

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione ASSOCIAZIONE EIDOS ETS

Estremi atto rilascio accreditamento DECRETO N. 884 DEL 28/1/2019

Codice accreditamento OF0120

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “ASSOCIAZIONE EIDOS ETS” 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: Monica Lambardi, lambardi@eidosgr.com

AMMINISTRAZIONE: Catalano Giusy, catalano@eidosgr.com

SEGRETERIA: Monica Lambardi, lambardi@eidosgr.com

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: estremi decreto N. 884 DEL 28/01/2019

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato UNI EN ISO 9001:2015, N. certificato 5010097907

Rev. 8 - Ente di Certificazione **TUV ITALIA Gruppo TUV SUD**

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLA QUALITÀ

L'Associazione promuove la formazione e l'orientamento, pertanto ritiene che il servizio erogato debba essere improntato alla massima efficienza, efficacia e trasparenza.

A questo scopo La Direzione ha ritenuto opportuno implementare un sistema di gestione per la qualità, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, quale strumento di controllo di gestione non solo per prevenire l'eventuale non conformità del servizio offerto, adottando di conseguenza tutte le azioni correttive necessarie, ma anche per migliorare continuamente nel tempo gli standard qualitativi raggiunti.

L'Agenzia individua nel pieno soddisfacimento delle attese di quanti intervengono nel ciclo di attività sviluppata (Clienti, Personale, Fornitori), l'obiettivo prioritario della propria politica e ritiene che la Qualità dei prodotti/servizi forniti, ottenuta attraverso un impegno costante in ogni fase dei processi, sia la chiave per raggiungere gli obiettivi strategici stabiliti.

Gli obiettivi individuati per l'attuazione della **Politica per la Qualità** possono così riassumersi:

- Miglioramento della qualità dei propri servizi, attraverso la gestione dei processi dell'organizzazione dal punto di vista della qualità e della soddisfazione degli allievi;
- Sviluppo della risorsa umana, sia per la valorizzazione delle attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali finalizzate al miglioramento dell'efficienza del servizio agli utenti;
- Rafforzare i legami con il territorio, grazie ad un sistema di relazioni e di scambi con le aziende che collaborano per la realizzazione degli stage e dalle quali provengono, spesso, richieste di interventi formativi sul personale;
- **Implementare e mantenere le relazioni** extraterritoriali con Enti, Istituti Scolastici, Associazioni e aziende al fine di progettare interventi a livello Europeo;
- **Investire in nuove forme di finanziamento al fine di soddisfare i fabbisogni formativi delle aziende (Fondi Interprofessionali);**
- **Implementare e mantenere le relazioni** con il Sistema Istituzionale Regione Toscana nei Settori Istruzione, Formazione e Lavoro;
- Soddisfacimento delle attese dell'utenza, monitorando i reclami e le informazioni di ritorno in merito alla soddisfazione e all'efficacia del servizio erogato;
- Impegno al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità ;

Il controllo del rispetto di tutte le Leggi dello Stato applicabili.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA 8.30-18.00 dal Lunedì al Venerdì

ORARIO RICEVIMENTO 8.30 – 14.00 dal Lunedì al Venerdì

INFORMAZIONI REPERIBILI SU <https://www.eidosgr.com>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE (numero 1, caratteristiche tecniche n. 12 postazioni, ubicazione VIA D. LAZZERETTI, 2/A, orari di fruizione vedi orario di apertura)

LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

ATTREZZATURE TECNICHE (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialistici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione) n. 2 pc, n. 1 stampante, linea ADSL, n. 1 videoproiettore

LABORATORIO MULTIMEDIALE (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)

MATERIALI DIDATTICI (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.) i testi didattici vengono acquistati per i partecipanti ai corsi in base alla tipologia dell'attività formativa.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

La sede è completamente fruibile anche da portatori di handicap in quanto è a piano terra.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

(es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc.)

Presentazione dei moduli di iscrizione ai corsi:

- presso gli uffici attraverso la segreteria;
- invio tramite PEC o A/R.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

(indicare le possibili modalità: es. in contanti, tramite bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.)

CLAUSOLE CONTRATTUALI

Modalità di iscrizione

L'iscrizione si effettua inviando ad Associazione Eidos ETS la "Scheda di iscrizione" tramite posta, e-mail o fax. Il versamento della quota di partecipazione va perfezionata almeno **5 giorni prima dell'inizio del corso**, tramite **Bonifico bancario o Contanti**, Eidos provvederà a emettere regolare fattura.

Rinuncia

L'eventuale rinuncia dovrà essere comunicata **almeno 5 giorni prima dell'inizio del corso**. In tal caso provvederemo a rimborsare l'intera quota di partecipazione.

Variazione di programma

Eidos si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso programmato dandone comunicazione via fax o e-mail ai partecipanti entro 5 giorni lavorativi prima della data di inizio corso. In tal caso suo unico obbligo è provvedere al rimborso dell'importo ricevuto senza ulteriori oneri.

Al termine del corso verrà rilasciato, ai partecipanti che abbiano superato le prove previste, un **Attestato di Frequenza (o altra tipologia di attestato in base alla tipologia di corso frequentato)**.

MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

ASSOCIAZIONE EIDOS ETS si impegna a comunicare, in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali: rilasciate dalla Regione Toscana, tempestiva comunicazione dell'attestato firmato e pronto al ritiro per gli utenti;
- dichiarazione degli apprendimenti: rilasciate dalla Regione Toscana, tempestiva comunicazione dell'attestato firmato e pronto al ritiro per gli utenti;
- attestati di partecipazione: entro 5 giorni dal termine del corso.

Le tempistiche di rilascio e la validità delle attestazioni rispettano l'eventuale normativa di riferimento.

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....)

- Orientamento in ingresso
- Orientamento in itinere
- Orientamento post corso

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

Il trattamento dei dati è trattato secondo le normative vigenti del **GENERAL DATA PROTECTION REGULATION REGOLAMENTO UE 679/2016**

- nominativo del responsabile del trattamento dati – MONICA LAMBARDI

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 – MONICA LAMBARDI lambardi@eidosgr.com
3939849859
- modalità di comunicazione – tramite mail o telefono
- modulistica per comunicazione del disservizio – modulo SEGNALAZIONI E RECLAMI Rev.0 del 09/2009
- modalità e tempistiche di risposta – entro 24 ore
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi

Associazione Eidos ETS è responsabile:

- della gestione dei reclami e della corretta tenuta del registro reclami
- dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo presso le competenti funzioni interne;
- del monitoraggio del reclamo;
- della trasmissione all' "Utente" della risposta entro i termini previsti dalla procedura (entro 3 giorni);
- della valutazione dei reclami pervenuti verificando se la questione sottoposta dall' "Utente" rientri in fattispecie analoghe a quelle già ricevute e decise considerando le soluzioni adottate in tali casi.
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione