

## Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione** UP Società Cooperativa Sociale ONLUS

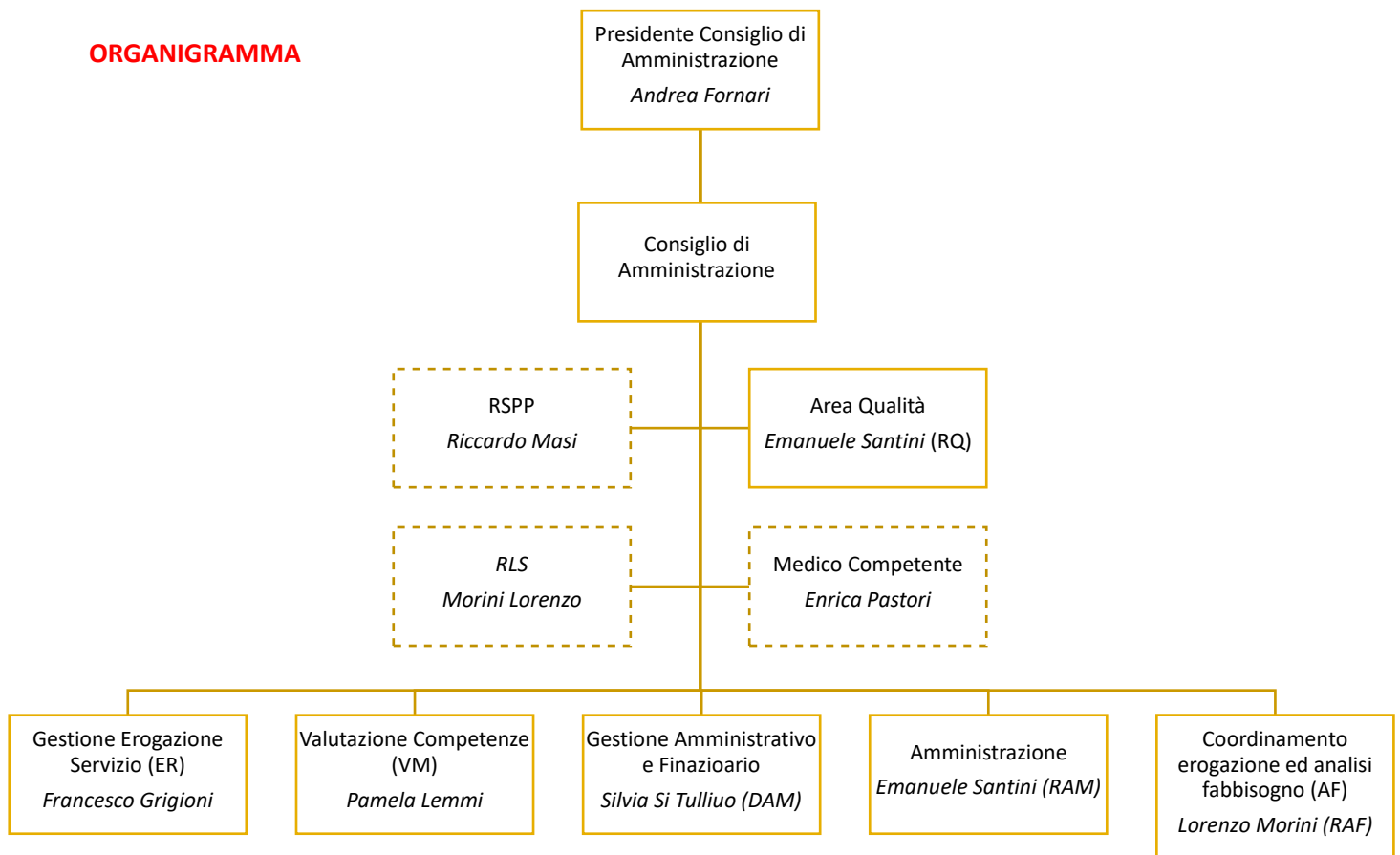
**Estremi atto rilascio accreditamento** n. 13486 Data decreto 19/09/2017

**Codice accreditamento** FI 1071

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che “UP Società Cooperativa Sociale ONLUS” 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



<b><u>DIREZIONE:</u></b>	Emanuele Santini	<a href="mailto:emanule@coop-orologio.it">emanule@coop-orologio.it</a>
<b><u>AMMINISTRAZIONE:</u></b>	Silvia Di Tullio	<a href="mailto:silvia@orologionetwork.it">silvia@orologionetwork.it</a>
<b><u>SEGRETERIA:</u></b>	Grigioni Francesco	<a href="mailto:francesco.grigioni@upconsulenze.it">francesco.grigioni@upconsulenze.it</a>

## **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto numero: **13486** del **19/09/2017**  
data del BURT **24/09/2017** Codice **FI1071**

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività finanziata e riconosciuta

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 21

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** ISO 9001:2015 , IT 284551, Bureau Veritas

## **POLITICA DELLE QUALITA'**

UP– Agenzia Formativa è:

- La leva dello sviluppo degli Enti Locali, l'incentivo per innovare e crescere;
- Il luogo dove gli enti locali possono incontrarsi e fare rete;
- Lo strumento a disposizione degli Enti Locali per agevolare e rendere efficiente l'esercizio delle proprie funzioni.

La Mission è attivare le eccellenze sui territori e produrre valore per gli Enti Locali, al fine di attuare politiche orientate al recupero dell'efficienza e alla sempre maggiore qualità dei servizi offerti.

Strategie

Nell'ambito del perseguimento degli obiettivi, UP colloca la strategia e la politica per la qualità.

Essa si articola secondo in alcuni aspetti fondamentali quali:

1. L'adozione del modello d'accREDITAMENTO proposto dalla Regione Toscana per gli Organismi che svolgono attività di formazione finanziate da fondi pubblici o da proporre sul libero mercato,
2. L'introduzione di un sistema di gestione della qualità, basato su processi adeguati alle esigenze dell'organizzazione, secondo quanto indicato nella norma UNI EN ISO 9001:2015;
3. La pubblicizzazione dell'Agenzia Formativa "UP" e la promozione dei servizi formativi offerti

in particolare l'attuazione della strategia di UP si esplica mediante:

1. La flessibilità intesa come capacità di dare attraverso i processi operativi risposte appropriate, tempestive e specifiche ai bisogni dei soci e degli interlocutori dell'associazione e come sviluppo di caratteristiche organizzative tali da non richiedere continui processi di ristrutturazione al variare delle condizioni ambientali,
2. La capacità di adattamento delle strategie dell'organizzazione al sistema di opportunità e di vincoli presenti nell'ambito in cui operiamo,
3. La possibilità di valorizzare e armonizzare le diverse funzioni istituzionali, fra le quali la rappresentanza istituzionale, l'assistenza e il supporto agli associati

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

**ORARIO DI APERTURA** dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì

**ORARIO RICEVIMENTO** dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì

**INFORMAZIONI REPERIBILI** sul sito internet [www.upconsulenze.it](http://www.upconsulenze.it)

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

**Aula Formativa:** è presente una sola aula formativa di 35,00 mq con altezza di 3.00 ml, posta al primo piano fuori terra della sede posta in Via Lisbona, 23 alla quale si accede mediante delle scale o un ascensore. I locali sono aperti dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì.

**Materiali Didattici:** ai discenti vengono fornite le dispense in formato cartaceo, tutte le docenze sfruttano del materiale multimediale per trasmettere i contenuti minimi del corso di formazione. Viene utilizzata la lavagna a fogli mobili per migliorare l'interazione tra docente ed aula. Su richiesta dei discenti può essere fornito anche il materiale utilizzato durante la docenza in formato multimediale.

All'interno dell'agenzia formativa non vi sono spazi a disposizione dell'utenza come **Laboratori, Laboratori Multimediali o Attrezzature Tecniche.**

## **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

I locali messi a disposizione dalla cooperativa sono al primo piano in Via Lisbona, 23 sono accessibili dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle 18:00, sono previste opere di adeguamento entro un anno dalla data odierna, per poter rendere fruibili anche da portatori di handicap gli spazi adibiti alla formazione come descritto nella perizia allegata alla presente.

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

L'iscrizione ai corsi avviene mediante un contatto diretto con la segreteria dell'agenzia formativa, i discenti possono iscriversi e chiedere informazioni a questa o mediante email. Dopo il primo contatto l'agenzia formativa si impegna a fornire il miglior preventivo per il percorso formativo richiesto, una volta sottoscritto anche dal cliente, l'iscrizione viene formalizzata.

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

Il pagamento del percorso formativo scelto dovrà essere effettuato entro la conclusione dell'attività formativa, potrà avvenire secondo la seguente modalità attraverso accredito su conto corrente bancario intestato a UP s.c.s. ONLUS, specificando nella causale il codice del corso comunicato nell'email con la quale vi è stato inviato il presente modulo seguito dalla ragione sociale o dal cognome del richiedente del corso.

La contabile dovrà essere inoltrata mediante email: oppure Fax entro la conclusione del corso. È possibile rinunciare all'iscrizione non oltre 5 giorni lavorativi dalla data di inizio del corso comunicando la decisione via email oppure mediante fax in tal caso verrà restituito l'intero importo della quota di iscrizione eventualmente versata, altrimenti l'amministrazione si riserva il diritto di trattenere parte del pagamento effettuato.

Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico, assegno o contanti presso l'ufficio amministrativo dell'agenzia formativa.

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

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

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Tali certificazioni saranno rilasciate in forma cartacea presso la sede dell'agenzia formativa o mediante posta ordinaria, in modo da garantire l'autenticità del documento. Verranno consegnate al discente o ad un delegato. La documentazione sarà prodotta entro trenta giorni lavorativi dalla conclusione del progetto formativo.

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

Ogni percorso formativo prevede la possibilità di attivare un servizio di tutoraggio, mirato al miglioramento delle competenze per un più facile inserimento lavorativo. Sono previste attività di addestramento, tutoraggio e formazione anche per soggetti svantaggiati.

Sviluppo di piani formativi aziendali al fine di migliorare le competenze ed il servizio erogato.

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Le modalità del trattamento dati (banche dati informatiche, archivi cartacei e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati è definito come dal "Regolamento europeo Privacy 2016/679" e leggibile nella bacheca della cooperativa e scaricabile sul sito dell'agenzia formativa nella sezione Privacy [upconsulenze.it/info679C](http://upconsulenze.it/info679C) - [upconsulenze.it/info679F](http://upconsulenze.it/info679F).

Responsabile del trattamento dati è Emanuele Santini.

### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

L'organizzazione si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri utenti. I metodi adottati per attuare un'efficace politica per la qualità sono l'analisi, la progettazione, la definizione e la verifica dei processi lavorativi in una logica di miglioramento permanente. A tal fine la cooperativa si impegna al miglioramento continuo delle proprie attività e servizi, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti esposti nonché al riesame e verifica costante della Politica e degli Obiettivi della Qualità.

Ad ogni cliente viene richiesto di compilare un test di gradimento del servizio dove può indicare eventuali problematiche.

I reclami dei clienti dovranno essere consegnati tramite email [info@upconsulenze.it](mailto:info@upconsulenze.it) o FAX 055.05.40.252 in riferimento a disguidi di servizi causati dalla segreteria, dei docenti, dell'amministrazione e del personale, vanno presentati all'attenzione della direzione. I reclami dei docenti e degli alunni vanno presentati all'ufficio che gestisce l'erogazione dei servizi; i reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

Tutti i reclami verranno gestiti entro quindici giorni lavorativi dalla ricezione.

