

Carta qualità

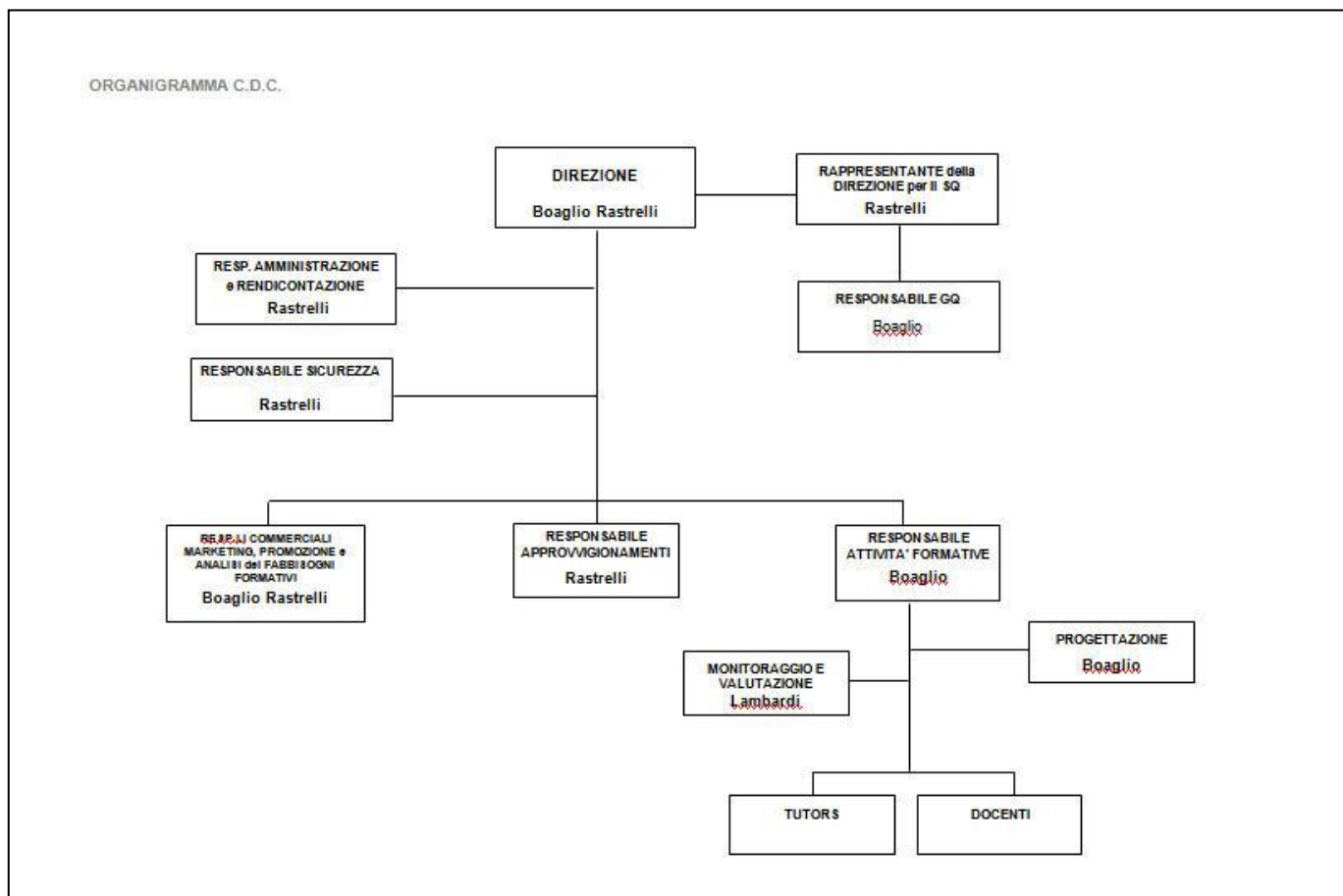
**Denominazione Organismo / Istituzione AGENZIA
FORMATIVA C.D.C .**

**Estremi atto rilascio accreditamento 8808 del 31/05/2019
Codice accreditamento OF229**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Agenzia Formativa C.D.C.” 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: [Lorenzo Boaglio_cdc@ouverture.it](mailto:Lorenzo.Boaglio_cdc@ouverture.it)

AMMINISTRAZIONE: [Rita Rastrelli_cdc@ouverture.it](mailto:Rita.Rastrelli_cdc@ouverture.it)

SEGRETERIA: Boaglio / Rastrelli , cdc@ouverture.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:

DECRETO 8808 31/05/2019 Codice accreditamento OF229

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditation per attività Riconosciuta; Accreditation per attività Finanziata, Accreditation per Obbligo Formativo.

ACCREDITAMENTO PER ATTIVITA' FINANZIATA ESISTENTE

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 25

CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato ISO 9001: 2015 n. certificato 9175. Ente di Certificazione: CSQ.

POLITICA DELLE QUALITÀ

La Politica della Qualità è associata ad un quadro di obiettivi operativi di seguito identificati, i quali vengono quantificati e quindi riesaminati nel corso dei periodici Riesami della Direzione.

- ❖ per la soddisfazione del Cliente:
 - a) rispetto dei contratti (misurato dal numero di Non Conformità riferite all'esecuzione)
 - b) puntualità nelle consegne dei lavori (misurata dal numero delle relative Non Conformità, nonché dal costo delle eventuali penali);
 - c) miglioramento dell'indice di soddisfazione dei Clienti;
- ❖ per il rispetto delle Norme vigenti:
 - d) rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, ambiente e gestione delle risorse umane (obiettivo permanente: zero infortuni e zero Non Conformità riferibili a questi aspetti);
- ❖ per la prevenzione dei problemi e per il miglioramento dei processi:
 - e) riduzione delle Non Conformità;
 - f) zero reclami;
 - g) ottimizzazione degli indici di efficacia dei processi operativi individuati nell'apposita scheda riepilogativa;
- ❖ per il soddisfacimento delle aspettative dei portatori di interesse:
 - h) atteggiamento di ascolto e di attenzione circa i bisogni dei vari portatori di interesse e valutazione (qualitativa) dei punti di forza e di debolezza aziendali in relazione a tali fattori;
- ❖ per la gestione del fattore rischio:
 - i) attuazione sistematica delle misure preventive e correttive per attenuare la probabilità e il possibile impatto indicate, in modo qualitativo, nell'apposita scheda di valutazione dei rischi.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA 9-13 / 14-18

ORARIO RICEVIMENTO 9-13 / 14-18

INFORMAZIONI REPERIBILI SU sito internet: www.cdcformazione.it

Pubblicità cartacea al Centro per l'Impiego, pagina Facebook,

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE 1 aula formativa di mq: 28.7 con dodici postazioni

LABORATORI

Un Laboratorio ubicato in Via Pergolesi 13 fruibile nelle ore di lezione previste per ogni corso

ATTREZZATURE TECNICHE : 10 postazioni PC collegate in rete locale, la postazione del docente proietta la schermata attraverso un 1 Data Show Epson EMP-52 su apposita tela per retroproiezioni, 3 stampanti (1 HP Color Laser jet 2600, 1 Samsung ML-2150 laser, 1 Ricoh Aficio MP2300 con scanner, collegamento Internet con linea fibra Wi fi contratto Tim, 1 lavagna, 15 poltroncine a norma L. 81/08.

MATERIALI DIDATTICI

A seconda dei corsi verranno forniti sia dispense cartacee che Cd multimediali e vi è sempre la possibilità di avvedere ai moduli FAD, tale materiali saranno disponibili e fruibili in tutto il percorso formativo dell'allievo.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

accessibilità delle aule e laboratori anche per i portatori di handicap dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 18. Accessibilità degli spazi comuni anche per i portatori di handicap

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Solo attraverso segreteria.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Per i corsi a pagamento, solo se previsto: le modalità saranno 30% all'iscrizione - 40% alla partenza del corso - 30% entro metà corso solo con bonifico bancario.

MODALITÀ DI RECESSO

E' attribuito a ciascun partecipante il diritto di recedere ai sensi dell'art. 1373 Cod. Civ. La relativa disdetta dovrà essere comunicata a C.D.C. e dovrà pervenire entro la data d'inizio del corso. Il partecipante potrà recedere senza dover alcun corrispettivo alla società che, pertanto, provvederà al rimborso dell' eventuale quota già versata; in caso di mancata partecipazione senza alcuna comunicazione di disdetta, sarà trattenuta la quota versata al momento dell'iscrizione. In caso di rinuncia dopo la partenza del corso non vi saranno costi imputabili al partecipante ad esclusione del costo delle ore realmente effettuate al momento della comunicazione della rinuncia.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali: tempistica definita dalle Norme Regionali
- dichiarazione degli apprendimenti entro 15 giorni dalla fine del corso
- attestati di partecipazione entro 15 giorni dalla fine del corso

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

- uno sportello informativo e di accoglienza che servirà anche a raccogliere istanze e registrare eventuali difficoltà di frequenza causa la conciliazione con i tempi familiari. In tal maniera la direzione ed il coordinamento saranno in grado di studiare un calendario delle lezioni compatibile con tali dinamiche;
- modalità di accesso ed attuative tali da favorire e consentire l'accesso e la fruizione da parte delle donne (orario articolato tenendo conto della distanza del domicilio delle corsiste rispetto alla sede formativa e della disponibilità dei mezzi di trasporto – calendari incontri individuali concordati – calendari attività di stage concordati autonomamente tra corsiste ed aziende ospitanti);

- procedure di accompagnamento finalizzate a facilitare la partecipazione delle donne a misure attive (orientamento al percorso e bilancio delle competenze, sostegno allo studio/soluzione delle criticità, supporto inserimento aziendale, facilitazione alla ricerca del lavoro);
- presenza di un tutor donna con funzioni di assistenza e supporto;
- presenza di un tutor online che garantirà un'assistenza continua;
- alternanza formazione lavoro: facilitazione e individualizzazione dei percorsi, la scelta della specifica azienda ospitante avverrà confrontando desiderata delle allieve, indicazioni dei docenti e necessità aziendali; verrà quindi incontro alle necessità personali delle partecipanti.

Non si può strutturare una formazione formalmente uguale per tutti, ma sostanzialmente penalizzante per i più svantaggiati che vivono situazioni di disagio e sono a rischio di emarginazione; e proprio la marginalità porta, oltre ad una carenza di competenze cognitive e sociali, ad una scarsa fiducia in se stessi e a evidenti difficoltà relazionali.

Durante il percorso il dialogo tra i docenti, l'esperto psicopedagogico - relazionale, il direttore ed i tutor con gli allievi in difficoltà sarà continuo; lo scopo finale della verifica è valorizzare le capacità personali dei partecipanti

- Specifica azione di supporto in caso di eventuale richiesta di partecipazione da parte di soggetti diversamente abili, in accordo con la legge 68/99 e sulla base delle risorse finanziarie previste.
- Caratteristiche strutturali e logistiche delle sedi di svolgimento delle attività:

Lo svolgimento dell'attività formativa avverrà presso una sede conforme con quanto previsto dalla normativa per l'accesso dei disabili, garantendo quindi la loro partecipazione; nella scelta della sede di svolgimento del corso, abbiamo tenuto conto dell'ubicazione della stessa, è stata infatti scelta una sede facilmente raggiungibile.

Le aziende individuate per lo stage risultano conformi con quanto previsto dalla normativa per l'accesso dei disabili.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Le schede di iscrizione sono quelle Regionali tutto il materiale del corso viene normalmente inserito nel data base Regionale, e le procedure di gestione sono quelle definite dalla Regione: i partecipanti avranno il diritto di accedere ai dati personali che riguardano di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile della protezione dei dati (dpo@regione.toscana.it).

- nominativo del responsabile del trattamento dati Rastrelli Rita

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 Lorenzo Boaglio, Rastrelli Rita
- modalità di comunicazione: i disservizi possono venir comunicati in qualsiasi modo si ritenga opportuno sia dagli allievi che dai genitori degli stessi in caso di corsi drop out .
- modulistica per comunicazione del disservizio prevista dal manuale della qualità
- modalità e tempistiche di risposta : massimo entro una settimana

- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi entro massimo 48 ore
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione siamo sempre attenti e favorevoli alla formulazione di suggerimenti volti al miglioramento della nostra Agenzia anche con consigli e dati dai Docenti e dagli allievi stessi.

Data ultima revisione 20/11/2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Santelli". The signature is stylized with a large, sweeping initial letter 'G' that loops back under the rest of the name.