

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione **ERGON s.r.l. – SEDE TOSCANA**

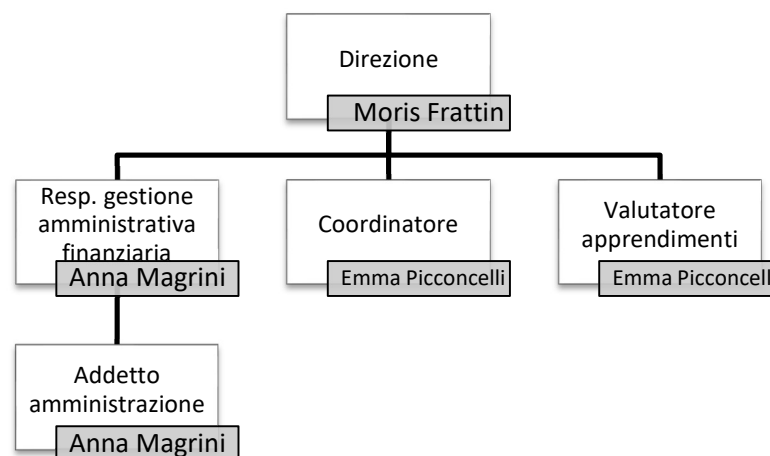
Estremi atto rilascio accreditamento _____

Codice accreditamento _____

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la ERGON s.r.l. assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati presso la Regione Toscana.

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.

1 ORGANIGRAMMA sede TOSCANA



DIREZIONE: Moris Frattin, direzione@ergongroup.it

Ergon Srl unipersonale Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/C.F. 04602310288
CCIAA REA PD-403290
CAP. SOC. 30.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Lombardia - Marche
Toscana - Veneto

Contatti

T. +39 049 8702284
E. info@ergongroup.it
W. www.ergongroup.it





AMMINISTRAZIONE: Anna Magrini, amministrazione@ergongroup.it

SEGRETERIA: Emma Picconcelli emma.picconcelli@ergongroup.it

2 ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:

AMBITI ACCREDITAMENTO:

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:

CERTIFICAZIONI QUALITA':

UNI EN ISO 9001:2015

n. certificato 39 00 0991112/04

Ente di Certificazione TÜV Rheinland Italia s.r.l.

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI: non presenti

3 POLITICA DELLA QUALITA'

Il perseguimento degli obiettivi di ErgonGroup passa attraverso il miglioramento del proprio sistema di gestione Qualità conforme alla ISO 9001:2015 e l'adozione di Codice Etico, in accordo con le disposizioni del D.lgs. 231/01.

Il Sistema di Gestione Qualità di ERGON srl è orientato ad andare oltre l'erogazione di un buon livello di servizio prestando una costante attenzione nei confronti del servizio percepito dai Clienti ed impegnandosi nel rispetto delle richieste e dei requisiti di tutte le parti coinvolte nei propri processi.

Tale approccio induce ad analizzare costantemente il livello di soddisfazione e a fissare obiettivi per la qualità formalizzati, condivisi e verificati con frequenza annuale in sede di riesame della Direzione.

Tra gli obiettivi perseguiti da tutte le funzioni si individuano i seguenti:

- soddisfazione del cliente: garanzia e miglioramento della qualità del servizio offerto, misurata attraverso appositi questionari di valutazione;
- costante crescita della professionalità e delle competenze del personale interno attraverso la continua formazione ed aggiornamento dello stesso;
- soddisfazione dei partecipanti: misurata attraverso la somministrazione di questionari di valutazione.

Ergon Srl unipersonale Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/C.F. 04602310288
CCIAA REA PD-403290
CAP. SOC. 30.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Lombardia - Marche
Toscana - Veneto

Contatti

T. +39 049 8702284
E. info@ergongroup.it
W. www.ergongroup.it





4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA **9.00 – 13.00** e **14.00 – 18.00** dal lunedì al venerdì

ORARIO RICEVIMENTO **10.00 – 12.00** e **15.00 – 17.00** dal lunedì al venerdì

INFORMAZIONI REPERIBILI SU <https://www.ergongroup.it/>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE

**1 aula formativa di 31,55 mq con 13 postazioni di lavoro
situata in Via G. Orsini n.95 B2-B4, 50126 Firenze (FI)**

orario di fruizione: 9.00 – 13.00 e 14.00 – 18.00

LABORATORI - Non presente

ATTREZZATURE TECNICHE - Non presenti

LABORATORIO MULTIMEDIALE - Non presente

MATERIALI DIDATTICI

In funzione della realizzazione delle diverse attività formative sono disposte dispense per i discenti distribuite attraverso supporti informatici (cd, penne usb, ecc ...).

5 ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i locali dell'agenzia sono accessibili dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Si accede ai locali dell'agenzia formativa attraverso il cancello di accesso di via G. Orsini n.95 B2-B4.

I locali sono fruibili anche da portatori di handicap.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni ai corsi sono raccolte principalmente tramite mail o attraverso la segreteria oppure attivando apposite collaborazioni in funzione della tipologia dei percorsi formativi attivati.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

I pagamenti avvengono tramite bonifico bancario o altra modalità che garantisca la tracciabilità del pagamento.

In relazione alle modalità di recesso, per i percorsi a mercato, l'eventuale rinuncia deve essere comunicata in forma scritta almeno sette giorni prima dell'inizio del corso. In tal caso ERGON srl rimborserà l'intera quota di partecipazione.

Nel caso in cui tale rinuncia pervenga oltre il termine sopraindicato, ERGON srl fatturerà il 40% dell'intera quota di partecipazione.

Ergon Srl unipersonale Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/C.F. 04602310288
CCIAA REA PD-403290
CAP. SOC. 30.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Lombardia - Marche
Toscana - Veneto

Contatti

T. +39 049 8702284
E. info@ergongroup.it
W. www.ergongroup.it





Nel caso di percorsi formativi finanziati attraverso fondi pubblici le modalità di revoca saranno individuate dalle linee guida di gestione del progetto.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

La tipologia di attestazione rilasciata al termine del corso è resa nota in fase di definizione e pubblicizzazione dei diversi percorsi indipendentemente dalla tipologia di questi ultimi.

Nel caso di attestazioni di percorsi formativi finanziati con fondi pubblici, al termine di ciascun percorso formativo ERGON srl rilascerà le relative attestazioni sulla base della seguente tempistica:

- percorsi di qualifica professionale: entro 30gg del superamento dell'esame
- dichiarazioni degli apprendimenti: entro 20gg dal termine delle attività formative
- attestati di partecipazione e di frequenza: entro 15gg dal termine delle attività formative

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Ergon s.r.l., tramite il servizio di accoglienza, offre, previo appuntamento, un servizio di qualità improntato a gestire le fasi di scelta formativa dei destinatari per avviare la propria carriera professionale.

6 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

ERGON s.r.l. effettua il trattamento dei dati personali degli utenti ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679) e, mediante un'informativa, ne comunica agli utenti le modalità di trattamento.

I trattamenti dei dati personali richiesti all'interessato sono effettuati per le seguenti finalità:

- erogazione servizi offerti dalle società del Gruppo, di cui ERGON s.r.l. fa parte, derivanti dall'esecuzione del contratto;
- attività di informazione commerciale e promozione presso il Cliente di prodotti e servizi.

Qualora le società del Gruppo svolgano attività di informazione commerciale e promozione nei confronti di persone fisiche, i dati personali di queste ultime saranno trattati nel rispetto di quanto previsto dal GDPR e, quindi, solo in presenza di un consenso specifico e manifestamente espresso da parte degli interessati dopo aver, altresì, fornito l'adeguata informativa.

I dati sono trattati, mediante strumenti informatici e archivi cartacei, da soggetti autorizzati al trattamento dei dati sotto la responsabilità del Titolare del trattamento, adottando le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l'accesso, la modifica/distruzione e la divulgazione non autorizzate dei dati. I dati potranno essere comunicati ai Responsabili del trattamento esterni che hanno stipulato specifici accordi, convenzioni, protocolli di intese o contratti con il titolare del trattamento.

I dati potranno essere comunicati alle seguenti categorie di destinatari:

Ergon Srl unipersonale Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/C.F. 04602310288
CCIAA REA PD-403290
CAP. SOC. 30.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Lombardia - Marche
Toscana - Veneto

Contatti

T. +39 049 8702284
E. info@ergongroup.it
W. www.ergongroup.it





- docenti e/o consulenti al solo scopo di erogare il servizio;
- enti erogatori di fondi destinati alla copertura dei costi di formazione;
- società informatiche e fornitori di reti, servizi di comunicazione elettronica, informatici e telematici di archiviazione e gestione dei dati.

7 PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

- nominativo del referente e recapito mail

Responsabile Gestione Qualità – Emanuela Gelich – emanuela.gelich@ergongroup.it

All'interno del sistema di gestione qualità di ERGON s.r.l. è specificatamente prevista una procedura per la gestione delle non conformità e dei reclami.

Per non conformità si intende il non soddisfacimento di un requisito di un cliente.

La gestione delle Non Conformità è affidata al Responsabile Gestione Qualità (RGQ) che coordina tutte le funzioni aziendali che di volta in volta sono interessate.

Il referente ha inoltre la responsabilità di:

- verificare la corretta gestione della Non Conformità,
- curare l'archiviazione della relativa documentazione,
- svolgere un esame periodico (almeno con cadenza annuale) su tutta la documentazione relativa alle Non Conformità rilevate.

Il responsabile di ciascuna funzione, che di volta in volta è interessata, ha il compito e la responsabilità di:

- supportare il RGQ nella definizione della specifica problematica riscontrata e nella individuazione delle cause,
- impedire, per quanto possibile, il verificarsi e il ripetersi delle Non Conformità.

Chi rileva/riceve una non conformità/reclamo, trasmette l'informazione con segnalazione interna:

- a) Se il rilievo della non conformità è riferito a segnalazioni da parte dell'Ente di Certificazione Qualità, OdV, Audit interni, NC interne e reclami da parte dei clienti, il Responsabile Qualità, in collaborazione con i Responsabili delle funzioni coinvolte dalla Non Conformità/Reclamo, deve analizzarla allo scopo di individuarne le cause scatenanti e le conseguenti risoluzioni da adottare, definendo le modalità, i tempi e le responsabilità per il trattamento.
- b) Se il rilievo della non conformità è riferito alla mancanza di congruenza contenuti corsi offerti o erogati ai clienti (riportati anche nelle note di erogazione) con quanto previsto dal progetto approvato o addirittura da quanto

Ergon Srl unipersonale Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/C.F. 04602310288
CCIAA REA PD-403290
CAP. SOC. 30.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Lombardia - Marche
Toscana - Veneto

Contatti

T. +39 049 8702284
E. info@ergongroup.it
W. www.ergongroup.it





previsto nel bando di finanziamento, gli addetti alla gestione AG devono oltre che registrare la Non Conformità, segnalare il rilievo di non conformità al Responsabile Gestione. Il Responsabile Gestione segnala la Non conformità al Direttore Tecnico e quest'ultimo convoca tempestivamente una riunione durante la quale si decidono le possibili soluzioni da adottare:

- sostituzione dell'azienda a cui offrire il corso;
- modifica del corso stesso in itinere
- blocco del corso (se i primi due punti non applicabili).

Una volta decisa la soluzione, viene data comunicazione al Responsabile Gestione Qualità.

In entrambi i punti a) e b) il RGQ in particolare, per rimuovere le cause scatenanti la Non Conformità ed evitarne la ripetizione, deve verificare la presenza di eventuali carenze o incongruenze nel Sistema Qualità aziendale ed eventualmente proporre una Azione Correttiva/Preventiva.

Una volta attuata la risoluzione del Reclamo/Non Conformità da parte del responsabile, il RQ ne valuta l'efficacia e ne registra gli esiti. Solo dopo che tale verifica ha dato esito positivo il Reclamo/Non Conformità può considerarsi chiuso.

La registrazione delle NC/reclami avviene in un apposito modulo, in cui viene anche annotata la gestione e risoluzione.

Se la NC è riferita a rilievi segnalati da ispezioni di Enti di finanziamento della formazione, per incongruenza dei contenuti dei corsi offerti o erogati ai clienti con quanto previsto nel bando di finanziamento, la registrazione avviene su un altro modulo apposito.

Il RQ dovrà utilizzare la documentazione di cui sopra per un'analisi periodica (almeno una volta l'anno) atta a:

- acquisire dati sull'efficienza del Sistema Qualità Aziendale;
- verificare l'andamento qualitativo dei fornitori;
- individuare le opportune Azioni Correttive/Preventive.

I risultati di tale analisi verranno presentati in occasione di una riunione di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione.

Rev 00 del 15 giugno 2021

Timbro e Firma legale rappresentante

ERGON srl – Società a socio unico
Sede legale: Viale dell'Industria, 21
35129 PADOVA (PD)
C.F. e P.IVA 04602310288

Ergon Srl unipersonale Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/C.F. 04602310288
CCIAA REA PD-403290
CAP. SOC. 30.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Lombardia - Marche
Toscana - Veneto

Contatti

T. +39 049 8702284
E. info@ergongroup.it
W. www.ergongroup.it

