

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Il documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che Professione Consulenti srl assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi erogati.

La Direzione 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.

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: DGR del 27 dicembre 2016 n. 1407, codice accreditamento OF0127

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

CERTIFICAZIONI QUALITA': standard adottato **ISO 9001:2015**, n. certificato 156419-2014-AQ-ITA-ACCREDIA, Ente di Certificazione DNV-GL

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

Family Audit certificato n. 107 del 08/08/2016 rilasciato da Provincia Autonoma di Trento con delibera provinciale n.2082 del 24/11/2016

POLITICA DELLA QUALITA'

Professione Consulenti opera da molti anni a fianco delle aziende, offrendo una serie di servizi di consulenza che riguardano la sicurezza nei luoghi di lavoro, l'igiene alimentare, l'implementazione di sistemi di gestione, le tematiche ambientali nonché attività di progettazione ed erogazione di corsi di formazione a catalogo e finanziati nei settori di interesse territoriale e dei propri clienti. La linea strategica di base di Professione Consulenti, nell'ottica della qualità si articola sui seguenti principi:

- Contribuire allo sviluppo professionale delle persone e facilitare l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro.
- Promuovere la creazione, attraverso una didattica pluridisciplinare, di una formazione che unisca all'acquisizione dei saperi di base la conoscenza dei processi ideativi, dei processi operativi e dei processi tecnologici.
- Attivare sinergie con le Associazioni di categoria del territorio (CNA, Industriali, Commercianti, ecc.) in modo da sviluppare le future professionalità richieste dal mercato del lavoro.
- Informare continuamente i propri clienti su eventuali aggiornamenti normativi creando anche occasioni di confronto e arricchimento professionale.
- Fornire al cliente un supporto professionale per l'implementazione di sistemi di gestione in tema di qualità, sicurezza, ambiente.
- Supportare il cliente nella progettazione degli ambienti di lavoro secondo i requisiti di sicurezza sui luoghi di lavoro e igiene e sicurezza alimentare.
- Responsabilizzare tutti i componenti dell'organizzazione e valorizzare le risorse umane, sia per le attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali, anche attraverso la valutazione periodica da parte dei clienti.
- Migliorare il livello di efficienza ed efficacia interno, monitorando, isolando ed eliminando cause di oneri derivanti dalla "non qualità" e privilegiando, in tale modo, la prevenzione rispetto ad interventi di rimedio ai problemi.
- Monitorare continuamente l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantirne la piena soddisfazione.
- Ampliare l'offerta di servizi attraverso l'individuazione di nuovi fabbisogni da parte dei clienti.
- Individuare le corrette soluzioni alle varie problematiche tecniche poste dai clienti e supportarli nella realizzazione delle attività collegate.
- Ricercare partner per la realizzazione di progetti congiunti, sui vari ambiti di competenza, sia in ambito locale che nazionale, anche attraverso la partecipazione a reti di impresa.

I metodi adottati per attuare una efficace politica per la qualità sono l'analisi, la progettazione, la definizione e la verifica dei processi lavorativi in una logica di miglioramento permanente.

La Direzione delega il Responsabile della Qualità alla gestione del Sistema Qualità, affinché, interagendo con i fornitori, personale interno, utenti ed Ente di Certificazione possa garantire che il Sistema Qualità sia orientato a soddisfare i requisiti espressi e taciti della propria clientela ed utenza e al miglioramento continuo.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA da lunedì al venerdì ore 9,00-13,00 13,30-17,30

ORARIO RICEVIMENTO da lunedì al venerdì ore 9,00-13,00 13,30-17,30

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: www.professioneconsulenti.com, linkedin, facebook,

ATTIVITA' FORMATIVE

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE C/O SEDE ORGANISMO DI FORMAZIONE

AULE FORMATIVE: un'aula collocata nell'immobile sito in via Pietro Nenni, 78/b Monteriggioni (SI) di superficie complessiva di 35 mq allestita con 16 postazioni di lavoro, disponibile nell'orario di apertura dell'organismo formativo. Nel caso di sessioni formative che prevedano la partecipazione di un numero di persone maggiore a 16, l'organizzazione è in grado di stipulare accordi con sedi vicinarie aventi una capienza superiore ed idonee ai requisiti richiesti dal sistema regionale dell'accreditamento.

I clienti che richiedono l'erogazione dei corsi presso le proprie sedi devono garantire di avere a disposizione locali che rispettano i requisiti minimi richiesti dal sistema regionale dell'accreditamento. L'agenzia formativa si riserva a campione di verificare il rispetto dei suddetti requisiti.

È possibile erogare le sessioni formative anche in modalità videoconferenza attraverso piattaforme sincrone che consentano la verifica della presenza dei partecipanti e la continua interazione del docente con i discenti.

È altresì utilizzabile una piattaforma e-learning per l'erogazione dei corsi previsti dalla normativa vigente.

LABORATORI: non presenti

ATTREZZATURE TECNICHE: PC portatili e videoproiettore disponibili in aula, collegamento rete wi-fi

LABORATORIO MULTIMEDIALE: non presente

MATERIALI DIDATTICI: dispense cartacee, materiale multimediale, disponibili per i partecipanti alle attività formative

NORMATIVA ANTINFORTUNISTICA: nello svolgimento della propria attività, Professione Consulenti applica e ottempera a tutte le prescrizioni ed obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori durante il lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni. Tutti i discenti che partecipano presso la sede si devono attenere alla normativa e, in caso di emergenza, devono attenersi alle indicazioni fornite dalla squadra di emergenza interna.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI: l'aula e i locali sono accessibili durante l'orario di apertura dell'organismo formativo; gli stessi sono fruibili a portatori di handicap.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni ai corsi potranno essere effettuate presso la sede di Professione Consulenti Srl in Via Pietro Nenni, 78/b – Loc. Badesse – 53035 Monteriggioni (SI), tramite prenotazione telefonica, e-mail, accettazione preventivo, a cui dovrà seguire l'invio del Modulo di iscrizione debitamente compilato in ogni sua parte e sottoscritto. L'iscrizione al corso si intenderà comunque perfezionata solo al momento della ricezione da parte di Professione Consulenti Srl del pagamento della quota di iscrizione come indicato nel modulo stesso.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il pagamento è accettato tramite bonifico anticipato o, in casi eccezionali, in contanti presso la sede.

Gli iscritti che alla data di inizio corso si trovassero nell'impossibilità di partecipare per legittimo impedimento o per causa di forza maggiore, potranno trasferire l'iscrizione all'edizione successiva del corso (se prevista) o ad altra attività promossa da Professione Consulenti Srl facendo valere quanto già pagato.

Ciascun iscritto ha diritto di recedere e quindi di non partecipare al corso entro il termine di 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dal giorno in cui Professione Consulenti Srl ha ricevuto il Modulo di iscrizione e il pagamento e comunque entro 3 (tre) giorni lavorativi precedenti l'inizio del corso.

La comunicazione di recesso dovrà essere inviata tramite e-mail presso la sede di Professione Consulenti Srl. Nel caso in cui vengano rispettate le suddette condizioni l'iscritto recedente avrà diritto al rimborso della somma versata. In caso di rinuncia comunicata successivamente al termine sopra indicato e comunque prima dell'inizio delle lezioni, Professione Consulenti Srl avrà diritto a percepire il 50% dell'intera quota di partecipazione. La mancata presentazione del partecipante o il suo ritiro durante il corso, comporteranno l'addebito dell'intera quota corrisposta.

Nel caso in cui Professione Consulenti Srl si trovi nella necessità di dover annullare il corso la stessa Agenzia Formativa si riserva di trattenere la quota di iscrizione versata per la successiva data utile per la medesima tipologia formativa a meno che il cliente non richieda l'immediato rimborso.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Nel modulo di iscrizione è indicata, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'organismo formativo:

- dichiarazione degli apprendimenti (rilascio entro 30 giorni)
- attestati di partecipazione (rilascio entro 30 giorni)

Gli attestati e le dichiarazioni degli apprendimenti vengono trasmessi tramite posta elettronica in formato pdf al referente aziendale.

L'organismo formativo si riserva di conservare gli attestati e le dichiarazioni di apprendimento emessi per un periodo non superiore ai 10 anni dall'erogazione del corso.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

L'organismo, su richiesta, può garantire i servizi complementari di tutoraggio personalizzato, compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, misure di accompagnamento/orientamento come ad esempio la mediazione culturale.

ATTIVITA' DI CONSULENZA

CARATTERISTICHE DELLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' DI CONSULENZA

Le attività di consulenza seguono una programmazione mensile, impostata sulla base delle accettazioni dei preventivi ricevute e dei sopralluoghi previsti per le aziende aventi contratti di convenzione annuale.

Il consulente incaricato prende contatto con l'azienda per lo svolgimento delle attività secondo le scadenze programmate e le esigenze del cliente.

Le attività di consulenza vengono svolte nel rispetto delle normative cogenti di riferimento. Il consulente si impegna ad informare il committente di eventuali modifiche o variazioni intercorse relativamente alle normative cogenti di interesse. Il consulente è incaricato, se richiesto, di redigere la documentazione tecnica necessaria al committente e consegnarla all'azienda in formato elettronico. La documentazione deve essere confacente a quanto previsto dalle normative di riferimento e il committente sarà edotto sui contenuti dei documenti redatti da parte del consulente.

È possibile svolgere incontri e/o riunioni di consulenza in modalità remota utilizzando le piattaforme di uso più comune. Nelle attività di consulenza rientra anche l'assolvimento del ruolo esterno di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione svolto da personale in possesso degli idonei requisiti in ottemperanza a quanto previsto nell'art. 32 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

L'assolvimento del ruolo di R.S.P.P. prevede interventi periodici di attività di vigilanza, pianificazione ed organizzazione del sistema di sicurezza (definendo compiti e responsabilità, modalità di comunicazione interna e di gestione dei flussi informativi, gestione operativa della documentazione) oltre al monitoraggio del funzionamento dello stesso con verifica della rispondenza ai requisiti di legge di impianti, macchine e attrezzature presenti.

AGGIORNAMENTI E GESTIONE SOFTWARE: rientra nelle attività di consulenza eseguite per i clienti convenzionati l'aggiornamento del software gestionale "Q&A" messo a disposizione dei committenti, attraverso la creazione di credenziali che consentano un accesso riservato, all'interno del quale sono riportate le scadenze della propria documentazione, autorizzazioni, corsi di formazione, etc.

ATTREZZATURE TECNICHE: PC portatili, strumentazione idonea e opportunamente tarata per misurazioni, utilizzo specifici software di calcolo.

NORMATIVA ANTINFORTUNISTICA: nello svolgimento delle proprie attività, Professione Consulenti applica e ottempera a tutte le prescrizioni ed obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori durante il lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni. Tutti i consulenti che si recano presso le aziende committenti sono dotati di idonei DPI e formati appositamente.

MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Le fatturazioni delle attività di consulenza e relativi pagamenti avvengono nel rispetto di quanto concordato in fase di accettazione di un preventivo e/o convenzione annuale.

La fattura sarà solitamente emessa alla consegna del lavoro commissionato, in casi particolari, previo accordo con la committenza, potranno essere emesse fatture anticipate o fatture in SAL.

Relativamente ai contratti di convenzione annuale questi vengono fatturati in tranche la cui frequenza è concordata con la committenza in fase di accettazione.

Qualora dovesse protrarsi lo stato debitorio di un cliente Professione Consulenti si riserva la possibilità di sospendere il servizio previa comunicazione alla committenza.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' CONTRATTI DI CONVENZIONE

L'attività di consulenza sarà svolta in ottemperanza a quanto previsto dalle normative di riferimento.

La tempistica prevista rispetterà gli accordi intercorsi con la committenza in fase di accettazione del preventivo e/o convenzione.

La validità dei contratti di convenzione è di solito annuale con tacito rinnovo, a meno che una delle due parti non manifesti esplicitamente per posta elettronica certificata, almeno tre mesi prima della scadenza, la volontà di recedere dal contratto.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali sia degli iscritti ai corsi di formazione, sia dei dati aziendali conosciuti nello svolgimento della consulenza, anche se qualificabili come sensibili, viene svolto nell'ambito della banca dati di Professione Consulenti Srl e nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016 sulla tutela dei dati personali. Il trattamento dei dati, di cui Professione Consulenti Srl garantisce la massima riservatezza, è finalizzato alla gestione del servizio nonché, dietro esplicito consenso e per l'invio di newsletter, ad opera di soggetti impegnati alla riservatezza, con logiche correlate alle finalità e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Il Titolare del trattamento è Professione Consulenti Srl.

Indirizzo: Via Pietro Nenni, 78/b – Loc. Badesse 53035 Monteriggioni (SI).

Il DPO è la Dr.ssa Silvia Provvedi – silviaproveddi@professioneconsulenti.com

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Per la segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nelle Condizioni generali di servizio contattare per e-mail:

- Andrea Pellegrinelli andreapellegrinelli@professioneconsulenti.com
- Giammarco Modi g.modi@professioneconsulenti.com

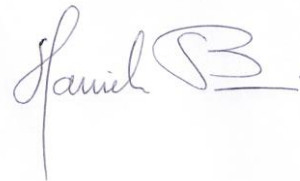
Sarete ricontattati al fine di dare prontamente una risposta efficace alla segnalazione.

Eventuali disservizi tecnici saranno risolti con interventi tempestivi a seguito della segnalazione; il mancato rispetto degli impegni contenuti nelle Condizioni generali di servizio sarà trattato come non conformità e risolto con adeguate azioni correttive.

Durante l'erogazione delle attività formative e di consulenza Professione Consulenti mette a disposizione un sistema per rilevare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione stessa.

Rev. 1 del 12.01.2021

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Giammarco Modi', with a stylized flourish at the end.