

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione LA BOTTEGA TOSCANA S.R.L.

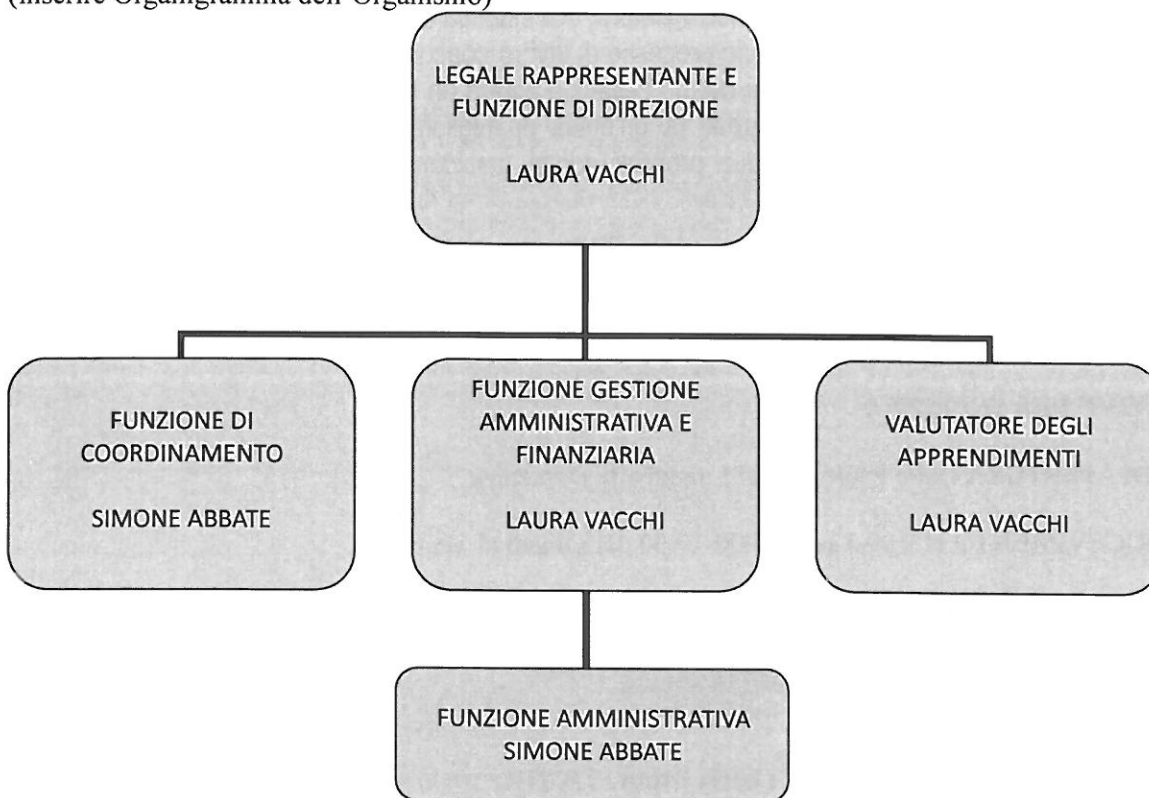
**Estremi atto rilascio accreditamento Numero di adozione 20212 – Data di adozione:18/12/2018
Codice accreditamento OF0072**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “impresa individuale LA BOTTEGA TOSCANA S.R.L.” 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

(inserire Organigramma dell’Organismo)



DIREZIONE: LAURA VACCHI lauravacchi@labottegatoscana.net

AMMINISTRAZIONE: LAURA VACCHI, lauravacchi@labottegatoscana.net

SEGRETERIA: SIMONE ABBATE, simoneabbate@labottegatoscana.net

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto n. 20212 del 18/12/2018,

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 25

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO 9001:2015, SETTORE EA 37, CERTIFICATO N. IT1602502 , ENTE DI CERTIFICAZIONE **ISO STARS EU**

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA'

L'attività formativa di LA BOTTEGA TOSCANA S.R.L. è maggiormente concentrata sulla progettazione ed erogazione di corsi in ambito turistico, dell'acconciatura, dell'estetica e dei servizi socio-sanitari. 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, l'agenzia 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 Dalle 8 alle 23, dal Lunedì alla Domenica

ORARIO RICEVIMENTO H 9.00-13.00/15.00-17.00 dal Lunedì al Venerdì

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

www.labottegatoscana.net

<https://www.facebook.com/labottegatoscanaformazione/>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE

Numero aule: n. 2 aule formative, di diversa metratura e finestate, ubicate in Firenze via San Gallo 55 e fruibili dal Lunedì alla Domenica dalle ore 8 alle 23 e comunque in base al calendario dei corsi.

ATTREZZATURE TECNICHE: pc, videoproiettori, sistemi audio per visite in esterna, lavagna, schermo tv.

Pc, videoproiettori, tv e lavagne ubicate all'interno delle aule e fruibili durante gli orari di lezione

MATERIALI DIDATTICI piattaforma trio per l'erogazione della formazione a distanza; piattaforma privata dell'agenzia formativa per la distribuzione delle registrazioni delle lezioni e delle dispense; libri ad hoc forniti agli allievi a seconda del progetto formativo

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

La struttura si trova al primo piano di un edificio sito in Firenze via San Gallo 55, accessibile mediante scale. Sarà fruibile anche ai portatori di handicap entro il mese di settembre 2019.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

E' possibile iscriversi sia ON LINE, scaricando i moduli di iscrizione ed inviandoli scansionati per email oppure presentandosi presso la nostra segreteria.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Accettiamo pagamenti tramite bonifico, POS, bollettino.

Le quote sono generalmente rateizzate.

Il corsista può esercitare il suo diritto di recesso a condizione che entro sette giorni dalla firma del contratto manifesti la suddetta volontà attraverso una raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare all'Agenzia. Oltre a ciò, gli effetti del contratto sono nulli nel caso in cui l'agenzia non attivi il corso prescelto. L'Agenzia si impegna in questi due casi a restituire le somme eventualmente percepite, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'agenzia formativa LA BOTTEGA TOSCANA S.R.L. si impegna 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

Le tempistiche di rilascio e la validità delle attestazioni rispettano quanto previsto dalle normative di riferimento.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Gli interventi prevedono la realizzazione di attività di tutoraggio di aula e di stage, allo scopo di facilitare e supportare gli allievi durante lo svolgimento delle attività formative. In particolare, durante il percorso formativo, sarà possibile fissare dei colloqui personalizzati con il referente del corso e/o i docenti di riferimento per avere delucidazioni in merito al programma formativo, ai temi trattati e ad eventuali problematiche incontrate nel periodo di stage in struttura. I corsisti stranieri, inoltre, potranno ricevere supporto per l'apprendimento attraverso colloqui sia individuali che collettivi.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati sono archiviati in banche dati informatiche e in archivi cartacei accessibili soltanto al personale addetto all'organismo formativo e trattati secondo le normative vigenti ai soli fini dell'organizzazione e della gestione delle attività formative.

- nominativo del responsabile del trattamento dati LAURA VACCHI

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 LAURA VACCHI lauravacchi@labottegatoscana.net
- modalità di comunicazione: PEC/ raccomandata/ email
- modulistica per comunicazione del disservizio non prevista
- modalità e tempistiche di risposta: le modalità di risposta sono correlate alla tipologia del disservizio riscontrato, la tempistica solitamente non supera i 7 gg 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 10 gg lavorativi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: mediante apposita sezione all'interno del questionario di gradimento

Data ultima revisione 01/09/2019

Firma 