

Carta della Qualità

Denominazione Organismo / Istituzione Secura s.r.l. a socio unico

Estremi atto rilascio accreditamento Decreto decreto n. 5788 del 16/4/2019 codice OF0232

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che SECURA s.r.l. a socio unico assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Gentile cliente,

questa Carta dei Servizi rappresenta l'inizio del dialogo tra di Voi e SECURA sul tema della Qualità dei nostri servizi formativi: attraverso la Carta, SECURA comunica le proprie caratteristiche e chiede la Vostra collaborazione per conseguire il nostro principale obiettivo, il progressivo miglioramento della qualità dei servizi formativi offerti. Riteniamo che il Vostro ruolo sia non soltanto quello di utilizzatori, ma anche di attori partecipi del servizio stesso.

SECURA ha adottato un sistema di gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015: in base alle informazioni messe a disposizione riteniamo possiate utilizzarlo al meglio e valutarlo con obiettività. Assumiamo pertanto nei Vostri confronti l'impegno di rendere sempre più efficace e trasparente la gestione dei nostri servizi al fine di elevarne i livelli qualitativi.

L'agenzia formativa SECURA si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, orientamenti sessuali, opinioni politiche e ceto sociale. Le azioni, nei riguardi della clientela, sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, etica e trasparenza.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento messo a punto per favorire l'informazione e la partecipazione dei clienti attivando forme e modalità di collaborazione finalizzate al miglioramento dei servizi erogati. A tal fine ciascun cliente può segnalare osservazioni e suggerimenti sulla qualità del servizio ricevuto.

SECURA persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio al fine di fornire un adeguato livello qualitativo d'offerta. Ciò avviene attraverso l'adozione di soluzioni organizzative e procedurali sempre più adeguate in base alle risorse disponibili.

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: Daniela Dacci – email: d.dacci@secura.it

AMMINISTRAZIONE: Daniela Dacci – email d.dacci@secura.it

SEGRETERIA: Elena Lupo – email: e.lupo@secura.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto n. 5788 del 16/4/2019 codice OF0232

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per sola attività Riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 25

CERTIFICAZIONI QUALITA': Certificazione secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015, numero di certificato 111424-2012-AQ-ITA-ACCREDIA, Ente di Certificazione DNV-GL

POLITICA DELLE QUALITA'

La Direzione di Secura vede nel suo SGQ uno strumento fondamentale ed efficace per la realizzazione della propria missione: "progettare ed erogare attività formative rivolte al personale delle Amministrazioni pubbliche e alle imprese/aziende private, valorizzandone capacità e professionalità, nonché rivolte a persone non occupate/disoccupate". La Direzione è impegnata nell'analisi tempestiva del contesto di operatività ed i suoi continui mutamenti nonché nell'individuazione delle esigenze dei clienti pubblici e privati e di tutte le parti interessate, questo al fine di adeguare lo sviluppo aziendale alle opportunità che si manifestano nel proprio contesto operativo. In particolare la ricerca di nuove tematiche formative per l'ampliamento dei settori di attività rappresentano la fondamentale strategia di sviluppo. Secura, all'interno della propria sede, garantisce all'utenza uno spazio dedicato per colloqui individuali, spazi per svolgere eventuali attività di lavoro di gruppo e spazi, interni ed esterni, dedicati allo svolgimento di esercitazioni pratiche.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

GIORNI E ORARI DI APERTURA da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 13,00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU WEB SULLA PAGINA www.secura.it e brochure disponibili presso la sede.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Secura s.r.l. a socio unico mette a disposizione un'aula formativa di 25 mq, attrezzata per un numero massimo di 12 allievi.

L'aula è disponibile negli orari di apertura della sede secondo i calendari concordati per lo svolgimento dei corsi. L'aula è dotata di videoproiettore, personal computer, lavagna a fogli mobili a disposizione per i relatori.

Sono inoltre a disposizione l'ufficio della segreteria, una sala riunioni attrezzata per la videoconferenza, gli uffici del personale dell'agenzia. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza confortevole per gli allievi e per il personale.

In base alle tipologie di corsi i materiali didattici sono messi a disposizione in formato cartaceo o in formato digitale.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Gli uffici della segreteria, l'aula formativa ed i servizi sono situati al piano terra. Per garantire la piena accessibilità verranno messe in atto le dovute misure per l'abbattimento delle barriere architettoniche. È disponibile il piano di emergenza ed evacuazione in caso di necessità.

L'orario di apertura della sede è: h 9-13, h 14-18.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata on line ed in segreteria nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace.

Le domande di iscrizione possono essere trasmesse tramite fax e posta elettronica, nonché inviate per posta o recapitate a mano presso la segreteria.

Per i bandi finanziati si fa riferimento alle modalità riportate nel singolo bando.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il pagamento avviene tramite bonifico bancario, in contanti, assegno bancario, generalmente ad inizio corso. Nel caso di percorsi di particolare durata (sopra le 40 ore) è possibile concordare pagamenti dilazionati.

Il rimborso avviene nel momento in cui la disdetta viene effettuata prima dell'inizio corso.

MODALITA', TEMPORALITÀ E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Secura s.r.l. a socio unico rilascia le attestazioni previste dalle normative al termine dei percorsi formativi:

qualifiche professionali, dichiarazione degli apprendimenti, attestati di partecipazione. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 10 giorni dalla richiesta.

Il certificato di frequenza/partecipazione è rilasciato entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta.

Gli attestati finali (frequenza, dichiarazione apprendimenti, ecc.) relativi ai corsi sono consegnati in segreteria successivamente alla verifica dei risultati entro 60 giorni lavorativi dalla loro conclusione. Per i corsi finanziati e/o riconosciuti (qualifica – specializzazione) il rilascio dell'attestato è subordinato ai tempi di emissione da parte degli enti preposti.

L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti.

L'ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento da fissare con la segreteria.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO/VALUTAZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI

Il personale dell'agenzia, in possesso di esperienza pluriennale nel settore, è disponibile per i singoli allievi e per le aziende per la definizione di piani di formazione/aggiornamento, tutoraggio, coordinamento dei

progetti, progettazione di attività formative riconosciute o finanziate, rendicontazione dei percorsi finanziati anche tramite voucher.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

In base all'INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART 13 DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (RGPD), Regolamento UE n. 2016/679 UE N. 2016/679, il responsabile del trattamento è SECURA s.r.l. a socio unico.

Dati personali trattati

Nell'ambito della partecipazione ai corsi possono essere trattati i seguenti dati (di seguito "Dati Personali") costituiti da dati comuni – per esempio nome e cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, numero di documento di identità, residenza, nucleo familiare, contatti telefonici, indirizzi di posta elettronica, titolo di studio, coordinate bancarie, Iban.

Finalità del trattamento

Il trattamento è finalizzato all'iscrizione e partecipazione ai corsi (base giuridica del trattamento: esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte).

Modalità di trattamento

Il trattamento può essere svolto con l'ausilio di strumenti cartacei, elettronici, telematici o, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 24 e 25, RGPD in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati ed anche in ottemperanza di quanto previsto in materia di responsabile esterno ai sensi dell'art. 28 e segg., RGPD.

Periodo di conservazione dei dati

Nel rispetto dei principi di liceità, di limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 RGPD, i dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per l'esecuzione del contratto, per l'assolvimento degli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare del trattamento e per il tempo strettamente necessario ad assicurare l'esercizio dei legittimi interessi del Titolare indicati nella presente informativa.

Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è strettamente necessario ai fini della conclusione e della prosecuzione del contratto e per l'adempimento di tutti gli obblighi di legge conseguenti.

L'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di fornire i dati comporta l'impossibilità di instaurare e proseguire correttamente il contratto di lavoro in essere.

Ambito di comunicazione e diffusione

I dati raccolti non saranno mai diffusi e non saranno oggetto di comunicazione senza esplicito consenso, salvo essere comunicati agli incaricati del trattamento dei dati, a responsabili esterni e in genere a tutti quei soggetti pubblici e/o privati il cui coinvolgimento sia necessario per il corretto adempimento delle finalità consentite, come sopra indicate, tra cui in particolare, Enti assistenziali e previdenziali, Autorità e organi di vigilanza, fondi di previdenza e assistenza sanitaria integrativa, società del medesimo gruppo a cui appartiene la Società, professionisti, istituti bancari per finalità amministrative contabili, autorità ed organi di vigilanza e controlli.

I dati potranno essere resi accessibili, per le finalità indicate nel presente atto, a responsabili esterni del trattamento dei dati, nominati dal Titolare del trattamento dei Suoi dati, sulla base di accordo scritto ai sensi dell'art 28, RGPD. L'elenco dei responsabili esterni aggiornato è a disposizione presso la sede legale del titolare del trattamento dei dati indicata nel presente atto ed in qualunque momento può richiedere l'elenco aggiornato.

Trasferimento dei dati personali

I dati personali sono conservati su server ubicati in Italia, e comunque all'interno dell'Unione Europea.

Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione

Non vengono adottati processi decisionali automatizzati (compresa la profilazione) di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.

Diritti degli interessati

Agli allievi viene consegnata l'informativa con l'illustrazione dei diritti stabiliti dal GDPR.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

SECURA si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi formativi, informazione, assistenza e servizi accessori, salvo casi assolutamente eccezionali ed imprevedibili. In tal caso SECURA si impegna a adottare tutte le misure necessarie per ridurre la durata del disservizio e per contenere il disagio arrecato.

Nel caso vogliate segnalare un disservizio o mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta della Qualità potete fare riferimento a Daniela Dacci, Direttrice dell'agenzia, telefono 055 704506 email d.dacci@secura.it.

Sono graditi proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione.