

Allegato 13 - Carta qualità

## **Carta qualità**

**Denominazione Organismo / Istituzione CIPA-AT GROSSETO**

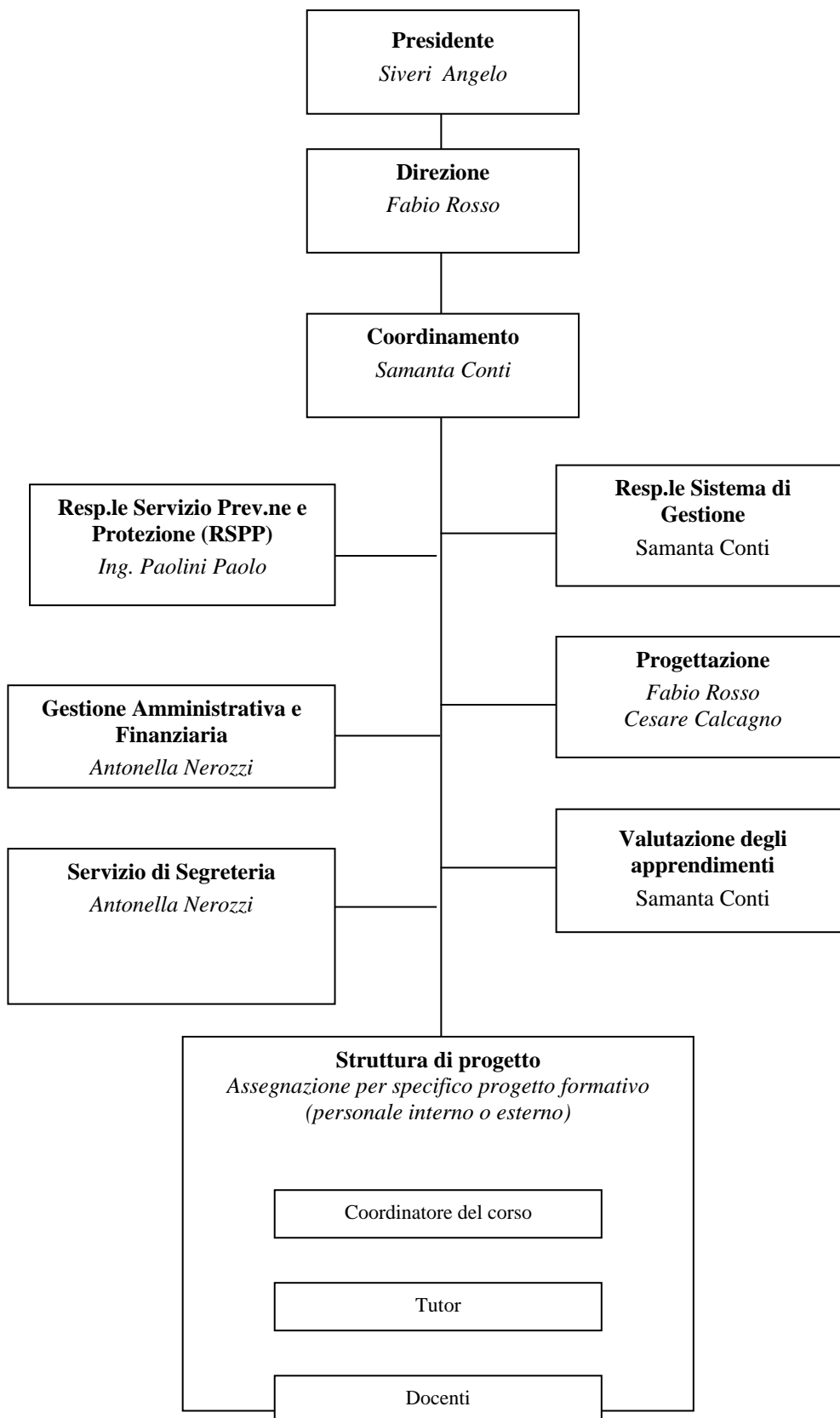
**Estremi atto rilascio accreditamento DECRETO N. 2065 DEL18/02/2019**

**Codice accreditamento: OF0150**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Agenzia Formativa CIPA-AT GROSSETO 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 e 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:** Fabio Rosso - [fabio.rosso@cia.it](mailto:fabio.rosso@cia.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Antonella Nerozzi - [a.nerozzi@cia.it](mailto:a.nerozzi@cia.it)

**SEGRETERIA:** Antonella Nerozzi - [a.nerozzi@cia.it](mailto:a.nerozzi@cia.it)

### **ACCREDITAMENTO E QUALITÀ**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** accreditamento

DECRETO N. 2065 DEL 18/02/2019

**AMBITI ACCREDITAMENTO:**

Accreditamento attività Riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :30**

**CERTIFICAZIONI QUALITÀ:**

- UNI ISO 21001:2019, CERTIFICATO N.53158, RILASCIATO DA CSQA IN DATA 09/01/2023

### **POLITICA DELLE QUALITÀ**

CIPA-AT Grosseto attiva corsi di formazione e momenti di tipo informativo e di orientamento al lavoro con modalità diverse in funzione del committente e dei possibili utenti.

CIPA-AT Grosseto, ponendo il “Cliente” destinatario del servizio al centro della propria visione, ha stabilito di implementare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità(SGQ), in conformità alla Norma UNI ISO 21001:2019, idoneo al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- mantenere una struttura idonea a garantire l’organizzazione, la programmazione, la gestione e l’erogazione dell’attività formativa nel rispetto dei requisiti definiti dal cliente;
- coinvolgere tutte le risorse umane nel raggiungimento degli obiettivi aziendali e nel miglioramento della soddisfazione del Cliente.

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

**ORARIO DI APERTURA :**

**MATTINA:** DAL LUNEDI’ AL VENERDI DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 13.00

**POMERIGGIO:** MARTEDI’ E MERCOLEDI’ ORE 15.00 ALLE 18.00

**ORARIO RICEVIMENTO:**

**MATTINA:** DAL LUNEDI’ AL VENERDI DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 13.00

**POMERIGGIO:** MARTEDI’ E MERCOLEDI’ ORE 15.00 ALLE 18.00,

**INFORMAZIONI REPERIBILI SU SITO :** [www.formazionechia.net](http://www.formazionechia.net)

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

Descrizione delle caratteristiche di:

**AULE FORMATIVE:** n. 1 aula didattica localizzata a Grosseto in Via Monte Rosa 130, per n° 24 postazioni.

**LABORATORI:** non previsti

**ATTREZZATURE TECNICHE :** Video digitale 55 pollici , PC, videoproiettore, casse audio, linea telefonica, rete internet e wi-fi, lavagna a fogli mobili.

**LABORATORIO MULTIMEDIALE:** non previsto

**MATERIALI DIDATTICI:** *A ogni allievo viene consegnato cartellina, block notes, penna , in base al corso svolto, il materiale didattico è scaricabile dal sito di Cipa-at Grosseto tramite una password che viene fornita ad ogni allievo.*

### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI:**

L'Agenzia formativa CIPA-AT Grosseto dispone di due sedi, nella sede ubicata in Via Monte Rosa, 182 sono presenti gli uffici aperti al pubblico con servizio di segreteria ed un servizio igienico accessibile per i disabili ,con i seguenti orari di ricevimento:

MATTINA: DAL LUNEDI' AL VENERDI DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 13.00

POMERIGGIO: MARTEDI' E MERCOLEDI' ORE 15.00 ALLE 18.00,

Nella sede ubicata in via Monte Rosa, 130, è presente l'aula formativa ed un servizio igienico accessibile per i disabili, la sede è accessibile attraverso un impianto servo scala con piattaforma conforme alla normativa.

Gli orari di fruizione da parte degli allievi in aula generalmente sono dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30, possono essere anche concordati orari serali in base alle esigenze dei discenti.

Entrambe le sedi rispettano la vigente normativa per il superamento delle barriere architettoniche.

### **MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO /RECESSO**

E' possibile iscriversi ai corsi di formazione attraverso:

- Servizio di segreteria in presenza, via mail.
- Scaricando i moduli da internet ,sito web e altre modalità on -line.

### **MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO**

Pagamento presso i nostri uffici, tramite assegno bancario, POS, PayPal, contanti o

Bonifico bancario: IBAN CIPA-AT GROSSETO BPER : IT13S0538714303000047612964 - BPMOIT22XXX.

Qualora il corso non sia attivato da parte dell'Agenzia le quote versate saranno rimborsate integralmente. La penale nel recesso non può essere imposta, se l'utente recede dal contratto entro il 5° giorno antecedentemente l'inizio del corso, inviando una comunicazione di recesso presso la segreteria di CIPA-AT GROSSETO o via PEC all'indirizzo :[cipa-at.grosseto@pec.it](mailto:cipa-at.grosseto@pec.it), gli sarà rimborsata l'intera quota. Nel caso in cui l'avviso di recesso al corso pervenga presso gli uffici della presente agenzia formativa dal 5° al 1° giorno antecedente l'inizio corso, l'utente sarà tenuto a pagare la quota d'iscrizione al corso. Qualora la frequenza al corso sia interrotta entro il 20% delle ore, l'utente è tenuto a pagare la quota d'iscrizione e la percentuale delle lezioni svolte. Per ritiri successivi è tenuto a pagare l'intero importo del costo del corso.

Nel caso di revoca del riconoscimento da parte del Settore regionale territorialmente competente il partecipante al corso può recedere dal contratto e ottenere la restituzione della somma versata se tale revoca comporta l'impossibilità di proseguire l'attività formativa (DGR 1420/2021).

### **MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI:**

Al termine dei percorsi formativi sarà rilasciato ai partecipanti un attestato di frequenza /qualifica in base al percorso svolto, qualora il partecipante abbia frequentato le ore minime di frequenza previste dall'attività.

I partecipanti all'inizio del percorso formativo sono informati sulla modalità di rilascio dell'attestato e sulle tempistiche di rilascio.

### **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

Cipa-at Grosseto all'utente che lo richiede offre una serie di servizi non formativi , quali la consulenza formativa personalizzata, il supporto individuale, la redazione del bilancio delle competenze, per rendere maggiormente fruibili percorsi di formazione favorendone il successo, anche in termini d'inserimento lavorativo .

Le misure di accompagnamento rappresentano una modalità per facilitare sia l'inserimento nei percorsi formativi che accompagnano nel mondo del lavoro, sia per facilitare il raggiungimento degli obiettivi individuati in fase progettuale.

Cipa-at Grosseto redige anche piani formativi aziendali (normalmente per aziende che vogliono accedere a Fondi interprofessionali) il progetto costruito su misura si rende necessario a esplicitare le motivazioni che spingono l'impresa a investire nell'aggiornamento dei propri dipendenti .

Per elaborare un piano formativo aziendale è effettuata un'**analisi dei fabbisogni**, una sorta di check up preventivo che individui le esigenze formative dei dipendenti e gli obiettivi fondamentali che si desiderano raggiungere dal punto di vista della formazione.

Dopo l'analisi è elaborata la proposta formativa, spesso in collaborazione con il Rappresentante Legale dell'azienda.

La proposta traduce i bisogni formativi analizzati in veri e propri obiettivi di apprendimento. In questa fase sono identificati obiettivi generali e specifici: gli obiettivi generali rappresentano i percorsi formativi necessari all'impresa nel suo complesso, gli obiettivi specifici, invece, sono correlati alla figura professionale e ai ruoli ricoperti da ciascun dipendente, differenziandoli sulla base delle mansioni svolte da ciascuno.

Nell'elaborazione della proposta formativa rientra anche la definizione degli obiettivi da conseguire con il piano formativo, che non deve limitarsi all'acquisizione di mere nozioni, ma deve mirare soprattutto a una maggiore consapevolezza da parte dei lavoratori dei comportamenti da utilizzare nello svolgimento delle proprie attività.

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

#### **SINTETICAMENTE POLICY PRIVACY CIPA-AT GROSSETO**

**AVVERTENZA: INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI** Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 (di seguito "Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679"), le informazioni e i dati comunicati da parte dell'utente all'Agenzia Formativa sono riservate e confidenziali. Il loro utilizzo è consentito esclusivamente per le finalità del servizio richiesto da parte dell'utente.

CIPA-AT GROSSETO, in qualità di Titolare del trattamento dichiara che i dati personali raccolti per le finalità di cui al contratto/incarico o per le finalità ulteriori per cui l'interessato ha fornito apposito consenso saranno trattati, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 del Regolamento

UE 679/2016, in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato e raccolti per le sole finalità suddette, secondo i principi di esattezza, adeguatezza, riservatezza e protezione sanciti dal Regolamento, (GDPR).

Il titolare del trattamento si assume ogni responsabilità in merito al rispetto dei principi suddetti, dei contenuti e delle prescrizioni del Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali e per la corretta e regolare tenuta e gestione di tali dati. Il Titolare del trattamento dei dati opera in conformità al nuovo Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016. Per qualsiasi informazione al riguardo si prega di contattare l'indirizzo mail:

[PRIVACY@CIA.GROSSETO.IT](mailto:PRIVACY@CIA.GROSSETO.IT) -

Informativa Completa : <https://www.formazionezia.net/privacy-policy/>

- TITOLARE DEL TRATTAMENTO : CIPA-AT GROSSETO
- Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) FABIO ROSSO

### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI:**

Nominativo del Referente e mail: Fabio Rosso - [fabio.rosso@cia.it](mailto:fabio.rosso@cia.it)

Modalità di comunicazione: Eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità potranno essere riportati nel MOD. M 30 "Questionario di Gradimento docenti e valutazione Ente." Consegnato ad ogni allievo e ritirato a fine percorso formativo dal Tutor di Aula.

Tramite il nostro sito internet : [www.formazionezia.net](http://www.formazionezia.net) nella sezione prenotazione corsi, l'utenza può effettuare qualunque comunicazione, proposta, suggerimento volto al miglioramento del servizio.

Modalità e tempistiche di risposta: Cipa-at Grosseto darà risposta della ricezione della segnalazione del disservizio. La tempistica per la risposta può variare da 1 a 5 gg lavorativi.

Indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: Qualora sia necessaria una risoluzione del disservizio, l'agenzia formativa provvederà ad una analisi delle possibili cause che hanno generato tali disservizi, individuando le eventuali azioni correttive da intraprendere necessarie per la risoluzione dei diversi casi. Il tempo massimo nella risoluzione dei disservizi sarà il più immediato possibile e comunque non superiore ai 30 giorni lavorativi.

Possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: Sulla base dei disservizi riportati sul modello R01 "Gestione Qualità" il Responsabile della Qualità effettua un controllo in merito all'effettiva attuazione delle azioni previste e della loro efficacia. Da tali azioni, l'Agenzia formativa prenderà spunto per la formulazione di azioni correttive volte al miglioramento dell'erogazione.

### **REGOLAMENTO COMPLETO:**

[https://www.formazionezia.net/wp-content/uploads/2023/10/M48\\_REGOLAMENTO\\_CIPA\\_AT\\_GR.pdf](https://www.formazionezia.net/wp-content/uploads/2023/10/M48_REGOLAMENTO_CIPA_AT_GR.pdf)

Data ultima revisione: Gennaio 2023



Firma