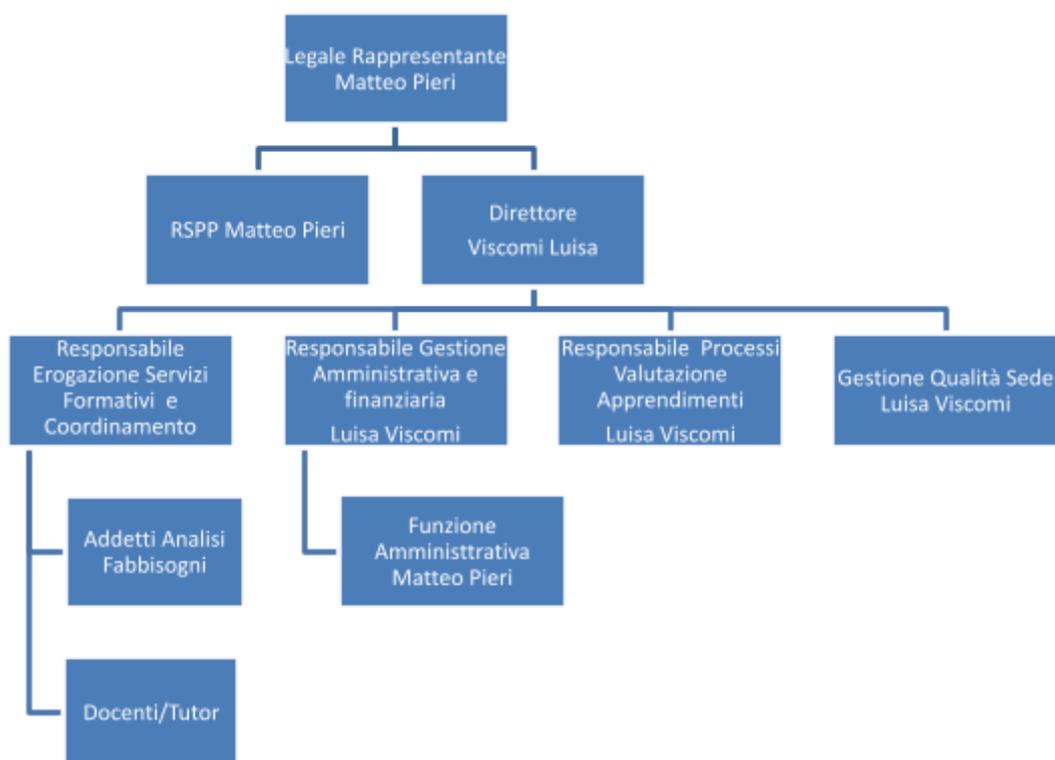


Carta qualità Kleis Formazione

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che “Kleis Formazione Srls” 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: Luisa Viscomi l.viscomi@kleisformazione.it

AMMINISTRAZIONE: Matteo Pieri m.pieri@kleisformazione.it

SEGRETERIA: segreteria@kleisformazione.it

ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: codice di accreditamento OF0142, pubblicato con DGR 1635/2019

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 10

CERTIFICAZIONI QUALITÀ

ISO 9001:2015, certificato 38522/19/S da RINA

POLITICA DELLE QUALITÀ

Kleis Formazione offre un servizio di alta qualità che permette la crescita e lo sviluppo degli utenti e la conseguente possibilità di avvantaggiarsi nel mondo del lavoro.

Gli obiettivi primari della nostra Organizzazione sono:

- la qualità del servizio erogato;
- la disponibilità e il supporto al cliente;
- il miglioramento continuo dei servizi e della gestione del sistema aziendale;
- la ricerca di nuove opportunità per migliorare la presenza sul mercato ed essere una struttura di riferimento per il territorio.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA SEGRETERIA: Dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 14,30-18,30

ORARIO RICEVIMENTO: Dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 14,30-18,30

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: www.kleisformazione.it

AULE FORMATIVE

La struttura dispone di due aule didattiche accreditate (AULA 1 e AULA 2), attrezzate con postazioni di lavoro, videoproiettore e lavagna più una sala con tavolo da riunione e 10 postazioni (AULA 3).

Le aule sono site al primo piano dell'immobile, in via Catalani n. 46, Lucca.

Kleis Formazione dispone di una sede con uffici e tre aule provvisorie a Firenze in Via Giambologna 2/r.

ATTREZZATURE TECNICHE

Nella struttura sono a disposizione pc, lavagne digitali, videoproiettori e collegamento wi-fi per lo svolgimento delle docenze. L' AULA 2 dispone di una rete WIFI specifica e isolata, in modo da poter svolgere laboratori informatici.

Le AULE1 e 2 dispongono di numerose prese adiacenti ai banchi, utilizzabili per alimentare sia i pc che altre attrezzature (es. i kit per i tatuatori).

STRUMENTI DIGITALI

Kleis Formazione utilizza la piattaforma JFORMA per la gestione di tutti i corsi a catalogo. Attraverso la piattaforma la segreteria, i docenti e gli utenti possono accedere al materiale didattico, alle lezioni sincrone online, possono verificare la percentuale di assenza e consultare i calendari.

La piattaforma dispone di 4 aule virtuali, ognuna delle quali può ospitare fino a 25 utenti.

MATERIALI DIDATTICI

La struttura dispone di una stampante, pc con connessione internet, lavagna e videoproiettore; vi è pertanto la possibilità di fruire moduli in modalità FAD. Le dispense e il materiale didattico vengono consegnati in formato elettronico e, su richiesta, in formato cartaceo.

ACCESSIBILITÀ AI LOCALI

L'accessibilità ai locali è garantita dal piano stradale in ottemperanza della normativa per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche. Aula formativa ed uffici sono accessibili al pubblico nell'orario di apertura e di accoglienza.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

L'iscrizione avviene in sede attraverso la segreteria durante gli orari di apertura. Gli utenti possono anche iscriversi online compilando la scheda messa a disposizione sul sito internet ed inviandola alla segreteria didattica, secondo le modalità previste nel modulo di iscrizione; nella scheda di iscrizione verranno riportate le modalità di pagamento e le tempistiche di realizzazione dell'attività formativa; l'attivazione del corso verrà confermata via e-mail da Kleis Formazione.

Per i corsi riconosciuti/finanziati l'iscrizione viene formalizzata attraverso la compilazione della documentazione prevista dalla normativa regionale.

MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

L'importo del corso (comprensiva di iscrizione, esame, materiale didattico individuale e collettivo, assicurazione contro gli infortuni e rischi civili contro terzi, tutoraggio, utilizzo di attrezzature didattiche) può essere saldato in unica soluzione o in rate attraverso una delle seguenti modalità di pagamento: pos, assegno bancario, bonifico bancario. È prevista una scontistica per pagamenti in unica soluzione.

È possibile rinunciare all'iscrizione entro e non oltre 10 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, comunicando la decisione del recesso tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC. Qualora l'amministrazione regionale revochi il riconoscimento del corso è riconosciuta al partecipante la possibilità di recedere dal contratto ed ottenere la restituzione dell'importo versato.

Kleis Formazione si riserva la facoltà di annullare o rinviare i corsi programmati qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti stabilito per ogni corso.

MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Kleis Formazione assume verso l'utenza l'impegno a comunicare in maniera inequivocabile la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo.

La tipologia di attestazione per i corsi riconosciuti è prevista dalla normativa regionale:

- qualifiche professionali, in esito ai percorsi formativi relativi a un profilo professionale o una figura professionale
- certificato di competenze relativo ad una o più Aree di attività (AdA) presenti nel repertorio delle figure professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Kleis formazione prevede per i partecipanti ai percorsi formativi servizi di accompagnamento in itinere e in uscita.

Le attività di accompagnamento in itinere hanno l'obiettivo di fornire agli allievi uno strumento di supporto durante la formazione attraverso: colloqui con gli insegnanti, approfondimento della conoscenza della persona, self-marketing, presenza della figura del tutor d'aula per la gestione di criticità e di momenti di confronto. L'obiettivo è quello di focalizzare ed affrontare eventuali problematiche individuali ricalibrando le aspettative di ognuno in relazione al percorso intrapreso per migliorare le performance di apprendimento.

I partecipanti interessati saranno affiancati anche al termine del percorso formativo attraverso un'attività dedicata al placement il cui obiettivo sarà quello di illustrare gli strumenti utili per la ricerca attiva del lavoro (cv, lettera di presentazione, colloquio...).

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali viene effettuato per i corsi riconosciuti e/o finanziati dalla regione con le modalità inserite nei modelli di domande di iscrizione.

Kleis Formazione garantisce il trattamento dei dati personali in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo n. 679/2016). Ove necessario, Kleis Formazione verrà nominata "Responsabile del trattamento" ex articolo 28 del Regolamento Europeo n. 679/2016, sottoscrivendo a tale scopo un contratto che disciplini la durata, la natura e le finalità del trattamento, il tipo di dati personali trattati e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del Titolare del trattamento, secondo quanto previsto dal comma 3 del citato articolo".

Kleis Formazione si è dotata di un documento che illustra la politica di policy e privacy che è pubblicato sul sito www.kleisformazione.it.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Kleis Formazione è molto attenta al feedback di ritorno in merito alla qualità dei servizi erogati, a tal riguardo tutte le segnalazioni provenienti dall'esterno vengono gestiti secondo quanto previsto dalla procedura interna riguardante le non conformità e le azioni correttive e preventive, finalizzate ad analizzare le cause delle problematiche e definire azioni specifiche tese ad evitare il ripetersi di situazioni non conformi. È previsto un processo di gestione dei reclami ricevuti dai partecipanti alle attività formative segnalate verbalmente, via mail o telefonicamente. La segnalazione, dopo essere stata raccolta, viene registrata e trasmessa alle risorse individuate per la risoluzione, il coordinatore e il Responsabile Qualità. Ogni risoluzione sarà comunicata direttamente agli interessati nei tempi ritenuti necessari.

A tal riguardo le attività formative prevedono questionari di soddisfazione da somministrare ai partecipanti alle attività formative a metà e a conclusione delle attività per testare il grado di soddisfazione e richiedere suggerimenti volti al miglioramento dei servizi erogati.

Kleis Formazione opera in Toscana a supporto delle persone e delle organizzazioni PRONTE a intraprendere un percorso di crescita professionale e personale nell'ottica della formazione continua.

Il mercato del lavoro è sempre più instabile e dinamico, e questo richiede un aggiornamento continuo in fasi diverse: per immergersi nel mondo del lavoro, per mantenere la competitività, per migliorare la propria posizione o per offrire nuovi servizi.

Scegliere di intraprendere un percorso formativo significa sempre attivarsi per migliorare. Non esiste formazione efficace senza motivazione e coinvolgimento.

Il nostro lavoro è creare le condizioni perché questo miglioramento si realizzi.

Le linee guida della nostra formazione:

Efficacia: vogliamo che al termine del percorso formativo il frequentante saprà gestire strumenti professionali nuovi, da mettere subito in pratica. Questa consapevolezza permetterà di affrontare le opportunità lavorative con maggior autorevolezza. Per questo la docenza è sempre affidata a professionisti con taglio pratico-esperienziale.

Sostenibilità: la formazione deve offrire nuove opportunità e non toglierle. Per questo i corsi si svolgono in un tempo relativamente concentrato e le edizioni alternano orari diversi, in modo da offrire a tutte le persone interessate la possibilità di partecipare. In questo senso possiamo parlare di "formazione sostenibile", ovvero che possa accompagnarsi agli impegni lavorativi e personali, o a brevi periodi di inoccupazione.



Personalizzazione: ogni percorso formativo ha una struttura ben definita in orari e contenuti, ma restano sempre tanti aspetti che rendono ogni percorso individuale, come l'organizzazione dello stage, l'orientamento e il tutoraggio. La formazione è anche relazione, e Kleis Formazione mette al centro le persone.

Aggiornamento: non si finisce mai di imparare, per questo Kleis Formazione resterà sempre in contatto con i frequentanti, per aggiornarli sia sui contenuti specifici dei corsi che sulle opportunità formative e lavorative. Una comunità di professionisti che cresce nello scambio di conoscenza.

Le competenze dell'agenzia sono a disposizione anche di tutte le aziende e delle organizzazioni che vogliono valutare un percorso formativo personalizzato, partendo da un'attenta analisi dei bisogni e considerando l'eventuale accesso ai fondi interprofessionali.

Data ultima revisione 09/10/2024

Matteo Pieri

Amministratore Unico

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Matteo Pieri", written over a horizontal line.