

## Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione RES SRL**

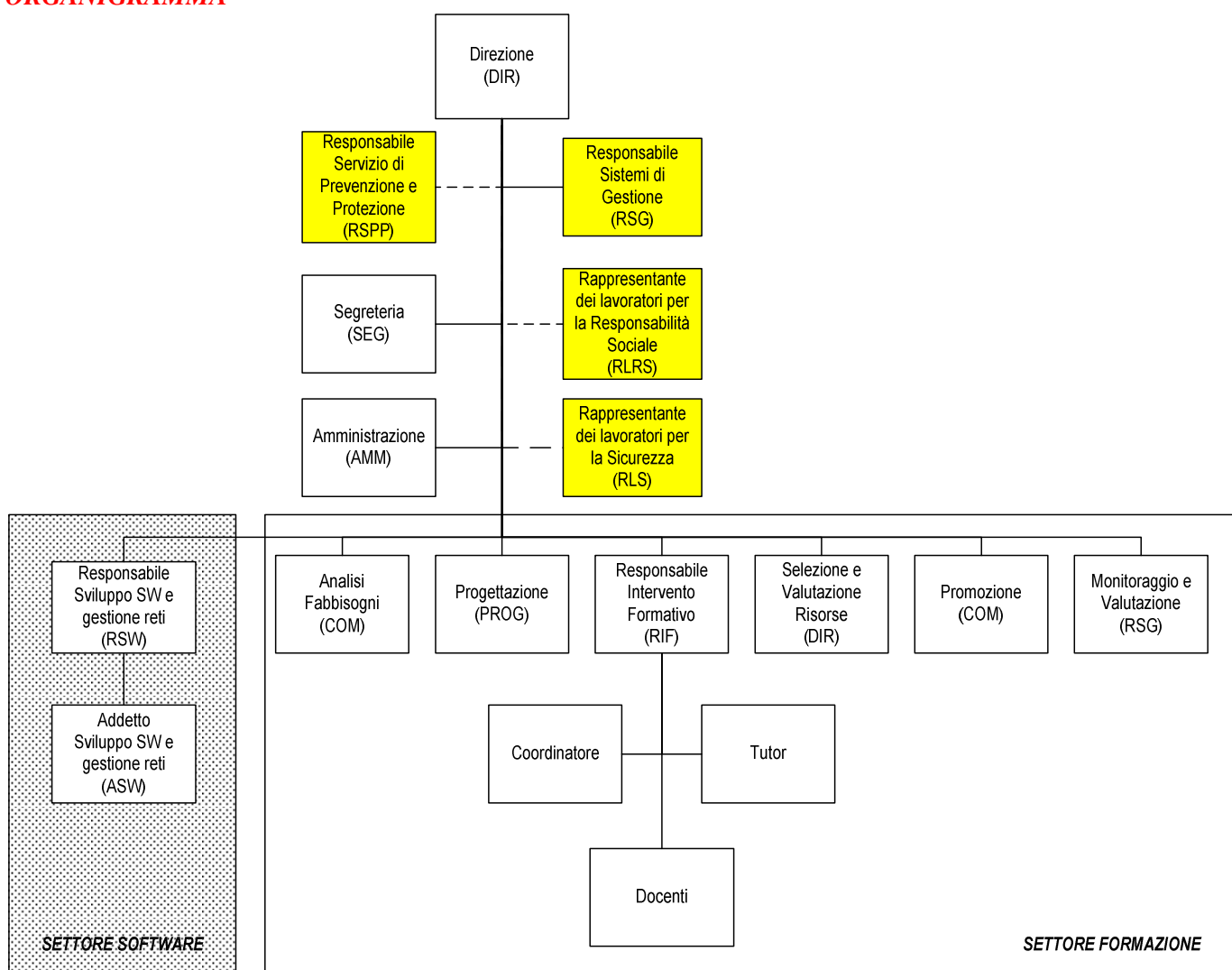
**Estremi atto rilascio accreditamento 200080/9.060.080 DEL 04/09/2011**

**Codice accreditamento: PI0162 (002249\_1)**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “RES SRL” 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



<b>FUNZIONE</b>	<b>IDENTIFICATIVO</b>	<b>NOME E COGNOME</b>
DIREZIONE, Selezione e Valutazione Risorse	DIR	Gianluca Puccinelli, Beatrice Pagliai
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	<b>RSPP</b>	Gianluca Puccinelli
Responsabile Sistemi di gestione (Qualità e Responsabilità Sociale), COORDINAMENTO, Monitoraggio e Valutazione	<b>RSG</b>	Sabrina Bernini
Rappresentante dei lavoratori per la Responsabilità Sociale	<b>RLRS</b>	David Barsocchi
Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	<b>RLS</b>	Sabrina Bernini
Segreteria	SEG	Sabrina Bernini
GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA, FUNZIONE AMMINISTRATIVA	AMM	Alessandro Serreli, Beatrice Pagliai
Analisi Fabbisogni, Promozione	COM	Alessia Marchi, Francesco Pascucci, Raffaella Grisafi, Martina Belardo (solo analisi fabbisogni)
Progettazione	PROG	Gianluca Puccinelli, Sabrina Bernini, Raffaella Grisafi, Beatrice Pagliai
Responsabile Intervento Formativo	RIF	Sabrina Bernini, Cristiano Iurilli
Responsabile interno Processi Valutazione degli apprendimenti	VDA	Sabrina Bernini
Responsabile Sviluppo SW e Gestione Reti	RSW	Federica Spinelli Bini
Addetto Sviluppo SW e Gestione Reti	ASW	David Barsocchi, Luca Vespi, Valentina Ceccarelli, Jessica Rizzonato
Docenti	DOC	Raffaella Grisafi, Cristiano Iurilli

**DIREZIONE:** Gianluca Puccinelli [glp@resgroup.it](mailto:glp@resgroup.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Alessandro Serreli [alessandroserreli@serreliassociati.it](mailto:alessandroserreli@serreliassociati.it)

**SEGRETERIA:** Sabrina Bernini [s.bernini@resgroup.it](mailto:s.bernini@resgroup.it)

### ***ACCREDITAMENTO E QUALITA'***

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** 962 del 10/03/2009 pubblicato sul BURT n. 12 del 25/03/2009 parte II

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 28,50**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** n. IT07/1492, Ente di Certificazione: **SGS Italia**

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI:** nessuna

## POLITICA DELLE QUALITA'

### MISSION

RES è a fianco di tutte quelle organizzazioni in cui il patrimonio è costituito essenzialmente da **persone, relazioni, cultura di impresa**. Ci poniamo come punto di riferimento per le aziende che hanno come scopo il **benessere delle persone e dell'impresa** perseguendo così il sogno, l'aspettativa, l'obiettivo di un organismo che produca utili, duri nel tempo e costituisca un esempio di accoglienza, integrazione, crescita economico-sociale.

Formare, aiutare a crescere e valorizzare il capitale umano, questi gli obiettivi da perseguire con il nostro cliente: utente privato, Banca, Confidi, Impresa finanziaria o assicurativa, Impresa produttiva o della Pubblica Amministrazione

I principi fondamentali, su cui si basa la Politica per la Qualità dell'organizzazione sono i seguenti:

- Identificazione delle esigenze, delle aspettative e delle richieste del cliente al fine di accrescere la soddisfazione attraverso:
  - Rapporto a 360° e creazione di partnership con stesso cliente
  - Sviluppo di progetti formativi comuni
  - Completa integrazione con le risorse del cliente per la creazione del benessere per le persone e per l'impresa
  - Erogazione di interventi formativi di alto livello
  - Serietà e ferma convinzione di arrecare, con il proprio servizio, benessere per le persone e l'impresa
  - Formazione professionale ed aggiornamento continuo dei dipendenti e dei collaboratori
  - Riparametrizzazione dei compensi ai risultati ottenuti dal cliente, con il metodo del success fee
- Miglioramento continuo dei servizi offerti mediante:
  - Condivisione della filosofia del miglioramento continuo, applicato alla struttura organizzativa, alle metodologie di lavoro, alle risorse umane interne
  - Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
  - Riduzione delle inefficienze interne, attraverso l'impegno di tutte le funzioni
- Aumento della consapevolezza di ogni membro dell'organizzazione al fine di:
  - Essere direttamente responsabile della qualità e dei risultati del proprio lavoro
  - Contribuire al continuo miglioramento dell'efficienza aziendale
  - Identificare ed eliminare ogni causa di errore o spreco di risorse nei processi e nelle procedure aziendali
  - Operare sempre in conformità alle leggi vigenti

## ***EROGAZIONE DEL SERVIZIO:***

ORARIO DI APERTURA: 9:00 – 18:00

ORARIO RICEVIMENTO: 9:00 13.00 --- 14.00 18:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: [www.resgroup.it](http://www.resgroup.it)

### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

**AULE FORMATIVE** : aula formativa di mq **40,35** per un numero max di 22 prs. pPresso ns. nostra sede.

**LABORATORI** - nessun laboratorio

**ATTREZZATURE TECNICHE** – pc, videoproiettore, lavagna luminosa e lavagna a fogli mobili.

**LABORATORIO MULTIMEDIALE** – nessun laboratorio multimediale

**MATERIALI DIDATTICI** dispense cartacee; accesso alle aree personali dove possono scaricare i materiali archiviati come file multimediali

### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

**I locali sono accessibili dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. Oltre all'aula formazione sono accessibili gli spazi ricreativi e servizi igienici a disposizione del personale e l'accesso ai disabili è possibile per la presenza di ascensore per portatori di handicap. Non esistono barriere che impediscono il transito delle persone portatrici di handicap. L'accesso è presso la sede dell'azienda posta in via Brigate Partigiane n.2 Pontedera, quinto piano.**

### **MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI**

Le iscrizioni possono avvenire da sito internet aziendale, attraverso la segreteria tramite email o di persona

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

Il pagamento avviene tramite bonifico bancario anticipato. La quota viene rimborsata per intero:

- recesso comunicato entro 3 gg dall'inizio del corso;
- mancata erogazione del corso per il non raggiungimento del numero minimo d'iscritti
- per cause di forza maggiore imputabili alla nostra organizzazione.

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

**Dichiarazione degli apprendimenti**: la possibilità di avere tale dichiarazione viene comunicata dalla segreteria al momento dell'iscrizione e viene rilasciata solo su richiesta dell'interessato alla fine di qualsiasi percorso non finalizzato al conseguimento di qualifica.

Viene rilasciata altresì nel caso d'interruzione di un percorso formativo finalizzato al conseguimento di qualifica e in caso di non idoneità dopo l'esame finale.

In caso di percorso finalizzato all'ottenimento di una qualifica, la scheda d'iscrizione compilata vale come richiesta di dichiarazione.

In caso di percorso non finalizzato al rilascio di qualifica la dichiarazione degli apprendimenti deve essere rilasciata entro 7 gg dalla richiesta.

**Attestato di qualifica:** Gli esiti finali degli esami relativi a percorsi che prevedono il rilascio di un attestato di qualifica sono formalizzati nel verbale d'esame, di cui, una copia viene messa a disposizione della segreteria che si occuperà entro 7 giorni di raggiungere via mail o telefonicamente tutti coloro che sono risultati idonei per l'intera qualifica e coloro che sono risultati idonei per la certificazione di specifiche UC.

La Segreteria comunicherà la data dalla quale possono presentarsi presso gli uffici, che non può superare i 7gg dalla comunicazione, per il ritiro fisico dell'attestato e della certificazione delle competenze per tutti coloro che non hanno superato l'esame e per chi ha interrotto il percorso.

**Attestato di frequenza:** Al termine del percorso che prevede il rilascio di un attestato di frequenza (percorsi formativi "Dovuti per legge"), il tutor al termine del corso comunica in aula che tutti gli attestati sono ritirabili presso gli uffici della segreteria entro 7gg.

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

*Servizio di tutoraggio durante tutto il corso, redazione di piani formativi aziendali.*

### ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

I dati personali degli iscritti reperiti tramite le schede d'iscrizione o tramite il portale aziendale Cognosco sono rispettivamente inseriti manualmente o automaticamente negli archivi della nostra piattaforma informatica, dove tracciamo la formazione FAD. Gli stessi dati, poi, sono inseriti anche nel portale della Regione Toscana e negli archivi dell'applicativo Fiore, che è il nostro sistema di fatturazione.

Le schede d'iscrizione cartacee reperite vengono archiviate in un archivio cartaceo presso la nostra sede.

Per gli archivi dei portali aziendali COGNOSCO, EGO E FIORE valgono misure di sicurezza quali: accesso mediante user e password, back up giornaliero, DB accessibile solo da IP registrato e protetto da user e password; per gli archivi cartacei la protezione dati è garantita da armadi chiusi a chiave.

Il responsabile del trattamento dei dati è Res srl nella persona del suo legale rappresentante Gianluca Puccinelli; RDP è stato nominato l'avv. Raffaella Grisafi.

### ***PREVENZIONE DEI DISSERVIZI***

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- Referente: Sabrina Bernini s.bernini@resgroup.it

Gli iscritti hanno nelle schede d'iscrizione l'indicazione dei contatti della segreteria e possono comunicare eventuali disservizi liberamente

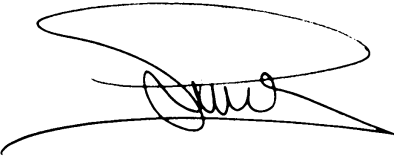
Oltre al contatto spontaneo con la segreteria al termine di ogni corso, viene distribuito un modulo di feedback dove sono espresse le opinioni e le valutazioni sul corso

Tutti i reclami vengono gestiti immediatamente compilando il modulo interno RDM 01 dove si indicano le azioni correttive, di cui viene poi verificata l'adeguatezza da parte della direzione entro i 10 giorni successivi.

Nel modulo di feedback c'è un apposito spazio per formulare suggerimenti di miglioramento e considerazioni che sono successivamente valutati dalla funzione dell'analisi dei fabbisogni.

Data ultima revisione, 09/07/2018

Firma

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop at the top, followed by a smaller loop and a long, horizontal stroke extending to the right.