

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 la strategia 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 9:00 alle ore 13:00

ORARIO RICEVIMENTO: la segreteria riceve da lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU Sito web 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. L'Aula di Via Giovanni Maria Cecchi n 20 Firenze ha accessibilità condizionata per presenza di montascale. Il ns operatore addestrato all'assistenza sarà lieto di rispondere a qualsiasi informazione specifica contattando il 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.

È 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

È 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.

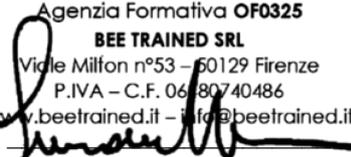
PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

È 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 09/09/2025

Agenzia Formativa **OF0325**
BEE TRAINED SRL
Viale Milfon n°53 - 50129 Firenze
P.IVA - C.F. 06780740486
www.beetrained.it - info@beetrained.it

Firma 

**LEGALE RAPPRESENTANTE E
DIRETTORE ENTE FORMATIVO**
Dott. Ing. **SIMONE SDERCI**