



CARTA dei SERVIZI

Formazione di qualità a 360 gradi



Sommario

| | |
|---|---------|
| Principi Fondamentali della Carta dei Servizi | pag. 2 |
| Presentazione | pag. 5 |
| Mission | pag. 5 |
| Organigramma Aziendale | pag. 6 |
| Metodologie didattiche | pag. 7 |
| Aree di attività | |
| Istruzione e Formazione Professionale (IEFP) | pag. 8 |
| Formazione per il Lavoro (FPL) | pag. 9 |
| Formazione Permanente | pag. 9 |
| Cambridge Preparation Centre | pag. 10 |
| Oxford Test Centre | pag. 10 |
| WSET Approved Programme Provider | pag. 10 |
| Test center ICDL | pag. 11 |
| Formazione Aziendale | pag. 12 |
| Orientamento | pag. 13 |
| Servizi al Lavoro | pag. 14 |
| Settori di Attività | |
| Meccanico, Elettrico-Automazione | pag. 16 |
| Phygital, Beauty & Wellness | pag. 17 |
| Alberghiero, Socio-Sanitario | pag. 18 |
| Turistico, altro | pag. 19 |
| Apro Language Academy | pag. 20 |
| Progetti Internazionali | pag. 22 |
| Standard di Qualità | pag. 23 |
| Modello Organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e s.m.i. | pag. 24 |
| Reclami e suggerimenti | pag. 26 |
| Sedi e Certificazioni | pag. 27 |

Principi fondamentali della Carta dei Servizi

Questa carta dei servizi dell'**APRO** di Alba ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

Nella carta dei servizi vengono riportati i **principi fondamentali** che ispirano le diverse azioni e servizi sviluppati, nonché le regole generali che li dirigono.

L'**APRO** Formazione nell'offerta e nella realizzazione dei servizi osserva i seguenti principi:

Uguaglianza

Ai clienti, che abbiano i requisiti necessari per accedere ai servizi, sono assicurate equità di trattamento e di valutazione.

Uguaglianza dei Sessi

Tutti gli esseri umani sono liberi di sviluppare le loro abilità personali e di compiere scelte senza le limitazioni imposte da rigidi ruoli di genere. I diversi comportamenti, aspirazioni e bisogni delle donne e degli uomini sono considerati, valutati e incoraggiati in eguale misura.

Uguaglianza di Genere

Equità di trattamento tra donne e uomini che può esprimersi anche con un trattamento diverso, ma considerato equivalente, in termini di diritti, vantaggi, obblighi e opportunità.

Pari Opportunità

L'assenza di ostacoli alla partecipazione economica, politica e sociale a motivo del sesso, età, religione, convinzioni personali, handicap, orientamento sessuale e parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

Imparzialità

I rapporti instaurati con i clienti sono obiettivi e imparziali.

Continuità

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo, soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la comunità o per specifici gruppi di utenza (servizi

essenziali). In caso di prevedibile funzionamento irregolare o di interruzioni, gli utenti saranno informati preventivamente e verrà comunque cercato di adottare misure atte a diminuire il disagio.

Diritto di Scelta

A tutti i cittadini è riconosciuto, ove consentito dalla normativa, il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, in particolare tra i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cliente ai servizi offerti dall'**APRO** al fine di permettere la valutazione dei servizi offerti e gli eventuali reclami.

Efficienza ed Efficacia

Il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari da conseguire. In tale prospettiva sussiste l'impegno ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia. Per quanto riguarda la qualità dei servizi potranno essere utilizzate tecniche di monitoraggio per individuare eventuali punti di criticità ai fini dell'adozione di idonee misure correttive.

Accesso

Non è ammessa alcuna discriminazione nell'accesso ai servizi da parte dei soggetti interessati; in questo senso l'**APRO** Formazione si impegna ad attivare tutte le forme efficaci di comunicazioni per raggiungere il cliente.

Comunicazione

I servizi erogati sono promossi attraverso una diffusa informazione.

Trasparenza

Sono rese visibili le regole che permettono la realizzazione dei servizi.

Azione Positiva

Misura indirizzata a gruppi e/o singole persone al fine di eliminare e prevenire la discriminazione o di compensare gli svantaggi derivanti dagli atteggiamenti, dai comportamenti e dalle strutture esistenti.

Cortesìa

Il personale dell'**APRO** Formazione riceve opportuna formazione per assicurare che i principi riportati nella carta di qualità siano rispettati, garantendo rispetto e cortesìa ai clienti.

Responsabilità

L'**APRO** Formazione è responsabile dell'erogazione dei servizi come specificato in seguito e si impegna a:

- fornire piena trasparenza delle decisioni assunte;
- elaborare tutte le forme per rispondere alle esigenze dei clienti;
- sviluppare i controlli sulle eventuali non conformità dei servizi resi;
- garantire la correttezza dei rapporti con i clienti adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.

Presentazione

La Scuola è stata fondata nel 1958 da Monsignor Gian Battista Gianolio come Centro di Addestramento Professionale INAPLI di Alba, con l'intento, attraverso la formazione sociale e professionale dei giovani, di rispondere ai fabbisogni delle imprese del territorio.

In seguito la scuola è divenuta Centro di Formazione Professionale della Regione Piemonte, fino al 1998, quando è stata costituita la società consortile **APRO Alba Barolo** che è subentrata nella gestione delle attività, con le sedi di Alba e Barolo alle quali nel 2001 si è aggiunta la sede di Canelli.

A febbraio 2014 l'Agenzia cambia ragione sociale in "APRO Formazione S.C.a R.L." ritirandosi il Comune di Barolo dalla compagine sociale, che continua ad annoverare Local Authorities come il **Comune di Alba**, le più importanti imprese del territorio e una pluralità di altre aziende oltre a tutte le associazioni di categoria dell'albese.

Mission

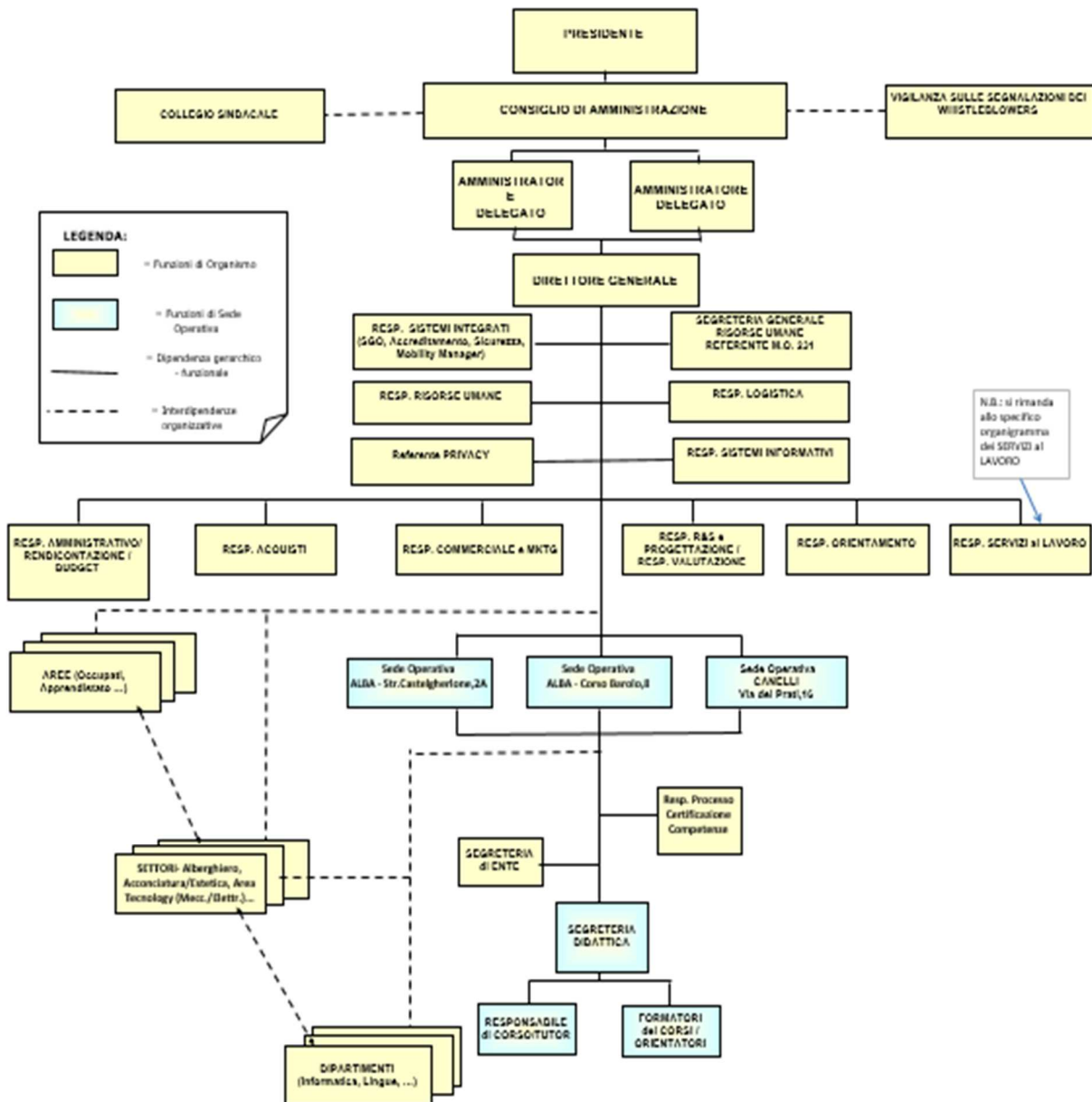
L'obiettivo di **APRO** è quello di rispondere alle esigenze del territorio per quanto riguarda i fabbisogni professionali e formativi delle aziende, la preparazione dei giovani al mondo del lavoro e l'aggiornamento per coloro che sono già inseriti in attività lavorative.

Pertanto l'**APRO** ha per oggetto l'istituzione di una organizzazione comune per la disciplina e lo svolgimento di attività di formazione professionale, istruzione, di orientamento scolastico e professionale di ogni ordine e grado (compresa scuola paritaria), di servizi al lavoro finalizzati alle persone e alle aziende, di studi e ricerche attinenti alle predette attività.

In particolare essa potrà:

- gestire centri di formazione professionale e agenzie per il lavoro;
- svolgere attività nell'ambito dei servizi al lavoro rivolti a persone e ad aziende;
- svolgere attività di supporto alla ricollocazione professionale nel mercato del lavoro, compresa la ricerca e selezione del personale;
- promuovere e realizzare studi e ricerche, nonché partecipare a progetti di ricerca attinenti il proprio oggetto;
- raccogliere ed elaborare dati ed informazioni, realizzare materiale propedeutico e didattico, svolgere attività divulgative e promozionali degli scopi sociali.

Organigramma aziendale



Metodologie Didattiche

Il modello metodologico adottato prevede erogazione di lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche in laboratori, promuovendo così il rapporto con il sistema produttivo, i servizi e le istituzioni del territorio, favorendo la Didattica Laboratoriale, intesa come utilizzo nella didattica di tecnologie allineate agli standard aziendali e il Digital Learning, cioè l'implementazione dei linguaggi e delle tecnologie digitali nei processi didattici e nella comunicazione formativa a tutti i livelli.

Particolare attenzione poi viene prestata alla personalizzazione e azioni di Accompagnamento finalizzate all'integrazione delle fasce deboli e alla promozione del successo formativo: Recuperi e approfondimenti, integrazione H/BES, Laboratori scuola-formazione, ASP, Larsa, Tutoraggio.

AREE di ATTIVITÀ

Istruzione e Formazione Professionale (IEFP)



Formazione rivolta a Ragazzi in uscita dalla Scuola Secondaria di Primo Grado

APRO è conosciuta per la formazione degli adolescenti alla professionalità; attualmente sono coinvolti circa 600 allievi in 7 settori:

- Meccanica industriale
- Elettricista e Automazione industriale
- Cucina
- Sala e Bar
- Acconciatura
- Estetica
- Grafica digitale
- Vendite

Negli ultimi anni è sempre più forte la funzione di integrazione sociale e di lotta alla dispersione scolastica che ha acquisito quest'area di attività. I ragazzi che entrano in **APRO** a 14 anni imparano da professionisti di settore, vivono esperienze di stage in azienda o all'estero grazie al programma Erasmus+, studiano con metodologie di didattica attiva ed interdisciplinare e utilizzano laboratori attrezzati con le più moderne tecnologie.

Il percorso per gli allievi è di tre anni, alla fine dei quali si acquisisce una qualifica professionale (con la quale si assolve all'Obbligo Formativo) spendibile immediatamente sul mercato del lavoro.

È anche disponibile un IV anno per conseguire il Diploma Tecnico Professionale o un'Abilitazione Professionale. Per alcuni corsi è inoltre prevista la possibilità, al termine del IV anno, di accedere all'Esame di Stato finalizzato al conseguimento del Diploma di Maturità, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Possono essere erogati corsi annuali volti all'Orientamento scolastico nelle scuole secondarie di primo grado e corsi integrati con gli Istituti di Istruzione Secondaria di Secondo Grado.

Formazione per il Lavoro



Formazione rivolta a giovani e adulti in cerca di impiego (reskilling)

Nella **Mission** di **APRO**, uno spazio rilevante assume la promozione dell'inserimento lavorativo di giovani e adulti in cerca di occupazione. Essa si realizza mediante l'erogazione di percorsi formativi per chi è in possesso di licenza di scuola secondaria di primo grado, del diploma o di una qualifica. Questi percorsi di formazione costituiscono occasioni concrete per entrare da protagonisti nel mondo del lavoro, in aree come turismo, terziario, distribuzione, ristorazione, industria, informatica, assistenza socio-sanitaria.

Formazione Tecnica Superiore

L'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore è un canale formativo post-diploma a carattere specialistico e parallelo a quello universitario.

La **IFTS** si articola in percorsi formativi rivolti a rispondere alla domanda di figure professionali tecniche di alto livello proveniente dal mondo del lavoro pubblico e privato, con particolare attenzione al sistema dei servizi e dei settori produttivi interessati da innovazioni tecnologiche e dalla internazionalizzazione dei mercati

Formazione rivolta a Diversamente Abili

APRO organizza percorsi personalizzati per studenti diversamente abili, progettati e realizzati da docenti qualificati con esperienza nel settore, per avvicinare l'ingresso nel mondo del lavoro. Apro Abile Impresa è l'area che si occupa del placement in L. 68/99 e della consulenza per le aziende che devono assumere personale delle categorie protette.

Formazione Permanente



Percorsi formativi di aggiornamento per lavoratrici e lavoratori che incrementano il livello delle competenze di base e professionali possedute (up-skilling).

Si tratta di percorsi formativi finanziati dalla programmazione regionale FSE+, mediante i quali **APRO** offre la possibilità ai lavoratori di iscriversi a corsi di Formazione Continua a iniziativa Individuale. Le iscrizioni sono aperte tutto l'anno; si tratta di corsi di formazione finanziati al 70% dalla Regione Piemonte che si svolgono in orario serale.

Queste le aree di maggiore interesse: lingue straniere, informatica, amministrazione e gestione d'impresa, energie rinnovabili, turismo, cucina, creatività e comunicazione.

Certificazioni

CAMBRIDGE PREPARATION CENTRE

Apro Language Academy è Cambridge Preparation Centre e organizza corsi di preparazione e sessioni d'esame per ottenere le certificazioni linguistiche dell'Università di Cambridge. Le qualifiche linguistiche di Cambridge sono una certificazione riconosciuta a livello internazionale che documenta ufficialmente il livello di padronanza linguistica raggiunto dal candidato. Apro Language Academy promuove così uno studio della lingua piacevole, efficace e sempre al passo con i tempi. Oggi certificare le proprie skills linguistiche è fondamentale, per questo Apro Formazione è attiva anche in questo settore.

We prepare for

Cambridge

English Qualifications™

OXFORD TEST CENTRE PREPARATION

Apro Formazione è Official Test Centre per l'innovativa certificazione linguistica sviluppata da Oxford University Press e certificata dall'Università di Oxford, l'**Oxford Test of English**. Questo test valuta le skill linguistiche degli studenti (Speaking, Listening, Reading e Writing) attualmente in tre livelli del QCER: B2, B1 e A2 (a breve seguirà anche il livello C1) e si svolge in modalità computer-based. La certificazione OTE è riconosciuta a livello nazionale e internazionale da numerosi enti di formazione.



OXFORD
TEST OF ENGLISH

Approved Test Centre

WSET Approved Programme Provider

Il Wine & Spirit Education Trust (WSET) è leader mondiale nella formazione dedicata a vini, distillati e sake. Da oltre cinquant'anni, WSET offre corsi di formazione che espandono gli orizzonti e le opportunità di professionisti e appassionati. Le diverse qualifiche, sviluppate su quattro livelli progressivi, sono rivolte a chi intenda iniziare una carriera nel settore o nutra un interesse per il mondo del vino, dei distillati e dei sake fino ai professionisti e agli esperti che vogliano ulteriormente approfondire le proprie conoscenze. Alba Accademia Alberghiera vanta il prestigioso riconoscimento di **WSET APP** - Approved Programme Provider e coniuga l'eccellenza delle qualifiche WSET con la professionalità dei propri docenti e l'impegno nel perseguire obiettivi formativi sempre più elevati e di respiro



WSET
APPROVED
PROGRAMME PROVIDER

internazionale. Alba Accademia Alberghiera è Approved Programme Provider per i primi tre livelli di qualifica Vini - Level 1 Award in Wines, Level 2 Award in Wines e Level 3 Award in Wines. La formazione è erogata in lingua inglese.

TEST CENTER ICDL

APRO dal 2000 è un Test Center accreditato da AICA (Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico), che è l'unico Organismo di Certificazione accreditato da Accredia per il rilascio di Certificazioni informatiche.



In **APRO** è pertanto possibile sostenere gli esami ECDL (European Computer Driving Licence), di cui AICA è promotore e che è standard per la validazione delle competenze informatiche. Le certificazioni ECDL sono in continua evoluzione: nel 2014 da ECDL Core sono diventate NUOVA ECDL, nel 2020 sono diventate ICDL (International Computer Driving Licence). Si compongono di diversi moduli ed il candidato può profilare il suo percorso in base ai suoi interessi o alle sue esigenze professionali.

APRO organizza, per alcuni esami, dei corsi preparatori, che possono essere anche finanziati; e collabora attivamente con le scuole del territorio per permettere agli studenti di ottenere le certificazioni utili come crediti universitari o punteggi in concorsi e selezioni pubbliche.

Formazione Continua Aziendale

Presso **APRO** è disponibile un ricco catalogo di offerta formativa finanziata rivolto a tutti i livelli professionali; è inoltre possibile progettare e realizzare corsi ad hoc che rispondano ai fabbisogni emergenti nelle aziende del territorio.



APRO ricerca gli strumenti finanziari più idonei per realizzare i corsi di formazione che le imprese hanno necessità di organizzare; inoltre, in funzione del tipo di corso, dei destinatari, della durata, del periodo di svolgimento, appronta il progetto formativo, lo presenta agli uffici competenti per il finanziamento e, in caso di esito positivo, accompagna e segue l'impresa nel corretto svolgimento dell'attività formativa e nella rendicontazione a fine attività. Le opportunità di finanziamento nascono sostanzialmente da **Fondi Interprofessionali** quali:

- Fondimpresa, rivolto all'industria
- Forte, rivolto al settore terziario
- Fonder, rivolto agli enti privati del comparto socio-sanitario-assistenziale
- Altri Fondi di Categoria

Formazione rivolta a dipendenti con contratto di Apprendistato

APRO offre percorsi formativi rivolti a giovani già inseriti in azienda con contratti di apprendistato, secondo le disposizioni di legge, attraverso una formazione teorica in collaborazione con la Regione Piemonte.

Formazione obbligatoria: Sicurezza, Antincendio, Primo soccorso, HACCP

APRO eroga formazione sulla Sicurezza e sulle altre formazioni obbligatorie secondo le leggi vigenti in materia in modo continuativo, per rispondere alle esigenze delle aziende del territorio.

Orientamento

Cos'è l'Orientamento?

L'orientamento costituisce un contributo fondamentale nelle scelte dell'individuo.

Orientare significa fornire un aiuto per operare una scelta coerente con la propria personalità, le proprie capacità e le proprie aspirazioni.

Orientare significa fornire strumenti formativi e informativi affinché le persone possano effettuare scelte scolastiche, universitarie e professionali coerenti, autonome e consapevoli.

Orientare significa seguire ed aiutare chi desidera operare una scelta scolastica o lavorativa.

A cosa serve l'Orientamento?

Lo **Sportello Orientamento** offre aiuto e strumenti per:

- Valutare le proprie capacità e caratteristiche personali e professionali.
- Reperire e utilizzare le informazioni sulle opportunità di lavoro e di formazione.
- Definire il proprio obiettivo personale e professionale.
- Analizzare i settori di interesse.
- Apprendere e migliorare le tecniche di ricerca attiva del lavoro (curriculum vitae, lettera di accompagnamento, colloquio di selezione ecc.).
- Analizzare i settori e le figure professionali più richieste dal mondo del lavoro e la compatibilità con il proprio curriculum vitae.

A chi si rivolge lo Sportello Orientamento?

- Giovani in obbligo scolastico
- Giovani in cerca di un percorso formativo
- Giovani in cerca di un lavoro;
- Adulte/i in cerca di un percorso formativo
- Adulte/i in cerca di un lavoro
- Adulte/i in ricollocazione lavorativa
- Adulte/i in mobilità, disoccupate/i di lunga durata

Presso lo Sportello Orientamento sono attivi inoltre:

- un servizio che si occupa delle problematiche di giovani ed adulti diversamente abili (esclusivamente su prenotazione telefonica)
- un servizio che si occupa di tutte le problematiche legate alle pari opportunità e un punto informativo contro le discriminazioni.



Servizi al Lavoro



Attività:

- informare e orientare i lavoratori e le imprese in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro;
- favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- prevenire e contrastare la disoccupazione;

Per attuare le suddette finalità, l'Ente eroga i seguenti servizi per il lavoro:

Servizi alle persone

- **Informazione:** sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata
- **Accoglienza-primo filtro e presa in carico:** garantire all'utente la possibilità di aggiornare la propria scheda anagrafico professionale e di essere preso in carico mediante colloquio individuale.
- **Orientamento professionale:** sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente il suo inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione nel mercato del lavoro.
- **Consulenza orientativa:** sostenere nell'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento, il reinserimento o il riposizionamento. Attività di revisione e valorizzazione del curriculum vitae, finalizzata a migliorarne contenuti, struttura e chiarezza. Percorsi di preparazione ai colloqui di selezione, con simulazioni mirate volte a sviluppare consapevolezza, efficacia comunicativa e capacità di presentazione professionale.
- **Accompagnamento al lavoro:** supportare l'utente mediante misure di formazione, tirocinio, etc. nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o al miglioramento dell'occupabilità anche mediante misure di formazione, tirocinio, etc.
- **Incontro domanda/offerta di lavoro:** sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta

efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende.

- ✿ **Individuazione e validazione delle competenze:** sostenere l'utente nel riconoscimento delle esperienze lavorative che può portare al rilascio di un attestato pubblico spendibile nel mondo del lavoro e nella formazione professionale.

Servizi ai datori di lavoro:

- ✿ **Promozione e scouting:** promuovere i servizi verso le imprese, quali servizi di consulenza e incrocio D/O
- ✿ **Informazione e accesso ai Servizi:** fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrare dei possibili ambiti di supporto
- ✿ **Consulenza:** Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane
- ✿ **Incontro domanda/offerta di lavoro:** supportare le imprese nella fase di preselezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi

Criteri:

- Rispetto di standard omogenei di servizio nel territorio regionale;
- Garanzia di gratuità dell'accesso ai servizi da parte dei lavoratori.

SETTORI di ATTIVITÀ

Queste le figure professionali che **APRO** può formare nei rispettivi settori:

MECCANICA INDUSTRIALE

- Operatore programmatore di macchine utensili a controllo numerico
- Costruttore su macchine utensili
- Addetto alle macchine utensili
- Operatore CAD meccanico
- Saldatore

apro»
Tech Academy



AUTOMAZIONE INDUSTRIALE

- Tecnico di sistemi automatici per la meccanica industriale
- Operatore elettrico - Impiantista civile e industriale
- Manutentore di macchine e impianti automatici
- Installatore di impianti elettrici
- Programmatore PLC



PHYGITAL

- Operatore grafico ipermediale
- Digital marketing e web developer
- E-commerce specialist
- Digital Strategist specialist
- Tecnico logistica
- Tecnico sistemi integrati
- Operatore amministrativo-segretariale
- Addetto paghe e contributi
- Addetto vendite



BEAUTY & WELLNESS

- Acconciatore
- Estetista
- Massaggiatore
- Hair Stylist
- Barber
- Make-up Artist
- Parrucchiere



ACCADEMIA ALBERGHIERA

- Operatore servizi ristorativi: sala e bar
- Operatore servizi ristorativi: cucina
- Degustatore di vini e prodotti tipici
- Operatore della cucina regionale
- Pasticciere
- Collaboratore di cucina
- Banconiere
- Alta formazione di Cucina



SOCIO-SANITARIO

- OSS – Operatore Socio-Sanitario
- Direttore di Comunità
- Aggiornamento per Operatori Sociosanitari
- Assistenta familiare
- BLSD



TURISTICO

- Tecnico di marketing e promozione del territorio
- Operatore ricevimento e assistenza al cliente
- Accompagnatore naturalistico
- Accompagnatore turistico
- Accompagnatore cicloturistico



APRO può svolgere inoltre corsi nei seguenti ambiti formativi:

- Amministrazione e gestione d'impresa
- Creatività e comunicazione
- Controllo e Qualità
- Lingue straniere
- Informatica
- Sicurezza
- HACCP
- Cucina (tradizionale, giapponese, pizza...)

e molto altro ancora



Apro Language Academy



Uno degli aspetti importanti della formazione continua è l'insegnamento delle lingue straniere, in particolare l'inglese.

La necessità dell'apprendimento della lingua è aumentato negli anni e per andare incontro alle esigenze dei suoi utenti, Apro nel 2015 ha creato un settore dedicato interamente alle lingue:

Apro Language Academy, che offre agli studenti di tutte le età, un metodo efficace di apprendimento delle lingue, basato sulla comunicazione.

Apro Language Academy organizza corsi con docenti madre-lingua o pari madre-lingua per adulti, adolescenti e bambini, sia collettivi che individuali, offrendo corsi di livello elementare, intermedio ed avanzato di Inglese, Francese, Spagnolo e Tedesco e per consolidare quanto appreso, anche corsi brevi di conversazione con docenti madre lingua.

Centro per la preparazione di Esami Cambridge

Oltre ad essere diventato ufficialmente un Centro per la preparazione di Esami Cambridge, Apro è anche una sede di esame.

Apro si occupa della prenotazione e dello svolgimento degli esami in diversi momenti dell'anno.

Gli esami preparati ed esaminati sono i seguenti:

- ✿ *Key English Test (KET (level A2)*
- ✿ *Preliminary English Test – PET (level B1)*
- ✿ *First Certificate in English FCE (level B2)*
- ✿ *Certificate in Advanced English – CAE (level C1)*

Oxford TEST of English (OTE)

Apro Language Academy è APPROVED TEST CENTRE per l'Oxford Test of English (OTE), l'unico test per la valutazione della lingua inglese supportato e certificato dall'Università di Oxford. Oxford Test of English è adatto per tutti gli studenti dai 12 anni in su e consente di proporre un unico test multilivello in formato computer-based.

In Italia viene svolto in collaborazione con Rizzoli Education.

Si può sostenere il test completo oppure sostenere un singolo modulo. Il Test è allineato ai livelli CEFR.

Apro Language Academy offre la possibilità di sostenere il test nelle sedi di Alba e di Canelli e segue i docenti e i candidati fin dalle prime fasi di preparazione e di iscrizione.

Apro Language Academy nelle Aziende

Apro è specializzato inoltre nella formazione delle lingue *in aziende del territorio*, sia con corsi collettivi che individuali.

Fa da esempio “Talking About Wine”, novità del 2017, un corso “tecnico”, creato per chi lavora nell’ambiente del vino, nei settori enologico, della ristorazione, turistico, del marketing enologico e del commercio estero.

Progetti Internazionali



Dal 2009 **APRO** lavora con partner internazionali su progetti di mobilità, partenariati, sviluppo e trasferimento di innovazioni didattiche, Capacity building. Dal 2025 è riconosciuta da ETF – l'European Training Foundation, agenzia dell'Unione Europea che supporta e promuove l'eccellenza nella formazione professionale - come Centro di Eccellenza Professionale, attestazione che valorizza il modello formativo adottato e ne conferma la qualità, l'innovazione e la coerenza con gli standard europei. I progetti sono rivolti a studenti, adulti, formatori ed enti del territorio. **APRO** lavora attivamente per il raggiungimento degli obiettivi delle strategie comunitarie 2021-2027. La rete internazionale di **APRO** si sviluppa in 34 Paesi, con oltre 50 partner tra scuole, agenzie formative, università, aziende, istituzioni e autorità pubbliche.

Le attività principali includono:

- Ricerca di finanziamenti
- Progettazione
- Partenariati
- Tirocini all'estero
- Mobilità di studenti e apprendisti in formazione
- Mobilità di adulti disponibili sul mercato del lavoro
- Formazione formatori
- Corsi di formazione internazionali
- Sviluppo e trasferimento di innovazioni
- Rafforzamento istituzionale (Capacity building)
- Ecosistemi di eccellenza (COvE)

Progetti in corso:

- **Capacity building**
- **Mobilità e partenariati**
- **Mobilità transnazionale**
- **Job shadowing**
- **Innovazione**



Co-funded by
the European Union

Standard di Qualità

Gli standard di qualità del servizio definiti dalla Carta dei Servizi sono:

- la presenza di almeno una sede operativa sul territorio provinciale, ben identificata e stabilmente presidiata da personale responsabile;
- la conformità delle sedi rispetto alle normative vigenti e la disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate alla produzione dei diversi servizi secondo gli standard richiesti
- l'esistenza di responsabilità personali ben identificate per garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza
- l'evidenza documentata della conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali rispetto a quanto prescritto dalla norma, richiesto dall'ente finanziatore e autonomamente dichiarato;
- l'esistenza di una procedura di qualificazione del personale dipendente e dei fornitori professionali e di piani annuali per lo sviluppo del personale;
- la partecipazione alle attività promosse dalla Provincia per la qualificazione dei servizi e per lo sviluppo professionale degli operatori;
- la coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione provinciale, alla domanda del territorio e alle esigenze dei clienti;
- la documentazione di ciascun servizio formativo e di modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente;
- servizi amministrativi in grado di eseguire le operazioni in conformità con le norme e nel rispetto delle scadenze;
- l'esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

L'**APRO** Formazione si impegna ad una corretta e continuativa informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essi relativi.

Modello Organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.

APRO persegue l'obiettivo di portare avanti i propri servizi in un'ottica di *imprenditoria sociale*, con la convinzione di svolgere una funzione strategica per rafforzare, modernizzare e rendere più competitiva l'economia del territorio, dove i propri Centri di Formazione operano instaurando rapporti di partnership con le realtà imprenditoriali e sociali locali, oltre alla stretta collaborazione ed il supporto dei soci che costituiscono la nostra realtà consortile.

Per la delicatezza dei rapporti che **APRO** intrattiene con la Pubblica Amministrazione, gli Enti Locali e la Committenza privata, **APRO** impronta la sua attività e la sua crescita su una condotta solida, fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano. I principi ai quali si deve ispirare l'attività della nostra agenzia nel realizzare la sua *mission* sono dunque la rigorosa osservanza della legge, la concorrenza leale, il rispetto degli interessi legittimi di tutte le parti interessate e, in particolare, dei beneficiari delle azioni formative, orientative e dei servizi al lavoro.

Alla luce di quanto sopra, il Consiglio di Amministrazione ha approvato un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" e ha istituito un Organismo di Vigilanza (con delibera del 31/01/2012).

Tale iniziativa viene assunta nella convinzione che l'adozione del modello, al di là delle prescrizioni del Decreto, che lo indicano come facoltativo e non obbligatorio, possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto dell'Ente, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e lineari, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati, con particolare riferimento a quelli contemplati nel Decreto. Parte integrante del modello è anche il codice etico.

In proposito si osserva che:

- il codice etico rappresenta uno strumento suscettibile comunque di applicazione sul piano generale, da parte dell'Ente, allo scopo di esprimere i principi di deontologia aziendale, che l'Ente riconosce come propri e dei quali si pretende l'osservanza da parte di tutto il personale (dipendenti, amministratori e collaboratori a vario titolo), nonché dei terzi che ricevono dall'Ente incarichi (ad esempio, i consulenti) o che hanno rapporti con l'Ente a vario titolo (ad esempio, i fornitori)

- Il modello, costituito da una Parte Generale e da singole Parti Speciali, risponde invece a specifiche prescrizioni contenute nel Decreto, finalizzate a prevenire la commissione di particolari tipologie di reati che, essendo commessi apparentemente nell'interesse o a vantaggio dell'Ente, possono comportare una sua responsabilità amministrativa, in base alle disposizioni del Decreto medesimo.

Attraverso l'adozione del Modello la nostra Agenzia Formativa intende perseguire le seguenti finalità:

- **Verificare e valorizzare i sistemi di organizzazione e di presidio delle attività interne** già in essere e potenziarli al fine di rispondere pienamente ai requisiti della normativa italiana sulla responsabilità delle persone giuridiche.
- **Informare tutto il personale ed i vertici** (Presidente, Consiglieri e Sindaci) della portata della normativa e delle severe sanzioni che possono ricadere su **APRO** nell'ipotesi di perpetrazione degli illeciti richiamati dal Decreto.
- **Informare i collaboratori esterni, i consulenti ed i partner** della portata della normativa, nonché dei principi etici e delle norme comportamentali adottate dalla nostra agenzia.
- **Rendere noto che APRO condanna ogni condotta contraria** a disposizioni di legge, a regolamenti, a norme di settore, a norme di vigilanza, a regole aziendali interne, nonché ai principi di sana e corretta gestione delle attività societarie a cui APRO si ispira affondando le sue radici nel passato indelebile della gestione di Don Gianolio.
- **Intentare ogni azione opportuna al fine di prevenire gli illeciti** commissibili nello svolgimento dell'attività lavorativa, mediante attento e costante monitoraggio delle aree / attività a rischio.

Ogni comportamento aziendale deve essere immediatamente riconducibile ai principi del codice etico: i collaboratori, a qualunque titolo e indipendentemente dalla natura contrattuale del rapporto, nonché i partner, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice Etico.

Il codice etico è uno strumento integrativo delle norme di comportamento dettate dal legislatore: il rispetto della legge, pur essendo una condizione fondamentale ed imprescindibile, non è ritenuto sufficiente, **APRO** pretende che tutte le decisioni della società

stessa ed i comportamenti del proprio personale siano basati su regole etiche, anche nei casi in cui esse non dovessero essere esplicitamente codificate in disposizioni cogenti.

Reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento

L'utente che desidera proporre suggerimenti e/o comunicare segnalazioni o eventuali inefficienze che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard della presente carta, può liberamente rivolgersi agli operatori dell'agenzia **APRO** Formazione S.C.a R.L.

Le segnalazioni possono essere presentate dall'utente verbalmente o telefonicamente, in forma scritta o via fax e devono riportare luogo, data, ora e descrizione dettagliata del disservizio.

Ai reclami pervenuti in forma scritta, viene data risposta tramite lettera entro il termine massimo di 30 giorni a partire dalla data di ricevimento.

Il reclamo non sostituisce il ricorso.

Sedi e Certificazioni



Sede Mons. G.B. Gianolio **ALBA (CN)**



Sede di **ALBA (CN)**
Corso Barolo, 8



Sede di **CANELLI (AT)**
Via dei Prati, 16

Per informazioni e iscrizioni rivolgersi agli Uffici Accoglienza presso:

Sedi di **ALBA**: informa@aproformazione.it - Tel. 0173.284.922 - Fax 0173.281.870

Whatsapp 329.439.8227

Sede di **CANELLI**: so.canelli@aproformazione.it - Tel. 0141.832.276 - Fax 0141.162.0061

Whatsapp 329.437.6574

È possibile avere ulteriori informazioni consultando il sito internet: **aproformazione.it**

Tutte le nostre sedi sono accreditate dalla Regione Piemonte e certificate con il Sistema Qualità UNI EN ISO 9001



| ACCREDITAMENTO REGIONE PIEMONTE | |
|---------------------------------|------------------------|
| FORMAZIONE | |
| Sedi di Alba | n°1391/001 - n°007/001 |
| Sede di Canelli | n°007/004 |
| ORIENTAMENTO | |
| Sedi di Alba | n°1392/001 - n°332/001 |
| Sede di Canelli | n°332/004 |
| SERVIZI AL LAVORO | |
| Sedi di Alba e Canelli | n°0024/F2 |