Carta qualità

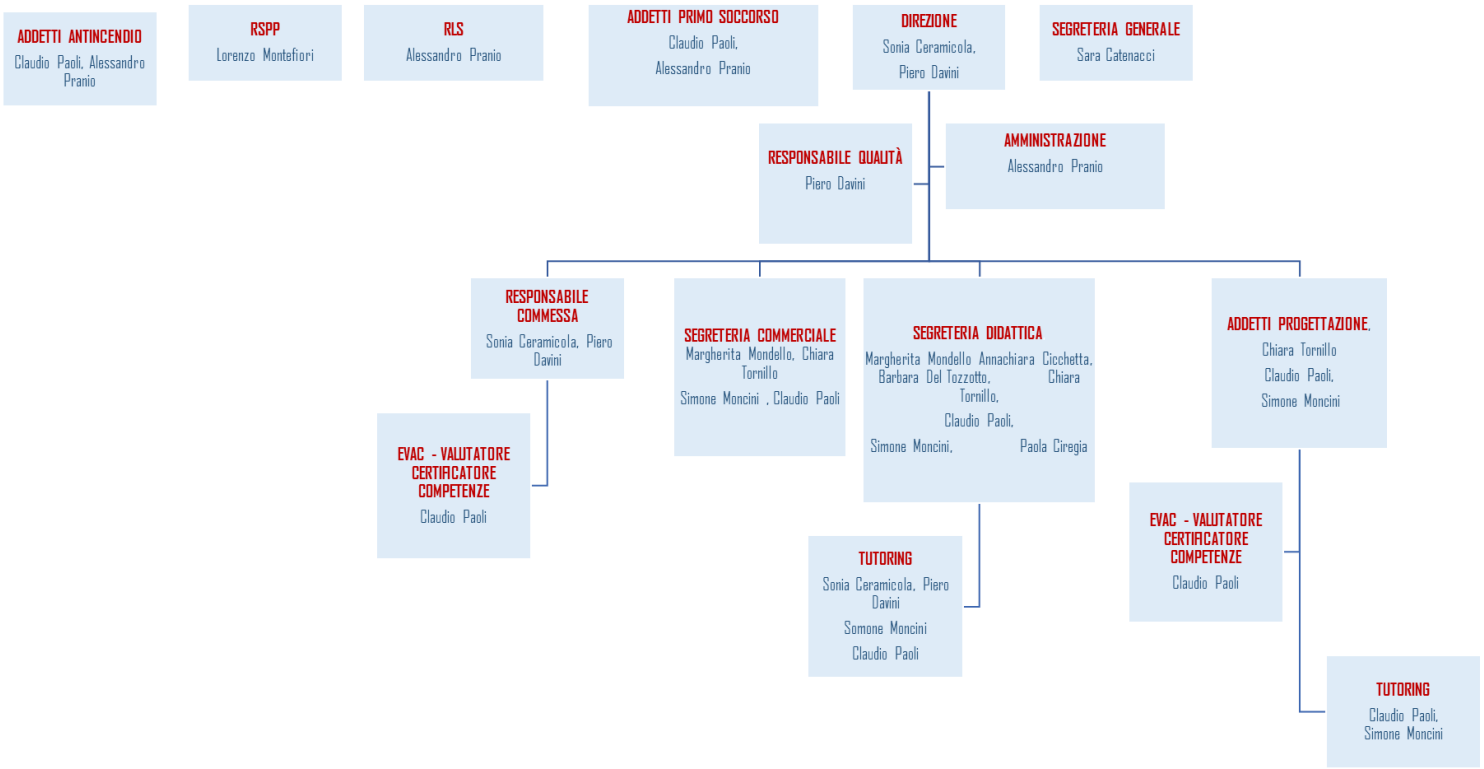
Denominazione Organismo / Istituzione TESEO SRL

Estremi atto rilascio accreditamento Decreto n. 4428 del 27/03/2019
Codice accreditamento OF0212

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la "TESEO" 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



DIREZIONE: PIERO DAVINI; davini@teseofor.it; SONIA CERAMICOLA; ceramicola@teseofor.it

AMMINISTRAZIONE: ALESSANDRO PRANIO; contabilita@teseofor.it

SEGRETERIA: MARGHERITA MONDELLO; segreteria@teseofor.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: estremi decreto, pubblicato sul BURT n. 4428 del 27/03/2019

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 28.00

CERTIFICAZIONI QUALITA':

Standard adottato: ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015

n. certificato: IT02/0228

Ente di Certificazione: SGS Italia

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA'

I principi fondamentali su cui si basa la Politica della Qualità aziendale sono:

- soddisfazione delle esigenze del cliente
- miglioramento continuo dei prodotti e dei servizi offerti
- approccio basato sul rischio-opportunità

La Politica per la Qualità, affinché prodotti e servizi siano conformi ai requisiti richiesti dal cliente, mira ai seguenti obiettivi:

1. ascoltare la voce del cliente
2. comprendere le criticità aziendali del cliente attraverso colloqui di confronto e visite
3. identificare le problematiche organizzative su cui è possibile intervenire positivamente attraverso specifici interventi formativi
4. progettare interventi formativi che traducano i bisogni del cliente in obiettivi
5. raggiungere gli obiettivi previsti negli interventi formativi, rispondendo alla qualità attesa dal cliente
6. ottenere la soddisfazione del cliente attraverso la fornitura di prodotti e servizi di qualità
7. condividere la filosofia del miglioramento continuo, applicato alla struttura organizzativa, alle metodologie di lavoro, alle risorse umane interne
8. promuovere l'aggiornamento continuo delle risorse interne
9. rafforzare l'impegno per la ricerca e lo sviluppo attraverso il contatto/confronto con il mondo accademico (in particolare quello dell'Università di Siena) e con il mondo delle professioni e delle istituzioni
10. Ridurre le inefficienze interne, attraverso l'impegno di tutte le strutture organizzative
11. Adottare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della norma UNI ENI ISO 9001
12. Migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: ore 9.00-13.00/14.00-18.00; dal LUNEDI' AL VENERDI'

ORARIO RICEVIMENTO: ore 9.00-13.00/14.00-18.00; dal LUNEDI' AL VENERDI'

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

- Sito web – www.teseoagenzia.it
- Profili Facebook - Teseo Agenzia Formativa e Teseo Banking & Finance
- Profilo Linkedin – Teseo Formazione e Consulenza
- Profilo Istagram – teseo.istagram
- Canale Youtube – Teseo – Formazione e Consulenza

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE
descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di frizione)

Numero: 1

Caratteristiche tecniche: 24,50 mq per 12 postazioni a sedere, attrezzata con lavagna cancellabile, schermo TV 55", connessione ad internet Wi-Fi

Ubicazione: presso sede Teseo in Via delle Bocchette (ang. Via dei Fabbri) – 55041 Capezzano Pianore (LU)

Orari di fruizione: ore 9.00-13.00/14.00-18.00

LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di frizione)

ATTREZZATURE TECNICHE (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialistici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione)

Attrezzature tecniche: 12 Pc notebook Lenovo, Dimensioni 15,6" Full HD, con processore i7, RAM 32GB DDR5-SDRAM, 1 TB SSD NVIDIA, Sistema operativo Windows 11;

2 schermi TV 55"

2 stampanti a colori con 4 GB di memoria e scanner incorporato

Ubicazione: presso sede Teseo in Via delle Bocchette (ang. Via dei Fabbri) – 55041 Capezzano Pianore (LU)

Orari di fruizione: ore 9.00-13.00/14.00-18.00

LABORATORIO MULTIMEDIALE (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)

Numero: 1

Caratteristiche tecniche: 24,50 mq per 12 postazioni Pc, attrezzata con banchini 140cm x 70cm, lavagna cancellabile, schermo TV 55", connessione ad internet Wi-Fi

Ubicazione: presso sede Teseo in Via delle Bocchette (ang. Via dei Fabbri) – 55041 Capezzano Pianore (LU)

Orari di fruizione: ore 9.00-13.00/14.00-18.00

MATERIALI DIDATTICI (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.)

Dispense cartacee: durante la realizzazione dei vari percorsi formativi, per ogni Unità Formativa, il docente di riferimento predispone/seleziona le dispense da consegnare ad ogni allievo. Il materiale cartaceo può essere

di due tipologie: ricavato da libri di testo, selezionati dal docente, oppure vere e proprie presentazioni, per la maggior parte in formato Power point, elaborate dal docente. Ogni dispensa viene inviata da parte del docente al tutor d'aula incaricato dall'agenzia formativa che si occupa dell'impaginazione finale, della stampa e della consegna.

Materiale multimediale: le stesse dispense cartacee o altro materiale, sempre selezionato dal docente, ma di dimensioni importanti viene caricato all'interno di una cartella condivisa su One drive. Altre volte viene distribuito ai discenti attraverso supporti multimediali (Pen drive USB) oppure via mail in formato pdf.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

Spazi accessibili: Aula formativa, Laboratorio multimediale, Ufficio segreteria, Servizi igienici, spazio ristoro

Orario e modalità: i locali Teseo sono accessibili dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00-13.00/14.00-18.00. I locali saranno accessibili anche per i portatori di handicap grazie all'installazione di una piattaforma montascale automatica, correlata da una serie di adeguamenti strutturali per l'abbattimento delle barriere architettoniche sia alle porte che alle finestre.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

(es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc.)

Progetti finanziati attraverso il Fondo Sociale Europeo e Attività riconosciuta dalla Regione Toscana: l'iscrizione avviene tramite la compilazione della Domanda (modello Regione Toscana) e nel caso di corsi riconosciuti viene stipulato anche un Contratto di iscrizione tra partecipante e Teseo. Viene richiesto, inoltre, di allegare il proprio curriculum vitae, copia di un documento di identità, iscrizione al Centro per l'Impiego (nel caso di dorsi rivolti a persone disoccupate). La modulistica per l'iscrizione è reperibile sia sul sito internet di Teseo che presso l'ufficio segreteria.

Corsi a catalogo in aula: l''iscrizione avviene tramite la compilazione e l'invio di una scheda di iscrizione e il pagamento della quota di iscrizione.

Corsi a catalogo on line: l'iscrizione avviene tramite l'accesso al sito internet Teseo, all'interno del quale il partecipante può scegliere il percorso di suo interesse e acquistarlo. Dopo aver effettuato l'acquisto vengono inviate le credenziali di accesso alla piattaforma Teseo.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

(indicare le possibili modalità: es. in contati, tramite bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.)

Il pagamento dei corsi a catalogo e riconosciuti dalla Regione Toscana avviene attraverso le seguenti modalità:

- ✓ Bonifico bancario

- ✓ Contanti

A seconda dell'entità della quota di partecipazione, il pagamento può essere effettuato a rate. Le modalità di dilazione del pagamento viene concordato tra agenzia e partecipante al momento della stipula del contratto di iscrizione.

Modalità di recesso: solitamente l'iscritto ha diritto di recedere il contratto di iscrizione fino a 7 giorni dall'inizio del corso, tramite PEC o mediante l'invio di una lettera raccomandata A/R oppure tramite comunicazione via Fax, senza il pagamento di nessuna penale. Superata tale scadenza, l'iscritto è soggetto al pagamento di una penale corrispondente al 30% della quota totale di partecipazione. In caso di mancata partenza del corso, per cause imputabili all'agenzia formativa, l'iscritto non è soggetto al pagamento di nessuna penale e se ha diritto al rimborso della quota già versata.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Durante la fase di iscrizione il partecipante viene informato sulla tipologia di attestazione rilasciata alla conclusione del percorso formativo. Per quanto riguarda i tempi di rilascio, ogni attestato viene impostato dall'agenzia attraverso il Sistema informativo regionale, di seguito validato sul portale regionale degli attestati, nel caso si tratti di Dichiarazioni di apprendimento, oppure, se si tratta di Certificazione delle competenze o Qualifica professionale, viene informato il referente regionale della compilazione e impostazione dell'attestato che a sua volta, verificata la correttezza, chiede all'ente preposto la validazione e l'invio al partecipante. Il partecipante in ogni caso riceve un link, tramite mail, dal quale potrà scaricare il proprio attestato, accedendo con SPID o CIE.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

(indicare l'esistenza di servizi complementari quali ad es. tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati, altro….)

Implementazione Piani di formazione aziendale

Teseo progetta interventi di formazione e consulenza rivolti al sistema delle imprese, lavorando in team con il cliente e sviluppando soluzioni specifiche fortemente personalizzate. Attraverso un'attenta analisi dei bisogni, una progettazione accurata, una mirata composizione dell'aula, il coordinamento dei docenti e dei materiali didattici, ma soprattutto attraverso l'azione di affiancamento/coaching del cliente, nelle fasi successive all'intervento in aula, viene garantita l'efficacia della formazione.

Dopo l'analisi dei fabbisogni formativi, caratterizzata da incontri con il cliente al fine di individuare le reali esigenze, viene definito il piano aziendale, caratterizzato da attività di formazione frontale in aula e da momenti di coaching individuale. L'obiettivo è quello di creare consapevolezza e migliorare le strategie di sviluppo professionale attraverso il raggiungimento degli obiettivi professionali delle realtà aziendali e dei singoli professionisti.
La formazione in aula è costituita da:

- Lezioni frontali, per le parti teoriche e metodologiche
- Applicazioni e casi studio, per consolidare in chiave operativa le conoscenze
- Lavori di gruppo e verifiche in aula
- Attività di approfondimenti e verifiche a distanza (test on line) attraverso la piattaforma di e-learning appositamente progettata da Teseo a supporto dell'attività d'aula

Come specificato sopra, la formazione d'aula è seguita dall'attività di coaching secondo le seguenti modalità operative:

- Incontri in azienda con tre/quattro lavoratori/professionisti per ogni giornata di coaching
- Verifica dell'approccio del lavoratore/professionista da parte del docente e debriefing sulle modalità operative del lavoratore/professionista da parte del coach
- Tre ore di coaching circa per ogni lavoratore/professionista, secondo le indicazioni della direzione del Personale

Accompagnamento mirato all'inserimento lavorativo

Teseo, oltre a realizzare piani formativi rivolti alle imprese, è specializzata nella progettazione e implementazione di progetti rivolti a persone disoccupate, sia in età d'obbligo formativo che in età adulta, finalizzati all'inserimento lavorativo. Queste attività, oltre alla formazione, prevedono una costante azione di accompagnamento di ogni singolo corsista attraverso il tutoraggio e l'accompagnamento/orientamento individuale e di gruppo.

<u>Tutoraggio</u>

L'attività di tutoraggio viene realizzata in ogni percorso formativo, realizzato da Teseo, finalizzato all'inserimento lavorativo. In particolare, la figura di tutor viene inserita per seguire sia la fase d'aula che la fase di stage aziendale.

Durante la parte teorica in aula il tutor ha l'obiettivo di facilitare lo svolgimento delle attività didattiche, facendo da tramite tra ogni singolo allievo e i vari docenti. Prima dell'avvio delle lezioni, insieme all'esperto di valutazione delle competenze, stabilisce con ogni allievo gli obiettivi formativi e le metodologie più adatte per conseguirli, cercando di personalizzare il più possibile il percorso. Inoltre, durante lo svolgimento delle lezioni si occupa dell'organizzazione didattica, predispone le dispense e tutto il materiale didattico in collaborazione con i docenti.

Accompagnamento/orientamento

Durante le attività formative, in particolare i progetti finanziati attraverso il Fondo Sociale Europeo, un numero consistente di ore è dedicato all'attività di accompagnamento/orientamento sia individuale che di gruppo. L'obiettivo di questi incontri, gestiti da esperti in orientamento e ricerca attiva del lavoro, è quello di motivare il partecipante al raggiungimento degli obiettivi formativi per il conseguimento delle competenze necessarie all'inserimento nel mondo del lavoro. In particolare, gli incontri individuali servono a fare un bilancio delle competenze pregresse acquisite in altri contesti e quelle apprese durante il percorso in svolgimento, a definire gli obiettivi professionali e personali, a personalizzare le attività didattiche, ad identificare le strategie più efficaci per la ricerca del lavoro.

Gli incontri di gruppo, invece, hanno la finalità di preparare il discente alla ricerca del lavoro, in modo da poter sfruttare al meglio le conoscenze e le capacità acquisite. Nello specifico viene redatto il curriculum vitae di ogni allievo, in base anche agli obiettivi prefissati durante il colloquio individuale, vengono analizzate le possibili situazioni che si possono verificare durante un colloquio di lavoro attraverso vere e proprie simulazioni e casi pratici, seguite analisi e considerazioni di gruppo.

In conclusione, l'attività di accompagnamento serve a migliorare l'autostima e ad aumentare la motivazione dell'allievo, ad individuare e definire meglio gli obiettivi professionali, a rendere più efficace l'azione di ricerca del lavoro ottimizzando le proprie competenze e capacità.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

Il trattamento dati viene attuato sia attraverso banche dati informatiche che cartacee. Per quanto riguarda le banche dati informatiche l'accesso di ogni utente avviene attraverso l'attribuzione di credenziali personalizzate, inoltre sui dati informatici viene effettuato back-up giornaliero attraverso specifico software. Per quanto concerne le banche dati cartacee, tutto è regolamentato attraverso lettere di incarico a personale preposto e l'utilizzo di archivi custoditi con accesso regolamentato.

È necessario specificare che i dati personali degli utenti sono trattati nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento generale in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679), in conformità con quanto previsto dall'Informativa Privacy. Sempre in ottemperanza allo Regolamento UE l'organizzazione ha predisposto uno specifico registro per il trattamento dei dati personali completo di documentazione informativa e operativa.

- Responsabile del trattamento dati: Piero Davini

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

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

Nominativo del referente e recapito mail: Piero Davini; davini@teseofor.it

Modalità di comunicazione: la comunicazione di eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità, può essere effettuata dall'utente tramite la compilazione di appositi moduli (vedi di seguito), validati e certificati secondo il sistema qualità di Teseo, che può essere inviato via posta elettronica, tramite fax o consegnato a mano. Qualsiasi segnalazione può essere effettuata anche senza l'utilizzo del suddetto modulo ma comunque in forma scritta tramite mail, PEC o fax.

Modulistica per comunicazione del disservizio: per gestire un reclamo da parte di un cliente/utente, un problema emerso su un fornitore o su una commessa o altro, viene utilizzato il **modulo VDS (verbale di segnalazione)**. Per gestire azioni correttive o azioni preventive su un determinato problema viene utilizzato il **modulo RDM (richiesta di miglioramento).**

Modalità e tempistiche di risposta: la risposta viene data in forma scritta, tramite mail, PEC o fax, entro 48 ore dalla segnalazione

Indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: nel caso di osservazioni su disservizi trasmessi via e-mail, PEC, in Teseo opera una segreteria didattica con almeno due persone sempre operative, cosa che consente di prendere in carico tempestivamente la segnalazione per una efficiente ed efficace gestione. Specificatamente, la segnalazione di un eventuale disservizio viene trasmessa dall'ufficio segreteria alla Direzione la quale, dopo aver analizzato il caso, nel giro di 48 ore adotta la risoluzione, coinvolgendo tutti gli attori chiamati in causa dalla questione.

Possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: per le attività specificamente di natura didattica con riferimento al singolo progetto formativo, il sistema qualità prevede:

- **VSP (verifica soddisfazione partecipante)**, questionario volto a raccogliere la valutazione percepita del partecipante in merito all'attività didattica che lo coinvolge e alla possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione
- **VSCG (verifica soddisfazione cliente generale)**, questionario volto a raccogliere la valutazione percepita dal committente in merito al rapporto professionale con Teseo e alla possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione
- **VSCS (verifica soddisfazione cliente specifica)**, questionario volto a raccogliere la valutazione percepita dal committente in merito all'attività didattica assegnata a Teseo e alla possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione

Data ultima revisione 30/04/2026 Firma 