

CARTA DELLA QUALITA'



ASSOSERVIZI S.r.l.

Denominazione Organismo / Istituzione: ASSOSERVIZI SRL

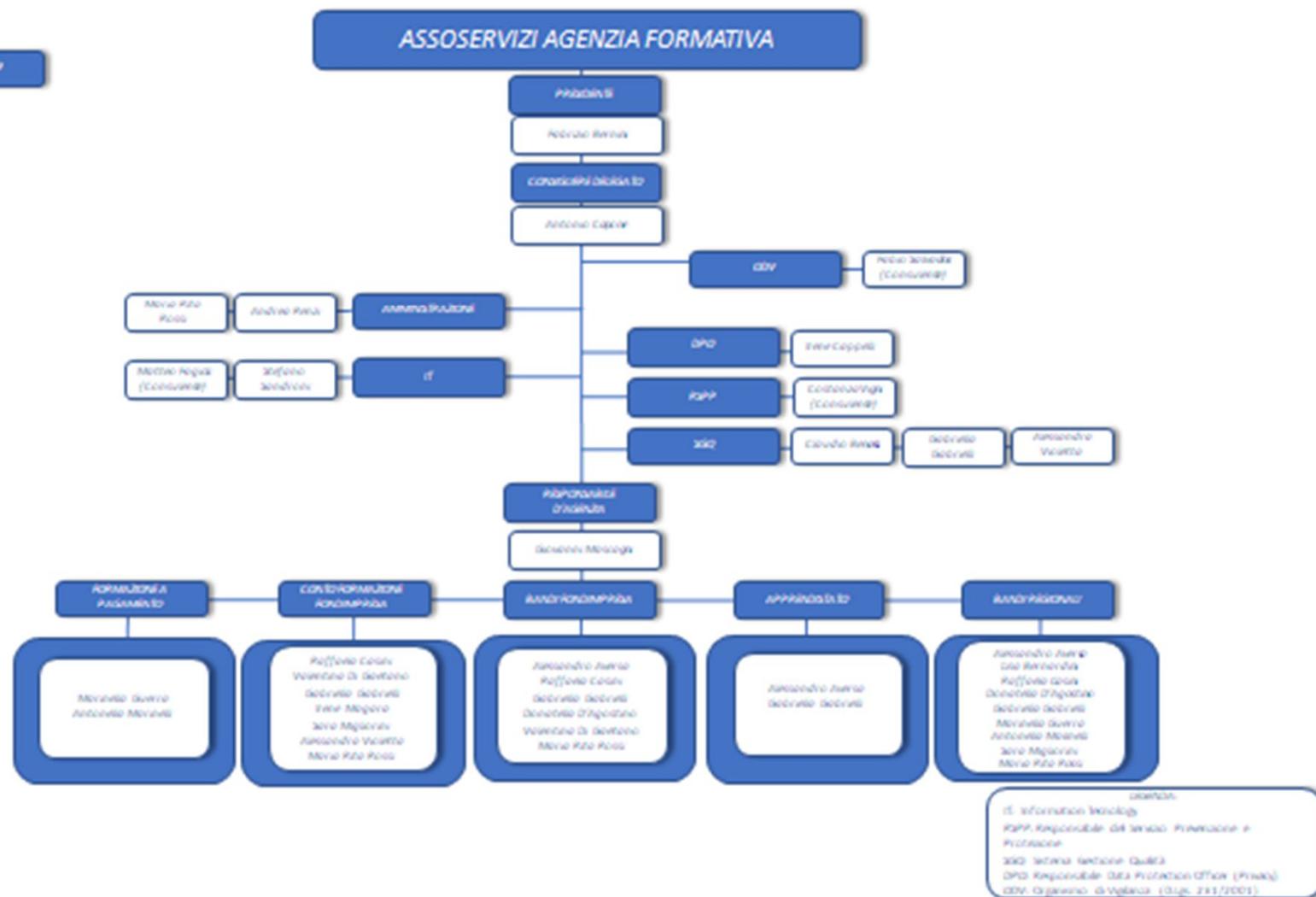
Codice nuovo accreditamento regionale: OF0051

Numero adozione: 19397 del 06/12/2018

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che “Assoservizi” 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 17/04/2018



CONTATTI

DIREZIONE: ANTONIO CAPONE, a.capone@confindustriatoscanasud.it

AMMINISTRAZIONE: ANDREA RENZI, a.renzi@confindustriatoscanasud.it

SEGRETERIA: ANTONELLA DUCHI, a.duchi@confindustriatoscanasud.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: N. OF0051 Nuovo Accreditamento Regionale Numero adozione: 19397 del 06/12/2018

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 25

CERTIFICAZIONI QUALITA': EN ISO 9001 Certificato N° ER-0327/201920 AENOR

POLITICA DELLE QUALITA'

Su iniziativa di Confindustria Arezzo nasce Assoservizi Srl, con lo scopo di divenire un punto di riferimento di carattere tecnico e organizzativo in tutte le materie di interesse degli imprenditori, delle imprese e delle loro organizzazioni di categoria.

Attraverso l'estesa rete di relazioni di Confindustria Arezzo, diventata poi Confindustria Toscana Sud, e alla ricerca di una Governance sempre più estesa e condivisa, Assoservizi Srl crea e gestisce opportunità di crescita sul territorio aretino, operando attraverso l'erogazione di servizi e di interventi nel settore della formazione e nel settore dell'orientamento professionale.

Assoservizi Srl si prefigge di ricercare, rilevare e soddisfare le esigenze di un sistema di soggetti portatori d'interesse che va oltre agli Associati: giovani disoccupati e occupati, personale che necessita percorsi di riqualificazione, Pubblica Amministrazione.

La formazione e l'orientamento, siano essi finanziati da fondi pubblici o privati, rappresentano una parte fondamentale del settore d'intervento, mediante il quale Assoservizi Srl persegue la propria missione, nella consapevolezza di servire un Sistema-Cliente formato da soggetti diversi a cui corrispondono bisogni diversi.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA

Lunedì	9.00 - 13.00 14,30-18,30
Martedì	9.00 - 13.00 14,30-18,30
Mercoledì	9.00 - 13.00 14,30-18,30
Giovedì	9.00 - 13.00 14,30-18,30
Venerdì	9.00 - 13.00 14,30-18,30



www.assoservizisrl.it



Assoservizi Srl



assoservizisrlarezzo

ORARIO RICEVIMENTO

Lunedì	9.00 - 13.00 14,30-17,30
Martedì	9.00 - 13.00 14,30-17,30
Mercoledì	9.00 - 13.00 14,30-17,30
Giovedì	9.00 - 13.00 14,30-17,30
Venerdì	9.00 - 13.00 14,30-17,30

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

La sede è dotata di rete wifi e impianto di condizionamento / riscaldamento.

La sede dispone di:

- ✓ n. 1 aula didattica conferenze, meeting, seminari e corsi per 35 persone, con video proiettore, pc sistema audio, lavagne a fogli mobili.
- ✓ n. 1 aula didattica conferenze, meeting, seminari e corsi per 25 persone, con video proiettore, pc lavagne a fogli mobili.
- ✓ n. 1 aula didattica conferenze, meeting, seminari e corsi per 10 persone, pc e schermo lavagne a fogli mobili.
- ✓ n. 1 aula didattica conferenze, meeting, seminari e corsi per 7 persone, con video proiettore, pc lavagne a fogli mobili.
- ✓ n. 1 aula didattica/informatica per 12 persone, dotata di videoproiettore, 12 pc fissi, lavagna a fogli mobili

Tutte le aule sono dotate di dotate di attrezzature fisse e/o mobili multimediali.

Le aule sono site in Roma 2 – 52100 Arezzo

Orario Fruizione: 9,00-13,00 / 14,30-18,30

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le procedure per l'iscrizione sono impostate in modo da assicurare celerità e precisione, con l'ausilio di strumenti informatici: iscrizione da sito internet, tramite email e attraverso segreteria.

La modulistica impiegata è di facile lettura e di immediata comprensione e contiene puntuali indicazioni in ordine al consenso esplicito dato dall'utente all'agenzia formativa per il trattamento di dati personali secondo la disciplina legislativa in materia di tutela della privacy.

In particolare, nel Modulo di Iscrizione, saranno riportate le seguenti informazioni:

sede ed orari di svolgimento del corso - data di inizio e termine - descrizione delle tipologia del percorso formativo e modalità di erogazione dello stesso - importo e modalità di pagamento – modalità di recesso

MODALITA' DI PAGAMENTO

- ✓ Mediante bonifico bancario intestato ad Assoservizi Srl UBI Banca FILIALE DI AREZZO CORSO ITALIA Corso Italia, 179 – 52100 Arezzo
IBAN: IT 75 F 03111 14100 000 000 035 736
- ✓ Mediante assegno intestato ad Assoservizi Srl (da consegnare all'avvio del corso e/o alle scadenze previste)
- ✓ Altro

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il Cliente potrà recedere dal contratto mediante comunicazione scritta inviata tramite fax (0575355123) o e-mail (info@assoservizisrl.it) alle seguenti condizioni: - Il recesso dell'utente è libero in fase di pre-iscrizione, senza alcun addebito. - Se l'utente decide di recedere dopo la stipula del contratto di iscrizione ma almeno 10 gg prima dell'inizio delle attività verrà trattenuto il 20% della quota complessiva. - In caso di recesso in data successiva al primo giorno di calendario del corso sarà comunque richiesto il saldo totale della quota complessiva di partecipazione. Sostituzioni potranno essere accettate in qualsiasi momento prima dell'inizio del corso, purché comunicate per iscritto.

RINVIO O CANCELLAZIONE DEI CORSI Assoservizi Srl si riserva il diritto di annullare o rinviare i corsi, dandone semplice comunicazione scritta (anche via fax) al Cliente. I corrispettivi eventualmente già percepiti da Assoservizi Srl saranno restituiti al Cliente o, d'accordo con il Cliente, saranno imputati come pagamento anticipato per la eventuale reinscrizione a corsi in date successive. Resta espressamente esclusa qualsiasi altra forma di risarcimento o rimborso a favore del Cliente da parte di Assoservizi Srl

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

I percorsi formativi erogati da Assoservizi prevedono il rilascio delle seguenti tipologie di attestazione che variano in base alle caratteristiche del corso frequentato:

- ✓ Qualifiche professionali
- ✓ Certificazione delle competenze
- ✓ Dichiarazione degli apprendimenti
- ✓ Attestati di frequenza
- ✓ Attestati di abilitazione

I tempi medi di erogazione dei servizi rispettano gli standard previsti dal sistema di accreditamento regionale e dalla normativa vigente.

Relativamente al rilascio degli attestati di Frequenza e di Abilitazione di corsi a pagamento, le certificazioni saranno inviate via email a seguito del ricevimento del relativo corrispettivo.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Assoservizi offre i seguenti servizi di accompagnamento e di orientamento:

- ✓ Analisi dei fabbisogni formativi individuali e dell'organizzazione volti alla progettazione di piani formativi individuali e/o aziendali
- ✓ Tutoraggio personalizzato per la compilazione di piani di formazione, voucher formativi
- ✓ Orientamento ai soggetti inoccupati, disoccupati, inattivi e occupati rispetto ai corsi di formazione organizzati

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679

L'informativa è resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 – relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali – nei confronti di coloro che interagiscono con ASSOSERVIZI SRL.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento è ASSOSERVIZI SRL con sede legale in Arezzo, Via Roma n. 2, C.F. e P.Iva 01508740519 (E-mail: info@assoservizisrl.it; PEC: info@pec.assoservizisrl.it; centralino: +39 0575.401707).

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI

Il Responsabile della Protezione dei Dati (“RPD”), noto anche con l’acronimo inglese Data Protection Officer (“DPO”) è raggiungibile al seguente indirizzo: ASSOSERVIZI SRL, Via Roma n. 2, 52100 Arezzo (AR); E-mail: dpo@confindustriatoscanasud.it.

FINALITA’ DEL TRATTAMENTO

I dati personali riferiti all’interessato o presso questo raccolti, saranno utilizzati per l’esecuzione del rapporto precontrattuale o contrattuale in essere, per l’adempimento dei connessi obblighi di legge anche di natura fiscale e contabile, per eventuali finalità di gestione reclami, di recupero crediti o di eventuale contenzioso.

Per tali finalità potremo trattare i dati personali dei Vs. dipendenti, anche di natura sensibile, su Vs. comunicazione. Per tali trattamenti siamo stati o saremo da Voi nominati quali Responsabili Esterni.

I dati, che non saranno diffusi, potranno essere comunicati a soggetti che, per conto del Titolare, svolgono attività di gestione contabile e fiscale, ad istituti bancari, per la gestione degli obblighi derivanti dall’esecuzione del contratto. I dati non saranno trasferiti fuori dell’Unione Europea.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali degli interessati saranno conservati per il tempo necessario allo svolgimento dei rapporti sussistenti tra le parti e per l'adempimento dei relativi obblighi, ferma la conservazione degli stessi a norma di legge vigente, terminati i quali verranno cancellati.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, all'interessato è riconosciuto in qualsiasi momento il diritto di:

- Accesso (art. 15 Regolamento UE n. 2016/679);
- Rettifica (art. 16 Regolamento UE n. 2016/679);
- Cancellazione (art.17 Regolamento UE n. 2016/679);
- Limitazione (art. 18 Regolamento UE n. 2016/679);
- Portabilità, intesa come diritto ad ottenere dal titolare del trattamento i dati in un formato strutturato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico per trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti (art. 20 Regolamento UE n. 2016/679);
- Opposizione al trattamento (art. 21 Regolamento UE n. 2016/679);
- Revoca del consenso al trattamento, senza pregiudizio per la liceità del trattamento basata sul consenso acquisito prima della revoca (art. 7, par. 3 Regolamento UE n. 2016/679);
- Proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali (art. 77 Regolamento UE n. 2016/679).

Per l'esercizio dei Suoi diritti, nonché per informazioni più dettagliate circa i soggetti o le categorie di soggetti ai quali sono comunicati i dati o che ne vengono a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, potrà rivolgersi a ASSOSERVIZI SRL al seguente indirizzo: Via Roma n. 2, 52100 Arezzo (AR) e, in particolare, al Responsabile della Protezione dei Dati inviando una email all'indirizzo: dpo@confindustriatoscanasud.it.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati, è auspicato il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli utenti che potrà avvenire informalmente oppure attraverso posta elettronica e/o PEC

Il contributo di tutti sarà finalizzato sia al potenziamento della qualità dei servizi che a prevenire o segnalare eventuali problematiche o difformità rispetto a quanto indicato nella presente Carta di Qualità.

Assoservizi si impegna a dare risposta entro 10 gg indicando le modalità in cui l'eventuale disservizio segnalato potrà essere risolto:

Referente: ANTONIO CAPONE

Email: info@assoservizisrl.it

PEC: info@pec.assoservizisrl.it

Data ultima revisione **17/06/2019**

Firma 