opportunità: garantire a tutti gli utenti l'accesso alle attività erogate assicurando la parità di trattamento ai partecipanti

Co-operazione: Lavorare insieme per cause comuni con onestà, trasparenza, responsabilità sociale. Questo per noi significa cooperare nell'ottica di una crescita sostenibile (nostra e del mondo che ci circonda) e di un rapporto mirato a cercare reciproche soddisfazioni.

Conflitto-mediazione: vediamo il conflitto come elemento generativo e di trasformazione, una risorsa all'interno della costruzione di relazioni che mettono a valore la diversità. Mediazione come pratica per la comprensione-trasformazione

dei conflitti in un'ottica evolutiva di cambiamento e opportunità di empowerment personale e sociale.

Impresa sociale: Esercitare in via stabile e principale un'attività d'impresa di interesse generale, senza scopo di lucro e per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. E' il nostro modo di mettere al centro l'attenzione all'interesse comune e non solo a quello personale, per promuovere opportunità per tutti e ridurre i livelli di disuguaglianza.

Innovazione: Ispirazione, creatività, divertimento ci guidano nell'immaginare sempre nuove possibilità, sia che si tratti di corsi che di servizi. Ci piace fare, ci piace cambiare e ci piace anche sbagliare.

Europa e oltre: Pensiamo globale sentendoci europei. Indossiamo lenti diverse per comprendere i bisogni dei cittadini di tutti i continenti. Promuoviamo la coscienza e la conoscenza europee anche attraverso gli scambi giovanili, le mobilità, la condivisione di buone prassi e best practice tra reti nazionali e continentali.

IL NOSTRO METODO

Ci proponiamo di contribuire a rispondere ai bisogni di natura culturale, sociale, educativa, imprenditoriale della società.

E lo facciamo attraverso due anime: la cooperativa sociale e l'agenzia formativa.

Zefiro è una cooperativa sociale, dal 2023 impresa sociale, che opera da più di 15 anni con attenzione, professionalità ed esperienza in stretta connessione con i territori e con le persone; un approccio che ha permesso di realizzare in pochi anni una realtà in grado di coniugare servizi, formazione, consulenza e sviluppo progettuale continuo. 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 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, al supporto all'imprenditoria.

Zefiro è Agenzia formativa accreditata alla Regione Toscana e come tale realizza corsi di formazione professionale ad ogni livello e promuove l'educazione permanente nei seguenti ambiti principali: area sociale, infanzia ed educazione, marketing, web e grafica, informatica, lingue, ristorazione, promozione della salute e del benessere in azienda, anche attraverso la pratica sportiva. Attraverso l'identificazione della propria Politica per la Qualità

Zefiro si assume un impegno che intende perseguire attraverso il continuo miglioramento del proprio SGQ in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2015

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 AL PUBBLICO Dal Lunedì al Venerdì 9.00 – 18.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

www.zefiroformazione.it

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE

Aula didattica mq 46,00
 Aula Informatica mq 32,50
 Ufficio mq 38,50
 Ufficio mq 23,00

| Tipologia | Uso (Individuale o Collettivo) | Quantità |
|--|--------------------------------------|-----------|
| <p>Aula informatica specializzata</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">  <ul style="list-style-type: none"> • Intel Core i5 processor i5-8400 • 8GB DDR4 2400MHz SODIMM Kingston - DDR4 - 8 GB - SO DIMM 260-pin - 2400 MHz • ASUS NV EX-GTX1660 • SSD KINGSTON 2.5" 480GB SATA3 SA400S37 HD 2,5 SSD 480GB KINGSTON SATA III SERIE A400 • Masterizzatore LG GH24NSD1 BLACK SATA • Monitor VA327H • Kit tastiera e mouse gaming Devastator CoolerMaster RGB • CABINET ATX MIDI TOWER COOLER MASTER MCB • windows 10 • Suite Adobe </div> | <p><i>Postazioni individuali</i></p> | <p>15</p> |
| <p>Imac:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20 pollici - 8 gb RAM - 250gb hard disk | <p><i>Materiale collettivo</i></p> | <p>8</p> |
| <p>Computer portatile: Acer Aspire 3 A315-53G:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15 pollici - Intel® Core™ i5 (i5 - 7200U, 2,50 GHz, 3 MB) - NVIDIA® GeForce® MX130 Fino a 2 GB - Ram: 8 GB DDR4 SDRAM - <p>(dotazione che verrà data in comodato agli allievi per le ore in FAD previste dal progetto e in caso di sospensione dell'attività didattica per il perdurare dell'emergenza epidemiologica Covid-19)</p> | <p><i>Postazioni individuali</i></p> | <p>30</p> |

| | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------|
| Computer portatile: HP 630 <ul style="list-style-type: none"> - 15 pollici - Intel Core i3-2310M - 4 gb RAM - Radeon HD 6470M | Postazioni individuali | 3 |
| NAS – network attached storage – memoria di massa condivisa anche da remoto tramite ID e PSW personali (dotazione disponibile per gli allievi anche per le ore in FAD previste dal progetto e in caso di sospensione dell'attività didattica per il perdurare dell'emergenza epidemiologica Covid-19) | coll | 1 |
| Canon videocamera professionale xm2 digitale ccd minidv | Materiale collettivo | 1 |
| Tavoletta grafica Professionale 10 x 6 Pollici Disegno Digitale Penna Senza Fili Stilo | Materiale collettivo | 5 |
| Macchina Fotografica, Telecamera, Cavalletto Set attrezzatura per realizzazione film e video | Materiale collettivo | 1 |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Aula modulare attrezzata con Videoproiettore: </div> <ul style="list-style-type: none"> - videoproiettore - lavagna a fogli mobili - pc portatile casce stereo <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;">    </div> | Aula con postazioni personalizzabili | 15 postazioni più docente |
| Stampante multifunzione condivisa: Develop Ineo+300i | Materiale collettivo | 1 |
| Router programmabile wireless | Materiale collettivo | 1 |
| Server | Materiale collettivo | 1 |
| Server Ubuntu per la gestione di risorse condivise e con funzione di backup in modalità RAID 1 | Materiale collettivo | 1 |
| Access Point con protocollo 802.11 A/B/G | Materiale didattico | 1 |
| switch ethernet 24 porte | Materiale collettivo | 1 |

| | | |
|---|----------------------|---|
| gruppi di continuita' | Materiale collettivo | 8 |
| Tablet Samsung Tab 3 Lite T110 | Materiale collettivo | 5 |
| Canon videocamera professionale xm2 digitale ccd minidv | Materiale collettivo | 1 |
| Videoproiettore Acer datashow x1160 | Materiale collettivo | 1 |
| Kit per videocamera o fotocamera DSLR che include: (1) Supporto spalla + (1) asta da 15 mm + (1) matre box | Materiale collettivo | 1 |
| Macchina Fotografica, Telecamera, Cavalletto Set attrezzatura per realizzazione film e video | Materiale collettivo | 1 |

Caratteristiche e qualità delle attrezzature didattiche

Nella visione della scuola e dell'aula del futuro, gli spazi didattici non sono più concepiti come unici e dedicati, ma hanno molteplici configurazioni e scelte tecnologiche che permettono lo svolgimento di prassi didattiche differenti, sia frontali che attive, di classe, individuali e di gruppo. Alla base di questa concezione ci sono gli arredi, che devono essere mobili e modulari: tavoli componibili e mobili, sedie, sgabelli, angoli morbidi, ecc. Ed è così che la destinazione degli spazi didattici si slega dallo spazio e si adegua in maniera flessibile alla metodologia didattica adottata dal docente. Durante i lavori di gruppo, pur nel rispetto della normativa anti Covid-19, dev'essere possibile disporre gli arredi in cerchio, per coniugare il lavoro di gruppo con il dialogo a coppie bisogna poter disporre i tavoli a "S", mentre per la classica lezione frontale si deve essere in grado di utilizzare i singoli tavoli come banchi per il lavoro individuale. Inoltre, per le attività didattiche che richiedono spazi più ampi, i tavoli devono poter essere facilmente richiusi minimizzando l'ingombro. Anche l'aula didattica, all'occorrenza, potrà trasformarsi in una vera e propria aula informatica, con **postazioni semplici** per la navigazione in internet sfruttando i notebook HP 630 Intel Core i5-2310M Radeon HD 6470 M quando non si utilizzi l'aula con **postazioni specializzate** (si veda box sopra) con PC assemblati allo scopo di avere prestazioni eccellenti nello sviluppo e nella creazione grafica 3d.

Attrezzature didattiche specifiche per la formazione a distanza (FAD)

| Tipologia (pc, tablet, applicativi per la didattica a distanza, etc.) | Uso (Individuale o Collettivo) | Quantità | Soggetto attuatore che rende disponibile la risorsa (1) |
|---|--------------------------------|----------|---|
| Piattaforma ZOOM | coll | 1 | Zefiro |
| Piattaforma Edmodo | coll | 1 | Zefiro |
| Suite Google Educational | coll | 1 | Zefiro |

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

E' garantita l'accessibilità a tutti i locali dal piano strada.

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

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/certificazione delle competenze
- 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.

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 GDPR "Regolamento europeo Privacy 2016/679" e ai sensi del D.Lgs. 2018/101.

- 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
- 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

Data ultima revisione 01/07/2024

Firma



Zefiro Società Cooperativa Sociale
Via Carlo del Prete, 347/A
55100 Lucca
Tel 0583/1386251
P.Iva 02116650462