

## R 10 - CARTA DELLA QUALITÀ

### Chi siamo

La società Arca S.r.l. Benefit viene costituita il 19 marzo 2016. La forma giuridica scelta è quella di Società Benefit (legge 28 dicembre 2015, n. 208, commi 376-383) ossia società che, nell'esercizio di un'attività economica, oltre allo scopo di dividere gli utili, persegue anche una o più finalità di beneficio comune, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente.

Ad oggi, Arca S.r.l. Benefit è una delle prime realtà della Regione Marche ad aver scelto questa forma societaria.

Arca si occupa di consulenza ambientale nei processi delle filiere produttive agricole e manifatturiere. Le principali finalità perseguite dalla società sono:

- garantire il recupero ambientale attraverso tecniche di produzione tradizionali, ottimizzando l'utilizzo delle materie prime e limitando lo spreco al fine di migliorare l'ecosistema ed evitare di danneggiare l'ambiente;
- incentivare la conoscenza e l'utilizzo di pratiche virtuose nel trattamento del suolo, nella coltivazione del territorio, nelle tecniche di allevamento, nelle concimazioni organiche, nel recupero e nel riuso di materiali di scarto e dei rifiuti;
- incentivare la conoscenza e l'utilizzo di sistemi di produzione di energie rinnovabili;
- gestire le risorse naturali e l'energia in modo sostenibile, valorizzandone l'uso e riducendo gli sprechi;
- organizzare e gestire le attività di formazione professionale;
- sensibilizzare, diffondere e promuovere, anche con la partecipazione di iniziative pubbliche e private e con corsi di formazione, la cultura del rispetto dell'ecosistema, della biodiversità dei prodotti e delle colture, della valorizzazione del territorio, dell'eco-sostenibilità, della sicurezza e qualità alimentare, del riciclo e del risparmio energetico.

### Informazioni generali sui servizi formativi offerti

Arca S.r.l. Benefit offre, tra gli altri, servizi di formazione professionale per la formazione continua e superiore.

La formazione è destinata a studenti, giovani neodiplomati/neolaureati, disoccupati e soggetti adulti occupati. Inoltre si prevede il coinvolgimento di agricoltori e tecnici nel campo agronomico ed ambientale.

Si impegna ad erogare diverse tipologie formative, quali attività di orientamento, attività formative post obbligo formativo e/o specializzazione e attività formative di aggiornamento attraverso lo sviluppo di un'organizzazione interna coerente con le tipologie di servizi offerti.

Tale formazione prevede altresì l'integrazione dei percorsi formativi con moduli professionalizzanti, al fine di sviluppare un raccordo tra enti di ricerca, mondo del lavoro e formazione professionale.

Arca S.r.l. inoltre prevede la crescita, tramite percorsi formativi, del personale interno e di quello delle società associate.

Arca S.r.l. Benefit si pone l'obiettivo di attivare corsi di formazione all'avanguardia che rispecchino le richieste delle esigenze territoriali e del mercato del lavoro, offrendo professionalità e competitività.

Nell'erogazione dei servizi Arca S.r.l. Benefit si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, diritto di scelta, diritto alla privacy, professionalità.

## **Standard di qualità garantiti a tutela dei beneficiari**

Arca garantisce una serie elementi assicuranti la qualità del servizio offerto:

- *Gestione amministrativa:*
  - Disponibilità nell'offerta di informazioni attraverso invio di materiale informativo telematicamente o attraverso contatto telefonico;
  - Apertura al pubblico finalizzata all'accoglienza di soggetti interessati ai servizi erogati e al rilascio di informazioni;
  - Celerità e chiarezza nelle modalità di iscrizione, rilascio di attestati o certificati di frequenza.
- *Gestione attività formativa:*
  - Svolgimento di attività di informazione ed orientamento agli utenti relativamente ai corsi di qualifica e specializzazione;
  - Organizzazione e realizzazione dei corsi ed esperienze formative;
  - Fruibilità degli spazi e degli orari deputati alla formazione in base alle esigenze dei beneficiari al fine di garantire la possibilità di frequentare e di agevolare l'apprendimento;
  - Le Risorse professionali delle quali si avvale Arca S.r.l. Benefit nell'organizzazione ed erogazione dei servizi formativi sono costituite da un team di professionisti interni e da formatori esterni;
  - Efficacia delle attività didattiche con attenzione ad aspetti teorici e tecnici. Attivazione di esperienze pratiche atte ad assicurare un approccio pragmatico all'insegnamento;

- Fornitura di materiale didattico specializzato agli utenti per agevolare il raggiungimento degli obiettivi del corso;
- Facilitazione all'apprendimento attraverso servizi telematici (es. power point) che garantiscano la possibilità di seguire gli insegnamenti agevolmente.

Gli spazi dedicati alle attività formative di ARCA ubicati a Castelplanio (AN), via Carrozze Vaccili n. 13 prevedono:

- un centralino;
- una segreteria;
- connessione internet WI-FI;
- pc e dispositivi input/output;
- n. 2 aule didattiche dotate di strumenti informatici e tecnologici utili alla formazione.

Arca S.r.l. Benefit si impegna a consegnare ai discenti, a fronte di ogni singolo intervento formativo, la documentazione relativa al corso stesso, compresi questionari di gradimento finali.

La presente Carta della Qualità viene pubblicata sul sito internet aziendale [www.arca.bio/formazione](http://www.arca.bio/formazione) ed è liberamente scaricabile in formato pdf, in ottica di massima trasparenza.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi Arca S.r.l. Benefit allega una scheda esplicativa dei **fattori di qualità** che assicura di rispettare nei confronti dei beneficiari; inoltre dichiara di impegnarsi a consegnare, come azione preventiva, una scheda di valutazione del servizio che potrà essere riconsegnata da ogni singolo partecipante nel caso di segnalazioni da presentare legate all'attività del corso.

In merito ad eventuali iniziative nell'**area dello svantaggio** Arca S.r.l. Benefit si impegna a fissare tre incontri (inizio corso, in itinere, fine corso) rispetto a tutta la durata del percorso formativo, con i servizi specifici al fine di creare un confronto, conoscere ed informare sugli sviluppi e sulla crescita personale e professionale di tali soggetti.

Apiro, 23 giugno 2021

#### **Il legale rappresentante**

Bruno Garbini

#### **Il responsabile della Qualità**

Simona Gattucci

**ARCA SRL - Società Benefit**  
Contrada Sant'Urbano, 5 - 62021 Apiro, Macerata, Italy  
Phone +39 0731 816249 Fax +39 0731 814700 info@arca.bio  
Cap. Soc. i.v. € 100.000,00

Allegato 1

## STANDARD DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	60% definita come percentuale standard di <i>customer satisfaction</i>	Questionari e schede di valutazione
Idoneità spazi formativi	Numero posti in aula	Maggiore o uguale al numero dei partecipanti	Confronto sistema gestionale aziendale
Efficacia dell'azione formativa	Percentuale di risposte positive	80% almeno	Test di apprendimento