Carta qualità

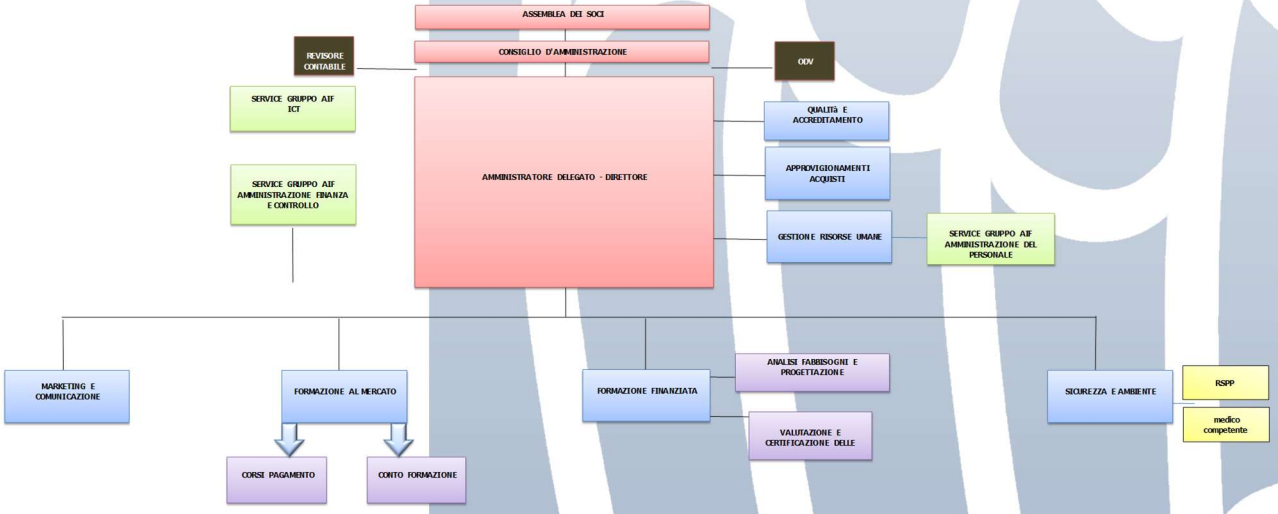
COSEFI CONFINDUSTRIA FIRENZE FORMAZIONE srl

Estremi atto rilascio accreditamento decreto Regione Toscana n 33 del 15/01/2009
Codice accreditamento OF0160

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che **COSEFI CONFINDUSTRIA FIRENZE FORMAZIONE srl** 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: Paola Fabbrini; cosefi©confindustriafirenze.it
AMMINISTRAZIONE: Francesca Lorenzi; francesca.lorenzi©confindustriafirenze.it
SEGRETERIA: Benedetta Ceccherini; benedetta.ceccherini©confindustriafirenze.it

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: codice accreditamento **OF0160 -** decreto n 2457 del 25/02/2019
AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per attività Riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata.
PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 25
CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001:2015, n. certificato 220596, ente certificatore Bureau Veritas

POLITICA DELLE QUALITA'

La mission di Cosefi Confindustria Firenze Formazione srl è ideare, progettare e realizzare percorsi di crescita attraverso soluzioni formative e consulenziali innovative e di qualità, avvalendosi di eccellenze professionali per affiancare le imprese nei loro progetti di sviluppo; realizzare percorsi formativi che siano veicolo per l'incontro tra domanda e offerta, rispondenti alle esigenze degli specifici profili professionali rilevati dalle aziende e dal territorio.

La nostra agenzia ha predisposto e documentato un Sistema di Gestione della qualità in accordo con i requisiti delle norme legislative cogenti e della norma ISO 9001:2015; il sistema è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace e efficiente conduzione delle attività direttamente connesse alla qualità del servizio erogato. Cosefi Confindustria Firenze Formazione srl ha determinato tutti i processi rilevanti ai fini della qualità dei servizi erogati, gestiti in corrispondenza con la documentazione di Sistema e nel rispetto delle normative vigenti.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA: dal lunedì al venerdì - 9.00-13.00 / 14.00-18.00
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA: dal lunedì al venerdì - 9.00-13.00
INFORMAZIONI REPERIBILI SU*:* ***www.cosefi.it***

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

La nostra sede dispone di:
1 AULA FORMATIVA ubicata al piano terra, con 20 postazioni lavoro, disponibile negli orari di apertura della struttura (9.00-13.00/14.00-18.00)
Le *ATTREZZATURE TECNICHE* presenti nella nostra aula formativa sono le seguenti: pc con collegamento ad internet, lavagna a fogli mobili, lavagna interattiva, videoproiettore (disponibili negli orari di apertura della struttura (9.00-13.00/14.00-18.00)
Le *ATTREZZATURE TECNICHE* presenti nella nostra sede sono le seguenti: fax, fotocopiatrice, scanner (disponibili negli orari di apertura della struttura 9.00-13.00/14.00-18.00)
Ai discenti viene garantita la distribuzione di tutto il MATERIALE DIDATTICO relativo al percorso formativo svolto (es. dispense cartacee, materiale multimediale, cd, ecc.) nonché la somministrazione e correzione, ove previsto dal corso, di test di apprendimento e/o prove attitudinali. Al termine del corso viene distribuito il questionario di customer satisfaction.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i nostri locali sono siti in Firenze via Valfonda 9/11, al piano terra, con orario di apertura 9.00-18.00, accessibili ai portatori di handicap

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Corsi a pagamento aziendali e interaziendali	***Moduli di iscrizione reperibili sul Sito internet www.cosefi.it o presso segreteria didattica***
Corsi per occupati/inoccupati/disoccupati finanziati e/o a pagamento	***Moduli di iscrizione reperibili sul Sito internet www.cosefi.it o presso segreteria didattica***
Progetti aziendali finanziati	***Adesione a progetto formativo reperibile presso segreteria didattica***

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Tutti i pagamenti ai corsi devono essere effettuati tramite bonifico bancario con indicazione della causale del pagamento; i pagamenti devono essere effettuati prima dell'inizio del corso prescelto.
L'eventuale rinuncia deve essere comunicata via fax (055 2707217) tre giorni prima dell'inizio del corso, in tal caso sarà rimborsata l'intera quota di iscrizione. Nel caso in cui la rinuncia pervenga oltre il termine indicato verrà fatturato il 30% dell'intera quota di iscrizione.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Al momento dell'iscrizione ai corsi viene indicata ai partecipanti la tipologia di attestazione rilasciata a fine percorso, ed i requisiti necessari per il rilascio.
Per l'ottenimento dell'attestato è necessaria la frequenza del monte ore richiesto per il rilascio e/o il superamento dell'esame finale.
Nello specifico:
• qualifiche professionali: gli attestati di qualifica vengono rilasciati al superamento dell'esame finale secondo la modulistica prevista dall'ente finanziatore; gli attestati vengono inviati con raccomandata a.r. o consegnati a mano presso la segreteria didattica (firma per consegna)
• dichiarazione degli apprendimenti: la dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata a conclusione del percorso formativo ed inviata con raccomandata a.r. o consegnata a mano presso la segreteria didattica (firma per consegna)
attestati di partecipazione corsi finanziati: gli attestati di qualifica vengono rilasciati previa verifica del raggiungimento del monte ore richiesto secondo la modulistica prevista dall'ente finanziatore; gli attestati vengono inviati con raccomandata a.r. o consegnati a mano presso la segreteria didattica (firma per consegna)
• attestati di partecipazione corsi a pagamento: gli attestati vengono rilasciati l'ultimo giorno utile del corso direttamente dalla segreteria didattica (firma per consegna)

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

di Cosefi Confindustria Firenze Formazione srl offre un servizio completo e personalizzato in grado di coprire tutte le attività inerenti la formazione finanziata:

- analisi dei fabbisogni formativi
- progettazione di piani formativi aziendali e supporto nella gestione e rendicontazione
- coordinamento e tutoring personalizzati
- supporto nell'attività di verifica da parte di enti finanziatori

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

di Cosefi Confindustria Firenze Formazione srl è titolare del trattamento dei dati personali forniti, tali dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità connesse alla partecipazione/iscrizione a progetti formativi.

I dati personali potranno essere comunicati all'Ente preposto al trattamento degli stessi e alla Pubblica Amministrazione per le verifiche amministrative e contabili funzionali alla partecipazione ai progetti formativi.

I dati personali saranno trattati - anche attraverso sistemi automatizzati – con modalità strettamente necessarie alle finalità indicate nelle schede di iscrizione, da personale tecnico di provata e adeguata capacità,

opportunamente informato e istruito per le operazioni di utilizzo dei dati descritti, ivi comprese eventuali operazioni di custodia dei dati e di presidio dei locali in cui sono conservati.

In relazione ai suddetti trattamenti è possibile esercitare i diritti previsti dalla legge.

Il diniego del consenso alla comunicazione dei dati personali a Cosefi Confindustria Firenze Formazione srl, così come il diniego del consenso al trattamento dei dati personali per le finalità connesse alla iscrizione/partecipazione, potrà impedire la partecipazione ai relativi progetti formativi.

Il titolare e responsabile del trattamento dei dati personali è Cosefi Confindustria Firenze Formazione srl, Via Valfonda 9/11, Firenze; indirizzo mail: **privacy.cosefi©confindustria.it**

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

È previsto un processo di gestione dei reclami ed eventuali disservizi che prende avvio dal ricevimento, via mail o contatto telefonico, del reclamo da parte del cliente/discente.
Il reclamo, dopo essere stato raccolto, viene registrato e trasmesso alle risorse individuate per la risoluzione.
Le stesse si fanno carico di comunicare la risoluzione dello stesso al diretto interessato.
I reclami possono essere segnalati via e-mail all'indirizzo: francesca.lorenzi©confindustriafirenze.it o telefonicamente al numero: 055 2707319 al referente della qualità Francesca Lorenzi.
La modulistica è reperibile sul nostro sito ***www.cosefi.it***
Ogni risoluzione sarà comunicata direttamente all'interessato via e-mail al termine della stessa.

Il nostro obiettivo è quello di offrire servizi di qualità, rispondenti alle esigenze formative espresse dai nostri clienti/discenti: per questo è possibile formulare proposte e inviarci suggerimenti volti a migliorare continuamente la nostra attività all'indirizzo e-mail **cosefi©confindustriafirenze.it**

Firenze 15/10/2021