

## **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: 2939 del 6/03/2019**

**Codice accreditamento FI0779**

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: Marco Balduini, [marcobalduini@studiobalduini.it](mailto:marcobalduini@studiobalduini.it)

**DIREZIONE:** Mario Filipponi, [tecnico@edilsicura.it](mailto:tecnico@edilsicura.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Stefania Cantini, [info@beetrained.it](mailto:info@beetrained.it)

**SEGRETERIA:** Stefania Cantini, [info@beetrained.it](mailto:info@beetrained.it)

**RESPONSABILE GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA:** Mario Balduini,  
[mariobalduini@studiobalduini.it](mailto:mariobalduini@studiobalduini.it)

**RESPONSABILE VALUTAZIONE APPRENDIMENTO:** Michela Cupido, [michela.cupido@hotmail.it](mailto:michela.cupido@hotmail.it)

### **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto Dirigenziale Centro Direzionale n. 1645 del  
9/02/2018 – Numero Adozione: 2939 del 6/03/2019**

**Codice accreditamento FI0779**

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 20**

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

## **EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

### **POLITICA DELLE QUALITÀ**

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, BeeTrained è in grado di rispondere a qualsiasi esigenza aziendale in maniera rapida, precisa e puntuale con un catalogo corsi aggiornato e professionale.

Nel corso del 2018 ha acquistato il ramo d'azienda di una realtà posizionata in area Mugello con lo scopo di allargare il proprio bacini di utenza e aumentare la forza lavoro. Inoltre è diventata agenzia formativa accreditata dalla Regione Toscana e questo le permette di aumentare i servizi e il catalogo formativo.

L'aula accreditata dalla Regione si trova a Barberino del Mugello e risponde a tutti i requisiti richiesti dal sistema di accreditamento e naturalmente a quelli di legge.

Il gruppo di professionisti che a vario titolo ruotano intorno a Bee Trained sono uno dei punti fondamentali per offrire servizi tecnici di alta qualità e soddisfazione del cliente.

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 nostre 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 e 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 strategia dell'organizzazione nonché 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 09:00 alle ore 18:00

**ORARIO RICEVIMENTO:** la segreteria riceve da lunedì al venerdì (dal lunedì al Giovedì dalle 9:00 alle 17:00 e il Venerdì dalle 09:00 alle 15:00).

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

## **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 alla 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*

N° 1 aula formativa accreditata, attrezzata con banchi, sedie, videoproiettore e lavagna, ubicate in Via Della Miniera n. 11 e/f/g – Barberino di Mugello, accessibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

### *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 non essendoci barriere architettoniche ed essendo disponibili strumenti di facilitazione all'accesso. I locali sono accessibili a partire dalle ore 9:00 e fino alle 18:00 con la presenza di personale addetto all'accoglienza sempre presente per i tempi previsti.

## **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 termine del corso.

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 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 raccordano 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 31/01/2019

Firma

Marco Balduini