

## Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione Bee Trained S.r.l.**

**Estremi atto rilascio accreditamento Decreto Dirigenziale Centro Direzionale n. 1645 del 9/02/2018 –**

**Numero Adozione: 11507 del 10/07/2019**

**Codice accreditamento OF0325**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Bee Trained 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

**LEGALE RAPPRESENTANTE:** Simone Sderci, s.sderci@beetrained.it

**DIREZIONE:** Simone Sderci, s.sderci@beetrained.it

**AMMINISTRAZIONE:** Simone Sderci, s.sderci@beetrained.it

**SEGRETERIA FORMATIVA:** Federica Bencini, info@beetrained.it

**RESPONSABILE GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA:** Mario Balduini, mr.balduini@beetrained.it

**RESPONSABILE VALUTAZIONE APPRENDIMENTO:** Arianna Poli, a.poli@beetrained.it

### ACCREDITAMENTO E QUALITA'

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto Dirigenziale Centro Direzionale n. 1645 del 9/02/2018 –**

**Numero Adozione: 11507 del 10/07/2019**

**Codice accreditamento OF0325**

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** ISO 9001:2015, 25419/12/S Rina Services S.p.a.

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI:** no

## POLITICA DELLE QUALITA'

BEE TRAINED si è sempre dedicata alla formazione in materia salute e sicurezza proponendosi come punto di riferimento nell'area fiorentina e toscana. Avvalendosi di un team di formatori esperti e qualificati, Bee Trained è in grado di rispondere a qualsiasi esigenza aziendale in maniera rapida, precisa e puntuale con un catalogo corsi aggiornato e professionale.

Bee Trained crede negli aspetti fondamentali di una continua evoluzione nell'ambito della formazione, per questo ha a cuore una formazione innovativa che si possa avvalere delle moderne metodologie per la divulgazione di conoscenze e competenze.

Le attività formative sono basate sui costrutti culturali della formazione attiva nella ricerca del miglioramento dei sistemi produttivi.

Si caratterizza in modo autonomo sul piano operativo e formativo con una struttura imperniata su una équipe centrale di professionisti e una rete di esperti dei vari settori di intervento, inserita in un sistema di ampie attività che permettono di analizzare i bisogni, fare ricerca, informare e sensibilizzare l'utenza alla formazione, valutare i risultati.

Nell'ottica del miglioramento continuo Bee Trained si propone di:

Mantenere un continuo allineamento tra la proposta formativa e le esigenze di legge

Garantire la qualità dei servizi di formazione

Garantire la soddisfazione degli utenti

Impostare specifici piani di miglioramento per affrontare rischi e opportunità

In questa ottica assume come vincolanti nella gestione delle attività i requisiti di legge e le norme di settore applicabili.

La Politica per la Qualità viene periodicamente riesaminata nell'ambito del Riesame della Direzione ed adeguatamente diffusa.

La Direzione si impegna a verificare periodicamente mediante sistemi di audit interni che la Politica per la Qualità sia coerente con la impostazione e le strategie dell'organizzazione nonché sia sostenuta dai responsabili di funzione e formalmente attuata.

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: l'agenzia formativa è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 14:00 alle ore 18:00

ORARIO RICEVIMENTO: la segreteria riceve da lunedì al venerdì dalle 14:00 alle 18:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU Sito web [www.beetrained.it](http://www.beetrained.it)

CONTATTO TELEFONICO dalle ore 9:00 alle ore 18:00 Numero Verde **800 13 48 53**

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'organizzazione a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Imparzialità e uguaglianza: nell'erogazione del Servizio l'organizzazione garantisce la piena eguaglianza dei diritti dei clienti. A tutti i clienti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di tutto il personale coinvolto nel processo dell'erogazione di servizio richiesto.

- Accoglienza e integrazione: l'organizzazione si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei clienti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di orientamento formativo ed all'accesso ai corsi. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del cliente.
- Continuità: l'organizzazione garantisce un servizio il più possibile continuo e regolare, avendo cura di informare tempestivamente i clienti delle eventuali problematiche dovute a cause di forza maggiore, per evitare disagi dovuti alle eventuali interruzioni od irregolarità di erogazione.
- Partecipazione e trasparenza: tutto il personale della struttura e i clienti/utenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" e i loro comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard generali del servizio. L'organizzazione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il Cliente ha titolo per richiedere le informazioni che riguardano la sua fornitura, può avanzare proposte o suggerimenti, inoltrare reclami, comunicare la propria soddisfazione.
- Efficienza ed efficacia: 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 clienti.

## CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

### AULE FORMATIVE

Aule accessibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

- aula formativa accreditata, attrezzata con banchi, sedie, videoproiettore e lavagna, ubicate in Via Della Miniera n. 11 e/f/g – Barberino di Mugello (FI).
- aula formativa accreditata, attrezzata con banchi, sedie, videoproiettori e lavagna, ubicate in Via G. M Cecchi, 20 – 50126 – Firenze

### MATERIALI DIDATTICI

Per ogni corso sono disponibili dispense cartacee, materiale multimediale, ecc.

### ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali accreditati sono a norma rispetto alla fruibilità da parte di portatori di handicap essendo state abbattute le barriere architettoniche. I locali sono accessibili a partire dalle ore 9:00 e fino alle 18:00 con la presenza di personale tutor/addetto all'accoglienza durante i corsi di formazione. Aula via G.M. Cecchi dotata di accesso con rampa e montascale ad accessibilità condizionata, contattare la segreteria formativa che sarà lieta di rispondere ad ogni informazione ulteriore al numero verde **800 13 48 53**

### MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le modalità di iscrizione possono essere molteplici, in relazione alle singole attività e progetti (es. iscrizione da sito internet, attraverso segreteria con modalità cartacea o invio telematico, altre forme previste dalla candidatura del bando ecc.).

### MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Pagamento in un'unica soluzione al più tardi al termine del corso, comunque prima dell'invio degli attestati di frequenza.

E' possibile richiedere il pagamento rateale. In tal caso viene applicato un costo aggiuntivo da valutare in base al numero di rate concordate.

I pagamenti potranno essere effettuati in contanti, bonifico bancario o bancomat/carta di credito.

#### **MODALITA' DI RECESSO**

I partecipanti che decidano di interrompere la loro partecipazione al corso dovranno inviare comunicazione scritta (fax, raccomandata, e-mail) direttamente all'Agenzia entro 3 giorni lavorativi prima dell'inizio dei corsi; oltre tale termine verrà addebitato un costo pari al 50% dell'offerta accettata.

#### **MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI**

La tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo è la seguente:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

#### **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

E' previsto un servizio di tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali.

I progetti prevedono ore in cui gli studenti, individualmente o collettivamente, vengono sostenuti e accompagnati nel percorso formativo da tutor interni ed esterni. In particolare nell'attuazione degli stage è prevista un'attività di accompagnamento, in cui il tutor interno ed esterno si ricordano per l'attuazione del patto formativo e di orientamento individuale.

#### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

BEE TRAINED SRL rispetta la Privacy dei propri utenti e si impegna a proteggere i dati personali che gli stessi conferiscono all'organizzazione in forma cartacea e informatica.

Il titolare del trattamento dei dati è BEE TRAINED SRL.

In ogni momento l'utente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003 e del Reg. UE 679/2016.

#### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

E' previsto un processo di gestione dei reclami ed eventuali disservizi che prende avvio dal ricevimento via mail/contatto telefonico/verbale della segnalazione da parte dei partecipanti alle attività formative. La segnalazione, dopo essere stata raccolta, viene registrata e trasmessa alle risorse individuate per la risoluzione, al Direttore e al Responsabile qualità. Ogni risoluzione sarà comunicata direttamente all'interessato nei tempi ritenuti necessari.

Inoltre l'organizzazione effettua un monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti alle attività formative, durante la quale è possibile di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio

Data ultima revisione 28/02/2024

Firma \_\_\_\_\_