

## Carta qualità

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

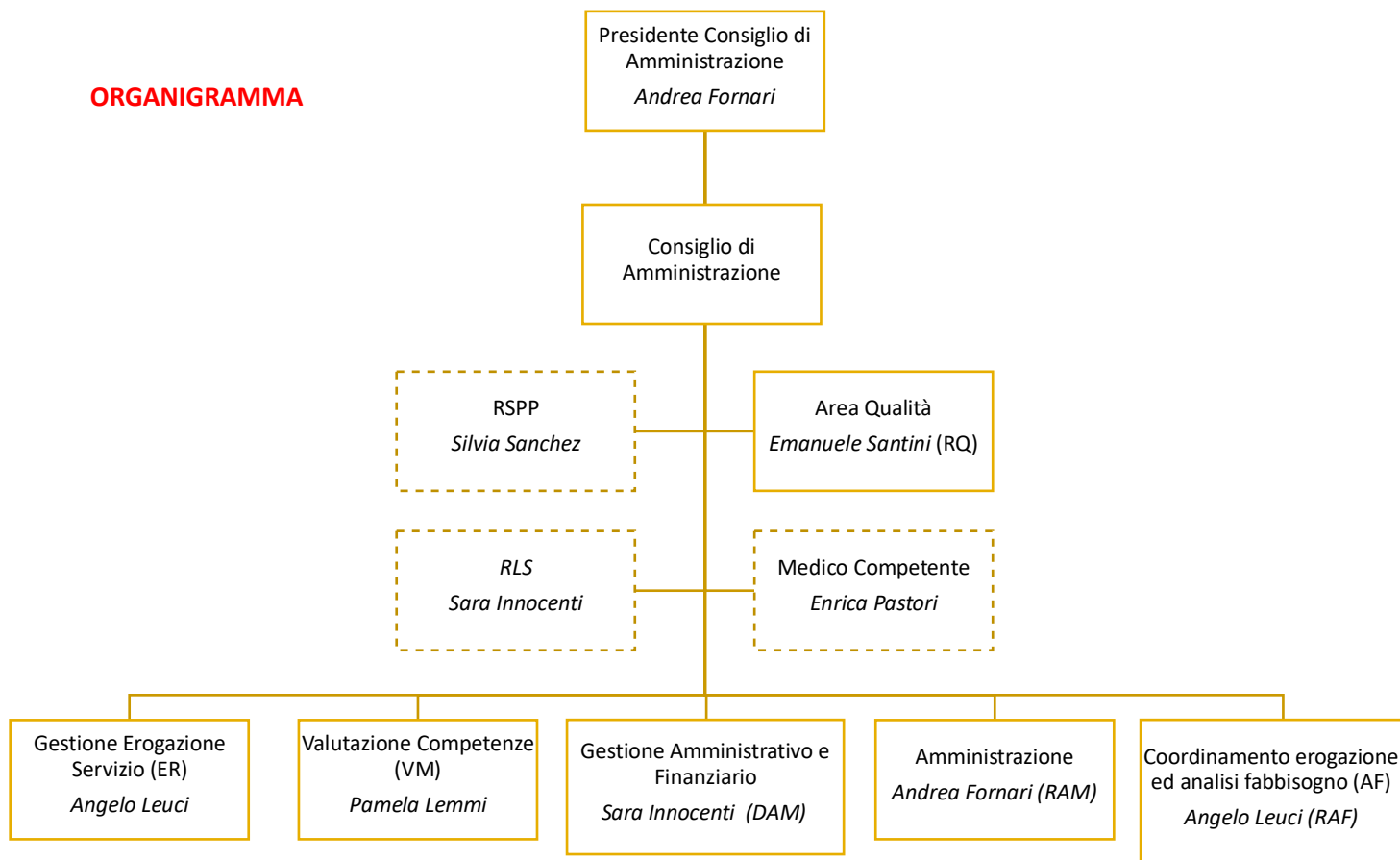
**Estremi atto rilascio accreditamento** n. 13486 Data decreto 19/09/2017

**Codice accreditamento** OF0204

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:info@upconsulenze.it">info@upconsulenze.it</a>
<b><u>AMMINISTRAZIONE:</u></b>	Andrea Fornari	<a href="mailto:info@upconsulenze.it">info@upconsulenze.it</a>
<b><u>SEGRETERIA:</u></b>	Sara Innocenti	<a href="mailto:sara.innocenti@upconsulenze.it">sara.innocenti@upconsulenze.it</a>

### **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto numero: **13486** del **19/09/2017**  
data del BURT **24/09/2017** Codice **FI1071 - OF0204**

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 30

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

### **POLITICA DELLE QUALITA'**

L'Agenzia Formativa UP, è dotata di Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, coerente con la normativa di "Accreditamento delle Sedi Operative degli Organismi Formativi e di orientamento" emessa dalla Regione Toscana (OF0204). La Direzione si impegna ad assicurare l'integrità e la conformità del Sistema Qualità, il rispetto dei requisiti della norma ISO 9001, dei requisiti cogenti e in genere dei requisiti applicabili al contesto operativo e all'ambito di attività. Up individua nell'adozione di un Sistema di Gestione Qualità lo strumento atto a contribuire al perseguimento della soddisfazione tra utente, organizzazione e altre parti interessate (enti pubblici, enti privati, organi di controllo, personale, docenti e collaboratori), ed al miglioramento continuo. Si impegna inoltre ad assicurare che tutto il personale operante nell'ambito della Cooperativa, ciascuno per quanto concerne il proprio ruolo e nello svolgimento delle attività di competenza, la comprenda e la applichi e che ciascuno sia responsabile del rispetto e dell'attuazione di questa politica. L'attuazione della strategia della cooperativa si esplica mediante: - 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; - mantenimento della certificazione del sistema qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e dell'AccREDITAMENTO regionale dell'Agenzia formativa; - sviluppo di nuove relazioni e rafforzamento delle relazioni esistenti con i diversi soggetti del mondo della formazione; - la formazione del personale di up, rafforzando le conoscenze e competenze professionali, e la ricerca di nuove risorse tecniche (aule, strumenti didattici..) per una maggiore qualità del servizio; - lo sviluppo di nuovi percorsi e modalità formativi in base alle indagini su fabbisogni, alla richiesta/offerta del mercato del lavoro e alle manifestazioni di interesse provenienti dal mercato e dalle parti interessate; - La pubblicizzazione dell'Agenzia Formativa "UP" e la promozione dei servizi formativi offerti; - rafforzare la funzione di fundraising sviluppando sistemi che permettano di conoscere e acquisire la maggior parte delle opportunità disponibili

oltre che a sollecitare le stesse per la realizzazione di progetti formativi; - accogliere ed analizzare le informazioni di ritorno dai nostri clienti/utenti ed interlocutori sul servizio offerto con l'obiettivo di ottenere indicazioni per il mantenimento dello standard qualitativo dei nostri servizi e il miglioramento continuativo dei nostri processi; POLITICA DELLA QUALITA' UP s.c.s. ONLUS PDQ 02.01.2018 - L'identificazione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate, mediante indagini di qualità percepita, contatti diretti, definizione dei requisiti del servizio, processi di esame e riesame dei bisogni etc.; - La flessibilità intesa come capacità di dare attraverso i processi operativi risposte appropriate, tempestive e specifiche ai bisogni delle parti interessate e come sviluppo di caratteristiche organizzative tali da non richiedere continui processi di ristrutturazione al variare delle condizioni ambientali; - La capacità di adattamento delle strategie dell'organizzazione al sistema di opportunità e di vincoli presenti nell'ambito in cui operiamo; - La possibilità di valorizzare e armonizzare le diverse funzioni istituzionali, fra le quali la rappresentanza istituzionale, l'assistenza e il supporto agli associati La politica del Sistema Qualità viene diffusa non solo a chi opera direttamente per essa ma anche per conto (fornitori). I mezzi privilegiati per tale diffusione sono costituiti da comunicazioni dirette (in allegato alle buste paga per i dipendenti o consegna documentale per i fornitori) e indirette come la pubblicazione nel sito della cooperativa. Le risultanze delle verifiche ispettive interne e l'andamento degli indicatori saranno utilizzati per monitorare lo stato di raggiungimento degli obiettivi in fase di riesame della Direzione, durante il quale si valuterà anche la costante adeguatezza dei traguardi pianificati e si applicheranno, quando necessario, azioni correttive e preventive valutandone poi l'efficacia attraverso verifiche periodiche. 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 multimediale e se necessario 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 fruibili anche da portatori di handicap gli spazi adibiti alla formazione.

#### **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 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, al discente o a un delegato con apposito modello di delega, in forma cartacea presso la sede dell'agenzia formativa o mediante posta ordinaria, in modo da garantire l'autenticità del documento. La documentazione sarà prodotta entro 15 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](https://upconsulenze.it/info679C) - [upconsulenze.it/info679F](https://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 dovranno essere consegnati tramite email [info@upconsulenze.it](mailto:info@upconsulenze.it) o FAX 055.05.40.252. Tali reclami verranno presi in carico dall'ufficio in ottica di miglioramento del processo. I reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

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