

Carta qualità

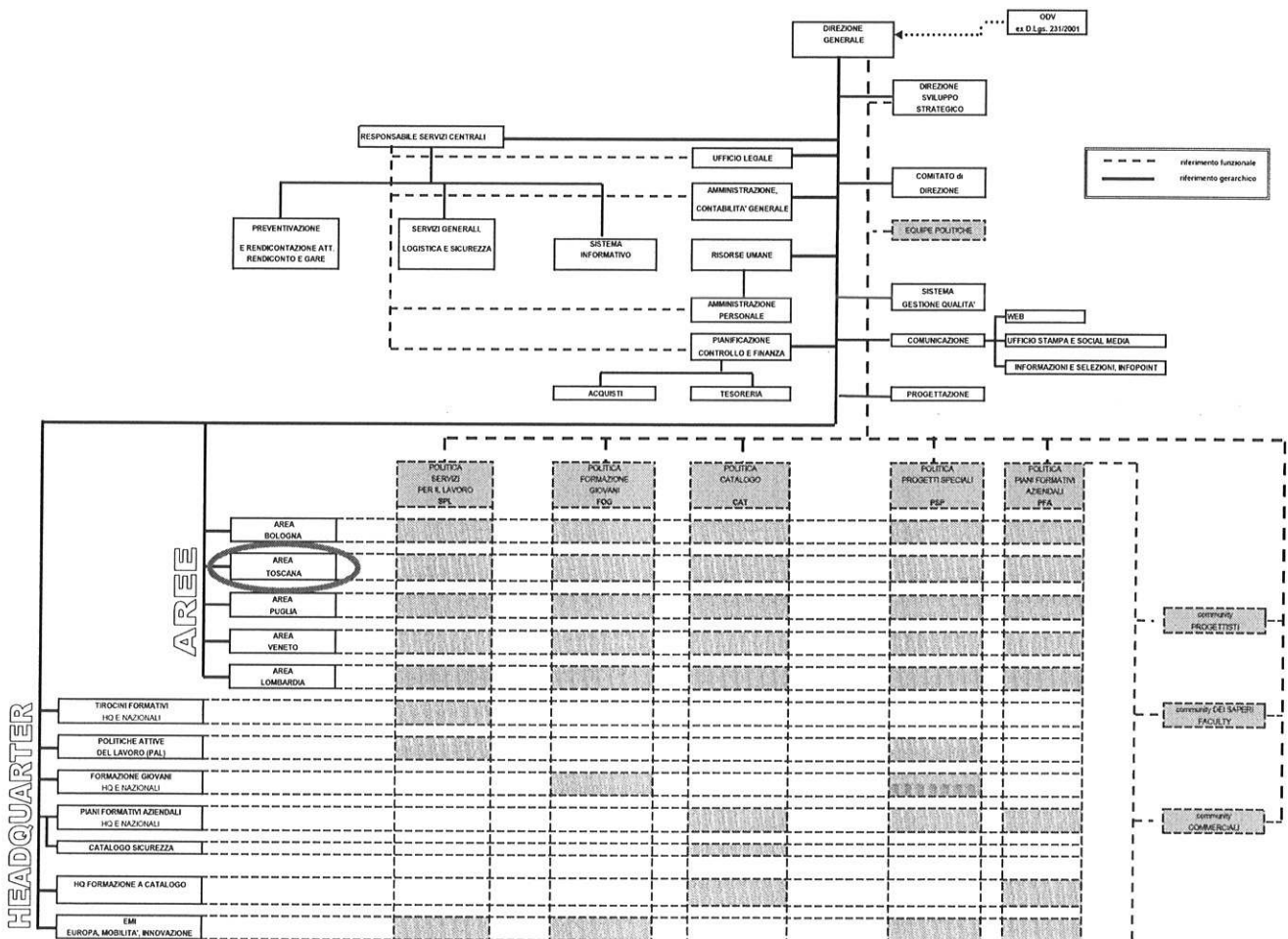
Denominazione Organismo / Istituzione IFOA – Area Toscana

Estremi atto rilascio accreditamento Decreto 962 del 10/03/2009
Codice accreditamento FI0177

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che “IFOA – Istituto Formazione Operatori Aziendali” 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 AZIENDALE COMPLETO



DIREZIONE AREA TOSCANA: Maria Rita Menichetti, menichetti@ifoa.it

AMMINISTRAZIONE: Gaia Salvetti, salvetti@ifoa.it

SEGRETERIA: Caterina Capitanucci e Sharyn Ughi, capitanucci@ifoa.it ughi@ifoa.it

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto 962 del 10/03/2009, pubblicato sul BURT n. 12 del 25/03/2009

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per Formazione Riconosciuta e Finanziata, Orientamento e Servizi per l'incontro domanda e offerta di lavoro

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 34,00

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001:2015, Certificato n° 9175.IFSI emesso il 18/06/2018, da IMQ SpA

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI -

POLITICA DELLA QUALITA'

- Trasmettere la consapevolezza che il miglioramento è un problema di cultura e di metodo di lavoro e che i fattori del vantaggio competitivo sono costituiti da qualità del prodotto, costi (capacità di individuare ed eliminare i costi che non creano valore), servizio (flessibilità alle attese dei Clienti) e innovazione dei contenuti e delle modalità di erogazione dei prodotti.
- Acquisita consapevolezza che si opera tenendo presente che la propria attività (ruolo) è un "processo" inserito in una "catena di processi" e che le Non Conformità devono essere bloccate là dove nascono.
- Provata possibilità di allargare il "potere/competenze" ai livelli bassi dell'organizzazione: l'integrazione funzionale e gerarchica come garanzia delle flessibilità dell'organizzazione.
- Creare un clima aziendale favorevole allo sviluppo dei progetti strategici con interessamento evidente, diretto e continuo della Direzione Generale all'avanzamento dei progetti, messa a disposizione delle risorse necessarie e riorganizzazione dei processi aziendali, sia primari che di supporto.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA e RICEVIMENTO:

da lunedì a giovedì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

nei mesi da Giugno a Settembre il venerdì si osserva il seguente orario: 9.00 - 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU www.ifo.it

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

N° 1 AULA FORMATIVA di 40,09 mq con 20 postazioni di lavoro, ubicata in Via Leoncavallo 15/3 Firenze;

gli orari di fruizione coincidono con gli orari di apertura della struttura

N° 1 LABORATORIO: è possibile adibire la suddetta aula formativa ad aula informatica con n° 12 PC a disposizione dell'utenza

ATTREZZATURE TECNICHE: disponibilità di videoproiettore e stampanti, ubicate ubicate in Via Leoncavallo 15/3 Firenze; gli orari di fruizione coincidono con gli orari di apertura della struttura

MATERIALI DIDATTICI: dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i locali (aula, uffici, servizi, spazi comuni) sono accessibili negli orari di apertura della struttura e rispettano la normativa vigente in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Iscrizione da sito internet e/o attraverso la segreteria, in base alle indicazioni riportate sul bando.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Sul bando di iscrizione sono riportate sia le modalità di pagamento (in contanti, tramite bonifico, bollettino...) se previste, che le eventuali politiche di rimborso.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

IFOA si impegna a comunicare all'utenza, in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

sulla base di quanto previsto dal bando.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Se previsti da bando, IFOA garantisce servizi complementari quali implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

IFOA ottempera alle disposizioni previste dal Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR) e dalla normativa privacy applicabile. IFOA ha designato un responsabile della protezione dei dati (DPO) che risponde all'indirizzo responsabileprotezionedati@ifoa.it.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità:

- nominativo dei referenti e recapito mail: Caterina Capitanucci (capitanucci@ifoa.it); Sharyn Ughi (ughi@ifoa.it)

- modalità di comunicazione: esclusivamente in forma scritta e firmata, mail, segnalazione scritta consegnata a mano
- modulistica per comunicazione del disservizio: al termine del percorso formativo è prevista la compilazione del questionario di gradimento sul quale è possibile indicare eventuali disservizi
- modalità e tempistiche di risposta: IFOA si impegna a formulare una risposta scritta entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della lamentela (presa in carico della lamentela)
- misure e tempi di risoluzione dei disservizi: l'istruttoria sulla lamentela relativa al disservizio pervenuta, prevede una comunicazione formale da parte di IFOA, per il trattamento possibile del disservizio, entro 15 gg lavorativi dalla presa in carico
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: al termine del percorso formativo è prevista la compilazione del questionario di gradimento sul quale è possibile indicare eventuali proposte e suggerimenti di miglioramento

Data ultima revisione 06.09.2018

Firma

