

Carta Qualità

Denominazione Organismo / Istituzione:
COSPE ETS

Estremi atto rilascio primo accreditamento:
Decreto n. 33 del 15/01/2009 - Codice accreditamento: F10110

Estremi atto rinnovo accreditamento:
Decreto n. 7913 del 21/05/2019 – Codice accreditamento : OF0268

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che COSPE Onlus assume nei confronti dei propri utenti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il /La 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.

STRUTTURA per AREA FORMAZIONE
ORGANIGRAMMA: COSPE – Cooperazione per lo sviluppo dei Paesi Emergenti

(Vedi Organigramma in allegato)

DIREZIONE: [Eleonora Migno](#)
COORDINAMENTO: [Elisa Del Vecchio](#)
RESP. AMMINISTRAZIONE: [Sara Vighi](#)
AMMINISTRAZIONE: [Rosalba Mascherini](#)
VALUTATORE DELLE COMPETENZE: [Elena Piani](#)

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:

(precedente Decreto n. 33 del 15/01/2009. Codice accreditamento: F10110)

Attuale Decreto n. 7913 del 21/05/2019, Codice accreditamento: OF0268

AMBITI ACCREDITAMENTO:

Accreditamento per attività Riconosciuta.

Accreditamento per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30 punti al 31 dicembre 2023

CERTIFICAZIONI QUALITA':

ISO 9001-2015, n. certificato IQ-1007-07 del 07/10/2019 Ente di Certificazione: Dasa-Rägister S.p.A.

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI: Certificazione annuale del Bilancio ed elaborazione di Bilancio Sociale annuale <https://www.cospe.org/chi-siamo/bilancio-sociale-ed-economico/>
Certificazione secondo Norma UNI 125:2022 sulla Parità di Genere conseguita nel 2023.

POLITICA DELLA QUALITA':

COSPE è accreditato alla Regione Toscana come **Agenzia Formativa** ed eroga i propri corsi attraverso l'utilizzo di metodologie e strumenti didattici innovativi, sia in presenza che a distanza.

COSPE si occupa delle docenze, del coordinamento didattico, del tutoraggio, della valutazione così come della documentazione, della logistica, delle attrezzature e di tutti i servizi aggiuntivi necessari alla buona riuscita dei percorsi formativi.

COSPE svolge le proprie attività cercando di contribuire alla crescita della cultura della cooperazione e della pace, attraverso la diffusione, sia a livello regionale che nazionale, delle conoscenze sulle migliori pratiche adottate in tali ambiti.

COSPE, al fine di garantire un alto livello di soddisfazione di tutti gli attori coinvolti nei processi, intende consolidare e migliorare la qualità dei servizi offerti, garantendo al tempo stesso la divulgazione in modo ampio e trasparente dei propri impegni.

La politica e gli obiettivi per la qualità saranno modificati ogniqualvolta e per quanto necessario a mantenerli adeguati al contesto interno ed esterno e a garantire la coerenza con le strategie associative.

Come da documento specifico, consultabile su richiesta, la **Politica per la Qualità** attraverso la quale si intende perseguire gli obiettivi strategici definiti annualmente dal Consiglio Direttivo si esprime come:

Politica nei rapporti con i Committenti

Politica nei confronti dei Beneficiari

Politica nei confronti del Personale

Politica nei confronti dei Fornitori

Politica nei confronti di altri Enti e dei Paesi Esteri

I PRINCIPI FONDAMENTALI della Carta di Qualità rispondono ai sensi della direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994 in G.U. 22/2/1994 n. 23) per cui l'erogazione dei servizi pubblici erogati direttamente dalle pubbliche amministrazioni o svolti in regime di concessione deve essere ispirata ai seguenti principi: 1) l'eguaglianza dei diritti degli utenti; 2) l'imparzialità; 3) la continuità dell'erogazione del servizio; 4) il diritto di scelta dei servizi distribuiti sul territorio (ove sia consentito dalla legislazione); 5) la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio e il diritto di accesso alle informazioni; 6) l'efficienza e l'efficacia del servizio; 7) la chiarezza e la trasparenza.

OBIETTIVI DEL CENTRO FORMATIVO:

Nel rispetto della *mission* e della Politica per la Qualità e la Parità di Genere di COSPE (https://www.cospe.org/wp-content/uploads/2024/02/1-Politica_per_la_Qualita-e-parita-genere_Cospe_26-09-2023.pdf), la Scuola COSPE propone **percorsi formativi professionalizzanti qualificati che preparano ad una carriera nella Cooperazione Internazionale ed il Non Profit**. L'offerta comprende un'ampia scelta fra diplomi, attestati e la frequenza a singoli moduli, riconosciuti e apprezzati dagli operatori del mondo della cooperazione e del non profit, sia italiani che internazionali.

COSPE progetta e realizza **percorsi formativi a catalogo o personalizzati** sulle specifiche esigenze degli utenti, riconosciuti, finanziati o privati, su diverse aree tematiche quali, tra le altre, la cooperazione internazionale, la cittadinanza attiva, la progettazione sociale, la gestione di organismi non profit, con approfondimenti tematici e geografici legati alla propria attività anche istituzionale.

La Scuola COSPE nasce nel 2004 con l'obiettivo di mettere a disposizione opportunità di formazione qualificata a quanti intendano impegnarsi con competenza nella cooperazione allo sviluppo e nelle professioni del terzo settore, con i seguenti obiettivi:

- Formazione di figure professionali nel settore della Cooperazione Internazionale e degli Organismi non profit;
- Pianificazione e gestione di progetti formativi destinati a categorie svantaggiate, sia sul territorio regionale / nazionale che sui territori esteri in cui si svolgono di progetti di COSPE Onlus;
- Organizzazione di corsi diretti ad immigrati, rifugiati e minori stranieri non accompagnati (MSNA) per favorirne l'integrazione sociale e l'inserimento lavorativo;
- Organizzazione di attività didattiche nelle scuole italiane di ogni ordine e grado sui temi dell'intercultura, della cittadinanza attiva e del contrasto al discorso d'odio;
- Formazione nei contesti della cooperazione internazionale dispensata in oltre 20 paesi extra-europei ad associazioni, cooperative, organizzazioni di produttori/produttrici, donne, giovani, rappresentanti e staff di istituzioni locali sui temi del rafforzamento associativo, comunicazione ed advocacy, monitoraggio e valutazione, progettazione e gestione.

Nel 2009 la Scuola COSPE ottiene un primo accreditamento come Agenzia Formativa da parte della Regione Toscana, rinnovato nel 2019, e ogni anno si impegna a mantenerlo, sottoponendosi ad un rigoroso sistema di Controllo di Qualità e di rinnovo annuale delle certificazioni.

Nel 2019, COSPE ottiene il riconoscimento di una nuova figura professionale di “*Responsabile della progettazione, gestione e direzione per la cooperazione internazionale e le organizzazioni non profit*”, iscritta nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali (RRFP) con il numero 507. La figura professionale si compone di 4 ADA (Area di Attività) per ognuna delle quali COSPE ha avviato un processo di riconoscimento dei percorsi formativi:

Progettazione in campo europeo, UC 1839

Gestione di un singolo progetto o di un portfolio di progetti, UC 2076

Direzione di organismi non profit, UC 2157

Negoziante in contesti interculturali, UC 2158

DESTINATARI

La Scuola COSPE si rivolge principalmente a giovani che abbiano già una formazione universitaria e ad operatori del settore e degli ETS, che intendano completare ed arricchire le proprie competenze professionali, ma è aperta a chiunque desideri avvicinarsi in modo approfondito ed operativo al mondo della cooperazione internazionale e del non profit.

La formula proposta prevede la frequenza prevalentemente durante i fine settimana (venerdì pomeriggio e sabato intera giornata), ma anche la possibilità di seguire lezioni a distanza in orario pomeridiano e serale, adottando un approccio flessibile sotto il profilo didattico e di modulazione dell'orario, in modo da risultare compatibile con attività universitarie e/o lavorative.

METODOLOGIA

La formazione si basa su una metodologia interattiva e richiede il coinvolgimento degli allievi in attività di gruppo, simulazioni, ricerche individuali e collettive, esercitazioni pratiche e tirocini in Italia e all'estero.

Ogni percorso si conclude con una attestazione di frequenza, e nel caso dei Diplomi, con un esame finale che permette di valutare le competenze acquisite.

Nel caso dei percorsi formativi riconosciuti dall'ente regionale, COSPE si impegna a seguire le procedure previste, sia per l'attivazione dei corsi che per la validazione delle competenze acquisite.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Orario ricevimento della Segreteria del Centro formativo:

Dal lunedì al venerdì: 9:00-13:00, 14.00-18:00 - Tel. +39 055 473556 - formazione@cospe.org

Informazioni sul Centro formativo, la presentazione ed il calendario dei corsi, le modalità di iscrizione e di partecipazione sono reperibili sul sito: <https://www.cospe.org/scuola/>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Il Centro formativo “Luciana Sassatelli” ubicato al primo piano in via Slataper, 10 a Firenze è fruibile dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 18:00. Durante il fine settimana (venerdì pomeriggio, sabato e domenica), il centro formativo rimane aperto anche in orari serali diversi da quelli sopra riportati, compatibilmente alle attività formative che vengono realizzate. La struttura è di proprietà della ONG COSPE Onlus ed è dotata di:

2 AULE FORMATIVE :

- un'aula corsi multimediale di circa 57 mq luminosa e ben aerata, dotata di videoproiettore e schermo, schermo touch in uso al docente, computer in connessione internet in modalità wifi, tavoli ampi e sedie sufficienti per almeno 25 studenti dotati di attacchi elettrici per la connessione di 16 computer portatili, servizi igienici dedicati. L'aula dà accesso ad una terrazza aperta attrezzata con tavolo e sedie per godere anche delle pause formative.
- un'aula corsi multimediale di circa 19 mq luminosa e aerata, dotata di schermo gigante, computer in connessione internet, tavoli ampi e sedie sufficienti per almeno 10 studenti.

Il Centro formativo è già dotato di norme di sicurezza e sistema antincendio e di addestramento del personale addetto, adeguati agli standard previsti dalla legge (estintori, porte d'uscita con maniglie antipanico, superamento delle barriere architettoniche, ecc.) efficiente e periodicamente controllato dagli enti competenti.

ATTREZZATURE TECNICHE in entrambe le aule tutte le lezioni sono frequentabili anche on-line in modalità di videoconferenza grazie ad una *piattaforma multimediale* gestita da un tutor d'aula. A seconda della piattaforma didattica utilizzata, possono collegarsi a distanza dai 25 ai 100 utenti. La piattaforma permette anche la registrazione in diretta delle lezioni ed una loro successivo invio in file agli utenti.

MATERIALI DIDATTICI: I materiali didattici utilizzati, oltre alle lezioni registrate, sono dispense sia in formato elettronico che cartacee stampate, presentazioni in *power-point*, materiale multimediale fornito dai docenti, disponibilità di fruizione dei moduli formativi tramite le registrazioni delle lezioni.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutte le aule, gli uffici di segreteria e amministrativi, i servizi igienici si trovano al primo piano dello stesso stabile e sono interamente accessibili negli orari sopra riportati anche a portatori di handicap. L'accesso dal piano strada al primo piano, dove si trova il centro formativo, è garantito mediante un servoscala elettrico, movimentato da personale appositamente formato. Alla base della scala è presente uno spazio di sosta con citofono per la chiamata della reception, che, a seguito della chiamata, attiva il montascale e il personale addetto. All'interno del centro formativo non vi sono barriere architettoniche e le dimensioni degli spazi, inclusi i servizi igienici, permettono il cambiamento di direzione di una sedia a rotelle attraverso rotazione di 360°.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Gli utenti interessati ai corsi possono effettuare una [richiesta di informazioni](#) direttamente attraverso il sito.

L'iscrizione ai corsi viene confermata tramite invio via e-mail della scheda di iscrizione, scaricabile dal sito, alla segreteria entro le date di scadenza stabilite per ogni corso.

Una volta ricevute le domande di iscrizione, la segreteria provvede a contattare gli interessati singolarmente o in gruppo, per telefono o via e-mail, per fornire eventuali informazioni aggiuntive sul corso.

Può essere prevista una procedura di selezione per le varie tipologie di corsi, se prevista dai singoli bandi.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Le modalità di pagamento sono indicate sul sito, nella sezione di presentazione dei singoli corsi e nella scheda di iscrizione.

Gli iscritti si impegnano a corrispondere, attraverso bonifico bancario, la quota di partecipazione prevista per i corsi e moduli formativi in un'unica soluzione prima dell'inizio del corso, oppure, solo per i corsi di durata superiore ai tre mesi, con rate concordate nella modalità seguente:

- 1/3 dell'importo totale prima dell'inizio del corso prescelto;
- 1/3 dell'importo totale a metà del corso prescelto;
- 1/3 dell'importo totale alla fine del corso prescelto.

Le quote versate potranno essere restituite per una cifra pari all'80% del costo corrispondente, solo se la richiesta di rimborso perviene entro e non oltre la prima settimana del corso avviato.

In caso di annullamento del corso da parte di COSPE, le quote eventualmente già versate saranno rimborsate.

MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

COSPE rilascia le seguenti tipologie di attestazioni private per i corsi/moduli frequentati:

- **Attestato di partecipazione:** l'Attestato di partecipazione viene rilasciato a chiunque abbia frequentato almeno il 75 % delle lezioni e a chiunque abbia frequentato un singolo modulo di approfondimento e/o perfezionamento, salvo segnalazioni diverse del/la docente.
- **Diploma:** il Diploma di *Project Manager* o di *Project Officer* viene rilasciato a chiunque abbia superato con esito positivo una prova d'esame finale che attesti l'acquisizione delle conoscenze e competenze richieste dai percorsi formativi svolti indipendentemente dalla percentuale di frequenza. Le modalità di svolgimento delle prove sarà indicato di volta in volta.
- **Certificazione delle competenze professionali:** qualora vengano attivati percorsi formativi per figure professionali riconosciute dalla Regione Toscana, il Centro formativo è abilitato a rilasciare attestazioni di qualifica, secondo la normativa vigente.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Gli utenti del centro formativo godranno inoltre di misure e strumenti di accompagnamento/orientamento per la scelta del percorso formativo più idoneo alle proprie e specifiche necessità; tutoraggio personalizzato per la compilazione di piani di formazione e/o aggiornamento individuali, implementazione di piani di formazione personalizzati; orientamento alla scelta e allo svolgimento del tirocinio formativo e professionalizzante.

I tirocini formativi e professionalizzanti possono essere organizzati, su richiesta e presentazione di una candidatura da parte degli utenti, sia in Italia che all'estero, presso gli uffici di COSPE, nei limiti della disponibilità annuale delle opportunità presenti nei diversi progetti gestiti dall'organizzazione.

All'inizio di ogni anno accademico oppure di ogni singolo percorso formativo, viene organizzato un incontro informativo e di primo orientamento sull'offerta formativa annuale del Centro di formazione (*Open Day*).

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

COSPE implementa e aggiorna costantemente misure di sicurezza di natura amministrativa, tecnica e organizzativa finalizzate a proteggere i tuoi dati dall'accesso non autorizzato di terzi, dalla distruzione o dall'alterazione. COSPE utilizza archivi cartacei e informatici interni protetti da personale formato e accessi controllati, non accessibili da entità terze esterne.

Verso i docenti e gli utenti dei corsi chiediamo e raccogliamo i seguenti dati personali:

- per le iscrizioni, l'attivazione di account su piattaforma webinar di studio e l'attivazione di contratti di consulenza raccogliamo dati anagrafici, come nome e cognome, indirizzo email e data di nascita, residenza, numero di telefono);
- per procedure legate a finanziamenti o voucher di studio possiamo raccogliere dati di identificazione, come codice fiscale, copia del documento d'identità, del passaporto o della patente (se previsto e consentito dalla legge applicabile)
- per procedure legate ai pagamenti possiamo chiedere dati relativi a coordinate del conto bancario.

Se l'utente si collega, connette o accede ad un servizio di terzi (ad es. Google, Facebook), tale strumento può inviarci informazioni quali, ad esempio, i tuoi dati di registrazione e del tuo profilo utente su tale servizio. I dati inviati a COSPE variano e sono controllati dipendono dalle autorizzazioni che l'utente ha rilasciato a tale servizio nelle relative impostazioni privacy. L'utilizzo dei cookie di profilazione è disciplinato dalle regole predisposte dalle terze parti medesime, pertanto, si invitano gli utenti a prendere visione delle informative privacy e delle indicazioni per gestire o disabilitare i cookie pubblicate nelle seguenti pagine web:

Per cookie di Google:

- privacy policy: <https://www.cospe.org/privacy/>
- indicazioni per gestire o disabilitare i cookie: <https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=it>

Per cookie di Facebook:

- privacy policy: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>
- indicazioni gestire o disabilitare i cookie: <https://www.facebook.com/help/cookies/>

- Laddove l'utente abbia dato il suo consenso, possiamo condividere i suoi dati, compresi i dati personali, come descritto nel momento in cui abbiamo ottenuto il suo consenso, ad esempio quando è richiesta la partecipazione ad attività promozionali condotte da COSPE.

Queste informazioni sono necessarie per l'adeguata esecuzione del contratto stipulato tra noi e l'utente e il docente, ci consentono di agire in conformità ai nostri obblighi legali e di fornire tutti i servizi richiesti. COSPE utilizza, archivia ed tratta i dati, compresi i dati personali, per fornire, comprendere, migliorare i servizi all'utente e sviluppare le opportunità e performance formative. Non condividiamo le informazioni di fatturazione e di pagamento con entità terze, diverse da società di controllo e auditoria esterna per la certificazione del bilancio annuale dell'organizzazione. Possiamo pubblicare dati aggregati (informazioni riguardo ai nostri utenti che combiniamo insieme in modo che non identifichino o siano riconducibili a un singolo utente) e informazioni non a carattere personale per analisi di settore legate alle esigenze formative del territorio.

In generale COSPE conserva i dati personali per il tempo necessario all'esecuzione del contratto di servizio stipulato con utenti, consulenti e docenti per assolvere ai nostri obblighi legali. In qualsiasi momento è possibile rivolgersi al Titolare del trattamento per far valere i propri diritti come previsti dall'art. 7 del DLGS 196/03, come ad esempio: il diritto di conferma dell'esistenza di dati personali, nonché informazioni sul trattamento; il diritto di ottenere la cancellazione, aggiornamento, opposizione al trattamento dei dati nei limiti previsti dalla legge.

- Il **responsabile del trattamento dati personali** è Francesca Pieraccini – Direttrice Generale e Legale Rappresentante.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Per rendere minimi i rischi connessi con il rilascio di servizi non conformi, la Direzione assicura:

- 1* la pianificazione dei progetti formativi in modo adeguato alla loro complessità ed articolazione;

- 2* la messa a disposizione di consulenti e docenti (interni ed esterni) con adeguate caratteristiche e professionalità, preventivamente qualificati;
- 3* la corretta trasmissione della documentazione necessaria per le attività da svolgere;
- 4* la pianificazione di appropriati controlli attraverso la predisposizione di Piani Controllo Qualità (PCQ).

In caso di disservizio l'utente può segnalare utilizzando le procedure previste, ossia attraverso una segnalazione di reclamo. Questa viene inoltrata alla Direzione che si attiverà per gestire il disservizio. Eventuali segnalazioni di disservizio o mancato rispetto dell'impegno assunto possono essere inoltrate alla Coordinatrice del Centro formativo: Laura Vigoriti formazione@cospe.org e alla Responsabile Gestione Sistema Qualità: Alessandra Brunelli: alessandra.brunelli@cospe.org.

- La comunicazione deve essere fatta via e-mail specificando: data, tipologia, persone coinvolte e descrizione del disservizio. Sono graditi suggerimenti dell'utente per il superamento del disservizio.
- La comunicazione di risposta viene fornita via e-mail prima possibile e comunque non oltre 7 giorni lavorativi dalla segnalazione da parte dell'utente. Le misure e i tempi di risoluzione dipendono dal tipo di disservizio o mancato impegno e vengono comunicati all'utente nella comunicazione di risposta.
- Il dialogo che si aprirà con l'utente darà la possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione. Il processo di trattamento delle Non Conformità prevista dal sistema di gestione ISO 9001 permette di registrare, controllare, superare delle cause e quindi il non ripetersi delle non conformità.

I reclami degli utenti, se riconosciuti giustificati, vengono trattati come Non Conformità, facendo scattare, nei casi più critici, adeguate Azioni Correttive. Chiunque rilevi situazioni di Non Conformità, nelle fasi esecutive di propria competenza, è tenuto a darne tempestiva segnalazione al Responsabile GQ, con cui collabora per il trattamento della NC ed il superamento quindi del problema.

Gli utenti dei corsi hanno inoltre la possibilità di indicare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione tramite gli appositi questionari di valutazione – rilevamento della soddisfazione a fine corso compilabili on line tramite il link messo a disposizione.

Data ultima revisione 4 Febbraio 2024

Firma

