



## Carta qualità

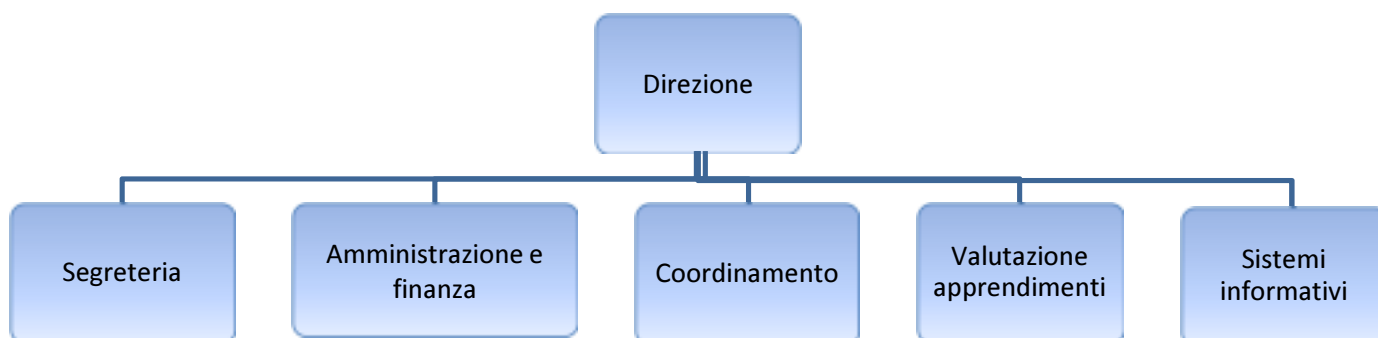
**Denominazione Organismo / Istituzione: VALORI AZIENDALI Srl**

**Estremi atto rilascio accreditamento Decr. 8698 del 29/05/2019  
Codice accreditamento OF0288**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Società “Valori Aziendali Srl” assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

### **ORGANIGRAMMA**

*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.*



**DIREZIONE:** LUIGI RIZZO, l.rizzo@valoriaziendali.it

**AMMINISTRAZIONE:** AMBRETТА IRACI, a.iraci@valoriaziendali.it

**SEGRETERIA:** AMBRETТА IRACI, a.iraci@valoriaziendali.it

### **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto 8698 del 29/05/2019

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Riconosciuta e per attività Finanziata

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 25**



**CERTIFICAZIONI QUALITA':** ISO 9001:2015 progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale in aula e mediante piattaforma di e-learning. erogazione di servizi come centro d'esame per la certificazione delle professioni (ea 37); n. certificato 25546-2008-aq-ita-sincert, Ente di Certificazione DNV GL – Business Assurance

**ALTRE CERTIFICAZIONI:**

Qualificazione, dell'Ente di Certificazione KIWA – CERMET, come Centro d'Esame per la Certificazione delle Professioni

**POLITICA DELLA QUALITA'**

Valori Aziendali, quale agenzia formativa, progetta e realizza attività di formazione professionale finanziata con fondi pubblici e/o con fondi interprofessionali, formazione riconosciuta dalla Regione Toscana, formazione e/o aggiornamento professionale a libero mercato sia a catalogo che specifica per le aziende ed i professionisti. 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, il centro adotta un sistema UNI9001:2015 per 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.

**EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

ORARIO DI APERTURA SEGRETERIA: dal lunedì al venerdì 10:00 – 13:00; 14:00 – 17:00

ORARIO RICEVIMENTO: lunedì e giovedì 10:00 – 13:00; 14:00 – 17:00; martedì e venerdì 14:00 – 17:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: [www.formazioneeconsulenza.com](http://www.formazioneeconsulenza.com)

**CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

**AULE FORMATIVE:** N. 1 Aula Didattica, di MQ 35,13 con 12 postazioni per allievi, ubicata in Via Valiano, 34 – Barberino di Mugello, fruibile in base al calendario dei corsi.

**ATTREZZATURE TECNICHE:** l'agenzia formativa dispone di tutte le attrezzature tecniche per la gestione e per l'erogazione di corsi di formazione sia in presenza che a distanza:

*Processi amministrativi di gestione:*

fotocopiatrice/stampante/scanner, personal computer, server, piattaforma per la gestione delle attività amministrative relative alla formazione.

*Processi di erogazione:*

- formazione in presenza: personal computer, proiettori, schermi di proiezione,
- formazione a distanza: personal computer, telecamera, piattaforma di erogazione.



### ***MATERIALI DIDATTICI:***

in relazione al tipo di formazione erogata, in presenza o a distanza, vengono predisposti i seguenti materiali didattici:

- cartacei, in forma di dispense rilegate (colori o in bianco e nero); test di ingresso; test per la verifica degli apprendimenti in itinere e finali
- in formato digitale (slide, test, etc.) che vengono distribuiti attraverso la piattaforma di erogazione della formazione a distanza.

per quanto riguarda la formazione a distanza, la nostra agenzia eroga solo corsi in diretta streaming.

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

l'aula didattica e gli spazi comuni ubicati a Barberino di Mugello sono accessibili negli orari di fruizione sopraindicati, anche a persone disabili; è presente infatti nella struttura un ascensore che consente di accedere al piano primo della struttura ove è ubicata l'aula didattica e gli spazi comuni.

### ***MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI***

iscrizione da sito internet, attraverso segreteria e candidature su bandi

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

**MODALITA' DI PAGAMENTO:** Le quote di partecipazione ai corsi devono essere versate al momento dell'iscrizione; gli eventuali importi per la partecipazione agli esami, ove previsti, devono essere versati al termine del corso e prima della partecipazione all'esame. I pagamenti devono essere effettuati tramite bonifico oppure in contanti (nei limiti consentiti dalla legge).

**MODALITA' DI RECESSO:** E' possibile recedere dall'iscrizione al corso entro e non oltre 5 (cinque) giorni prima dell'inizio dello stesso, comunicando la decisione del recesso tramite fax al n. 055 2001004 oppure via e-mail all'indirizzo [formazione@valoriaziendali.it](mailto:formazione@valoriaziendali.it). L'Agenzia si impegna in questo caso a restituire il 50% della somma versata. Qualora tale comunicazione avvenga successivamente alla data indicata, la quota versata a titolo di anticipo non sarà restituita.

### ***MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI***

A seconda del tipo di percorso formativo (qualifica, aggiornamento, con o senza esame finale, obbligatorio di legge, etc.), in esito a ciascuno di esso ed a fronte delle evidenze oggettive della partecipazione all'evento formativo da parte di ogni iscritto, viene rilasciata la relativa attestazione di partecipazione: attestato di qualifica, attestato di frequenza, dichiarazione degli apprendimenti, etc.

Le informazioni sulla tipologia di attestazione che sarà rilasciata al termine del percorso formativo vengono indicate sui materiali e/o supporti promozionali: locandine, manifesti, brochure, sito, email. I tempi di rilascio delle attestazioni e la loro validità sono vari e dipendono dalla loro tipologia e comunque rispettano le normative di riferimento.

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

I servizi complementari forniti dall'Agenzia Valori Aziendali sono:

- tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento
- implementazione di Piani di formazione aziendali



### ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

Il trattamento dei dati personali avviene in conformità a quanto prescritto dal D.Lgs. n.196/2003 e dal Regolamento europeo GDPR n. 679/2016.

I dati vengono archiviati sia in archivi cartacei che in archivi informatici.

L'accesso ai dati è stabilito dalla procedura PQ 7.5-03\_Gestione dei dati personali e degli accessi, che definisce le modalità di trattamento dei dati e attribuisce il privilegio di accesso a ciascuna funzione in relazione ai processi gestiti e secondo le responsabilità assegnate.

I processi coinvolti nel trattamento dei dati personali sono: Il processo di gestione amministrativa e il processo di erogazione della formazione.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Legale Rappresentante Sig. Luigi Rizzo

### ***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: LUIGI RIZZO, l.rizzo@valoriaziendali.it
  - modalità di comunicazione: email con allegato modulo reclamo compilato
  - modulistica per comunicazione del disservizio DRQ 8.7-01-02\_MODULO RECLAMO;
  - modalità e tempistiche di risposta: le risposte verranno date in base alla tipologia del disservizio riscontrato e comunque entro 7 giorni lavorativi
  - indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: le misure di risoluzione sono connesse alla tipologia del disservizio riscontrato, che comunque verrà risolto entro 15 gg lavorativi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: mediante apposita sezione all'interno del questionario di customer satisfaction

Data ultima revisione 5 settembre 2019