

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione For.Ed.A. Toscana

Estremi atto rilascio accreditamento d.d. 2835 del 07/07/2011

Codice accreditamento FI0792

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che “For.Ed.A. Toscana” 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.

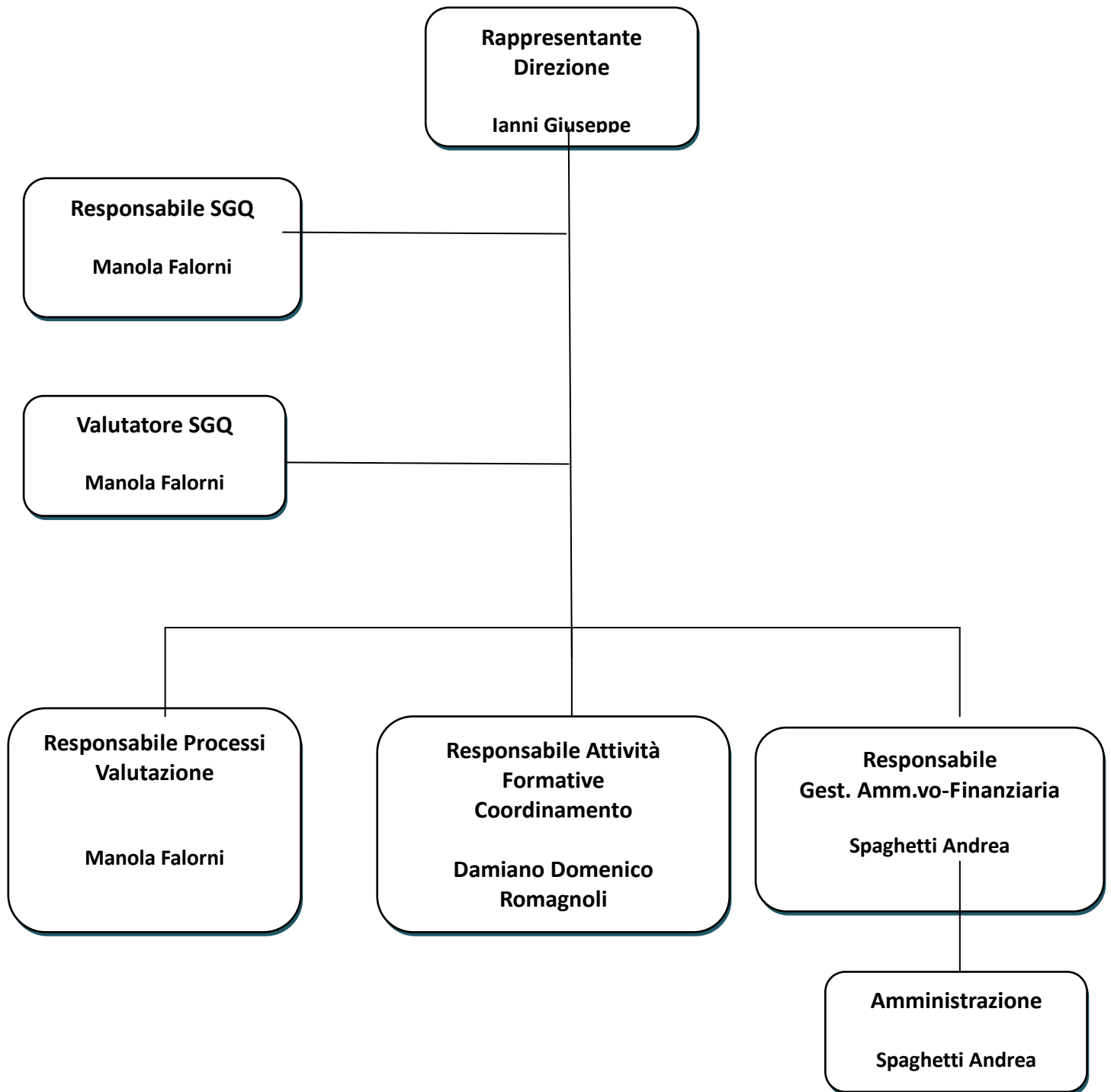
ORGANIGRAMMA

DIREZIONE: Prof. Giuseppe Ianni, g.ianni@foreda.it

AMMINISTRAZIONE: Dott. Andrea Spaghetti, a.spaghetti@foreda.it

SEGRETERIA: Dott. Andrea Spaghetti, a.spaghetti@foreda.it

ORGANIGRAMMA



ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: estremi decreto, pubblicato sul BURT n.2835 del 07/07/2011

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 22

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO 9001:2015, IT1501401, ISO STARS EU

POLITICA DELLE QUALITA'

Obiettivo principale di For.Ed.A. Toscana, nonché punto fermo a partire dal quale la Direzione individua e definisce tutte le proprie strategie per lo sviluppo dell'azienda, è quello di garantire che tutti i processi di lavoro vengano sviluppati in un'ottica di **miglioramento continuo** teso alla ricerca della **massimizzazione della soddisfazione della propria utenza**, assicurando così il **mantenimento di adeguati standard di qualità** del proprio operato .

E' quindi a partire proprio da tale considerazione che For.Ed.A. Toscana implementa la presente politica per la pianificazione, progettazione, gestione ed erogazione dei propri servizi: affinché ogni elemento costituente il proprio processo di lavoro concorra a renderla sempre più competitiva sul mercato ed in linea con le aspettative dei clienti.

La Direzione individua quindi nella Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 non solo un obiettivo da raggiungere in termini di costante monitoraggio, revisione ed adattamento delle proprie strategie aziendali, atto ad innalzare il livello di efficacia, efficienza e gradimento delle attività erogate, ma anche un *modus operandi* che indirizzi il proprio agire, che lo contraddistingua e che lo renda riconoscibile da parte dei clienti/utenti. Presupposti di tale politica sono quindi il coinvolgimento attivo di tutti gli attori che gravitano nell'ambito della struttura (fornitori, docenti, membri dello *staff*, consulenti e fruitori) e la loro condivisione degli obiettivi di qualità che ne caratterizzano l'azione.

A tal proposito è possibile sintetizzare i requisiti generali alla base della **Politica della Qualità** individuati da Foreda in relazione ai propri processi operativi e gestionali nei seguenti punti:

1. **L'identificazione efficace dei fabbisogni professionali** espressi dall'utenza o dal mercato sulla base di una positiva interazione con tutti gli attori del sistema socio-economico di riferimento: aziende, istituzioni, cittadinanza.

2. **La costruzione di un'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espliciti e/o latenti** dell'utenza sia sul piano dei contenuti che dell'organizzazione, fornendo un'adeguata informazione circa le modalità di partecipazione e gli sbocchi occupazionali in esito a ciascun percorso e garantendo l'orientamento al cliente in tutti gli aspetti organizzativi e gestionali.

3. **La selezione di tutte le risorse umane coinvolte nel processo di erogazione dei servizi dotate di un adeguato livello di competenza e di efficaci capacità relazionali ed empatiche**, con particolare riguardo a fornitori critici quali consulenti, docenti e tutor che influenzano direttamente il livello di qualità del servizio percepita dall'utenza.

4. **L'adozione di un sistema lavorativo organizzato per processi** finalizzato alla soddisfazione dei fabbisogni dell'utenza in termini di: informazione, flessibilità, capacità di fornire feedback sull'andamento degli interventi.

5. **L'utilizzo di adeguate risorse tecniche e strumentali** a garanzia della qualità dei servizi erogati.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA 9:00-18:00

ORARIO RICEVIMENTO 9:00-17:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU www.foreda.it

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE L'aula didattica è dotata di n. 18 postazioni per gli allievi e n.1 postazione per l'insegnante provvista di cattedra con sedia girevole, regolabile ed ergonomica, pc e stampante.

I tavoli sono tutti con superficie antiriflesso e permettono un ampio spazio di lavoro; tavoli e sedie rispondono alle caratteristiche ergonomiche della normativa vigente.

L'aula è dotata di impianto di riscaldamento e climatizzazione, luce naturale ed artificiale schermata ai riflessi, corredo didattico, lavagna fissa, lavagna a fogli mobili, videoproiettore professionale su superficie di proiezione di 280cm X 160cm ed impianto audio stereo con microfono, rete internet wireless.

Dimensioni aula: 40 mq°, sita in via Piemonte 36 (presso B Side). Ampio parcheggio.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali e l'aula formativa sono siti in via Piemonte 36 (presso B Side) e sono accessibili al pubblico dalle ore 9 alle 17 dal lunedì al venerdì

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni ai corsi sono possibili mediante compilazione di apposita domanda di iscrizione scaricabile sul sito di For.Ed.A. Toscana (www.foreda.it) compilata e sottoscritta ed inviata all'indirizzo info@foreda.it o compilabile a mano, presso la segreteria sita in via Piemonte 36 a Firenze

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

For.Ed.A. Toscana è un'associazione senza scopo di lucro pertanto i corsi che propone sono interamente finanziati e non prevedono, in alcun modo, costo per l'utente.

MODALITA', TEMPORALI E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

For.Ed.A. Toscana comunica in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo, che possono essere:

- 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....)

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

For.Ed.A. Toscana identifica i propri utenti attraverso una procedura di registrazione in cui l'utente fornisce il proprio indirizzo di posta elettronica e/o altri dati personali: pertanto For.Ed.A. Toscana memorizza in forma anonima i dati relativi ai propri utenti.

Il trattamento dei dati personali di cui siamo eventualmente in possesso, o che saranno richiesti, o che ci verranno comunicati sarà svolto in esecuzione di:

- a) Obblighi di legge: fatturazione, scritture, registrazioni ed altre finalità di tipo amministrativo contabile.
- b) Obblighi contrattuali: fornitura di servizi o beni.

La comunicazione dei dati costituisce obbligo di legge relativamente alle operazioni amministrative e contabili, requisito essenziale relativamente agli obblighi contrattuali, risulta invece essere facoltativa per le finalità di marketing.

La mancata comunicazione dei dati personali nei casi in cui questa costituisca obbligo legale o requisito essenziale, avrà come conseguenza l'impossibilità di adempiere agli obblighi contrattuali. La mancata comunicazione dei dati personali per finalità di marketing avrà invece, come unica conseguenza l'impossibilità ad effettuare le operazioni di marketing stesse.

- i dati personali potranno essere trattati, oltre che dal personale autorizzato interno all'azienda, anche dai seguenti soggetti:

- consulente fiscale, legale o del lavoro
- consulenti per ambiti specifici (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, manutenzione, amministrazione dei sistemi informatici hardware, software,)
- Revisori contabili o esperti di rendicontazione amministrativa.
- Persone o soggetti giuridici che possono accedere ai Suoi dati in forza di disposizioni normative o regolamentari.
- organismi di controllo e revisione, in fase di ispezione o verifiche.
- aziende di trasporto o logistica (in esecuzione degli obblighi contrattuali)
- aziende o professionisti (in esecuzione di obblighi contrattuali o obblighi normativi).

La denominazione dei soggetti sopra elencati è disponibile in ogni momento dietro richiesta dell'interessato.

TRASFERIMENTO DEI DATI A PAESI TERZI OD ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI.

- Non viene previsto il trasferimento di dati personali fuori dalla Comunità europea o ad organizzazioni internazionali.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

la durata della conservazione dei dati personali, ove non sussistano obblighi normativi od ove non pervenga una richiesta espressa di cancellazione da parte dell'interessato, viene stabilita in base alla sussistenza delle finalità alla lettera "c", alla necessità del regolare svolgimento dell'attività lavorativa oppure in base ad obblighi specifici di legge.

Il tempo di conservazione è determinato in 2 anni per le finalità di marketing ed in 10 anni per le altre finalità.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

l'interessato ha diritto di chiedere in ogni momento accesso, rettifica, portabilità dei dati personali che lo

riguardano , nonché di opporsi al trattamento , revocare il consenso o proporre reclamo all'Autorità Garante per il trattamento dei dati personali.

PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI

I dati non sono trattati con processi automatizzati.

Il titolare del trattamento è For.Ed.A. Toscana, via di Ripoli 88, Firenze.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

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

- nominativo del referente e recapito mail
- modalità di comunicazione
- modulistica per comunicazione del disservizio
- modalità e tempistiche di risposta
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione

Data ultima revisione 02/09/2018

Firma

A handwritten signature in blue ink is written over a purple circular stamp. The stamp contains the text "FOR.ED.A. TOSCANA" around its perimeter.