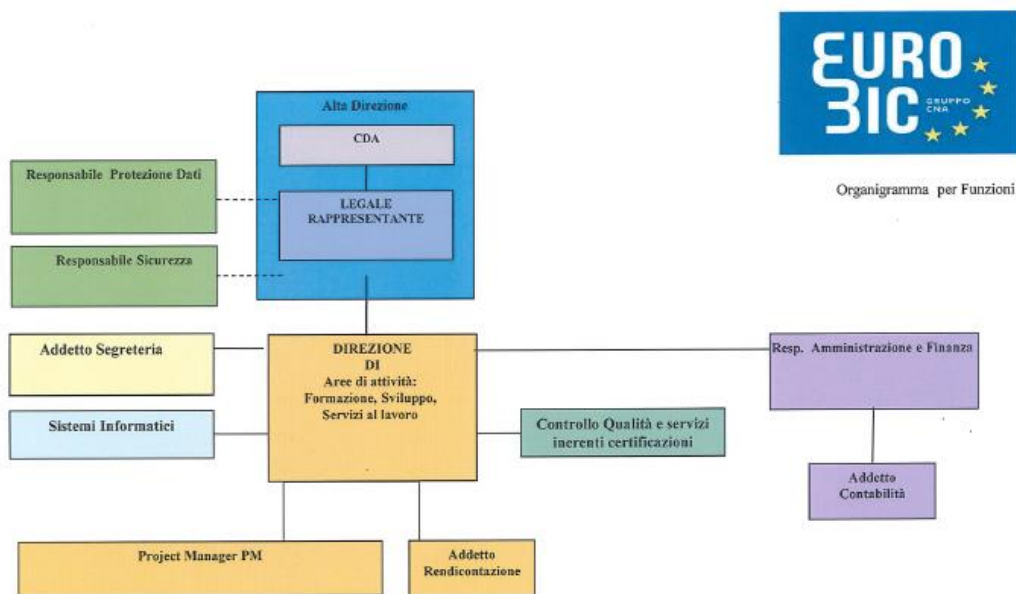


**EUROBIC TOSCANA SUD SRL**

**Estremi atto rilascio accreditamento: Decreto Regione Toscana n. 7673 del 17/05/2019**  
**Codice accreditamento: OF0280**

Eurobic Toscana Sud è un'agenzia formativa e centro per lo sviluppo economico e sociale della Toscana Sud che dispone dell'accREDITAMENTO regionale per la formazione e dell'accREDITAMENTO per i servizi di orientamento, incontro tra domanda e offerta di lavoro, monitoraggio dei flussi del mercato del lavoro e sostegno alla mobilità geografica dei lavoratori. Dal 1989 Eurobic opera con l'obiettivo di favorire lo sviluppo economico e sociale e l'occupazione del territorio, l'apprendimento permanente; promuovere iniziative di formazione imprenditoriale e professionale; la creazione di nuove imprese e la crescita e l'innovazione del tessuto imprenditoriale esistente.

**ORGANIGRAMMA**



Data: 04/12/2020; Firma:

**EUROBIC TOSCANA SUD SRL**  
via del Salsicciuolo, 22  
 53038 P.O. Chianciano (SI)  
 Tel. 0577 99507 Fax 0577 990217  
 P. IVA 00743140527

**DIREZIONE: Andrea Bocci** direzione@bictoscanasud.it

**AMMINISTRAZIONE E SEGRETERIA: Serena Frediani**, s.frediani@bictoscanasud.it



## **ACCREDITAMENTO E QUALITÀ**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto dirigenziale n. 7673 del 17/05/2019

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività finanziata e per attività riconosciuta

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 25 (monte crediti iniziale)**

**CERTIFICAZIONI QUALITÀ: UNI EN ISO 9001:2015**, certificato n. 9175.EUTS

**Campo di applicazione:** Progettazione ed erogazione di: formazione professionale e non, servizi di orientamento professionale e di supporto ad enti pubblici e privati per interventi di sistema in area sociale, servizi di supporto ad enti pubblici e privati per interventi per lo sviluppo economico.

**ENTE DI CERTIFICAZIONE:** IMQ

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI:**

**ACCREDITAMENTO PER I SERVIZI AL LAVORO** rilasciato da Regione Toscana (decreto dirigenziale n. 6593 del 18/12/2009, ultimo rinnovo decreto dirigenziale n. 599 del 22/08/2022)

### POLITICA PER LA QUALITÀ

L'agenzia Eurobic Toscana Sud Srl, in conseguenza della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e convinta dei miglioramenti che si possono conseguire con l'introduzione e lo sviluppo di una cultura della qualità, ha adottato un Sistema Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015.

Scopo della Società è quello di fare in modo che tutte le attività aziendali vengano sviluppate in modo efficiente ed economico, mediante l'utilizzo di adeguate risorse, valorizzandone la competenza e la professionalità.

I principi fondamentali su cui si basa la gestione dell'azienda sono i seguenti:

- soddisfazione delle esigenze e aspettative dei clienti;
- continuo miglioramento del servizio erogato al "cliente";
- costante attenzione al contesto in cui opera l'agenzia (fattori interni e esterni) e alle parti interessate (stakeholders) al fine di definire una strategia aziendale fondata su una puntuale valutazione dei rischi e delle opportunità;
- costante impegno nell'individuazione dei difetti e degli errori, con la consapevolezza che riuscire ad individuare i rischi e le opportunità o le cause di inefficienza può portare non solo alla riduzione di costi e sprechi, ma anche al miglioramento delle prestazioni e ad una maggiore soddisfazione del cliente;
- continuo aggiornamento di tutti gli addetti alle evoluzioni dell'azienda (con particolare riferimento al suo SGQ) attraverso riunioni periodiche, con la convinzione che gli obiettivi aziendali possono essere raggiunti pienamente soltanto con il coinvolgimento, la partecipazione ed il contributo di tutti.

Eurobic è convinta che, se con il coinvolgimento di tutto il personale riuscirà ad applicare questi principi nella conduzione quotidiana delle proprie attività, potrà trarne vantaggio in termini sia di efficienza aziendale che di soddisfazione dei propri clienti.

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Sede di Poggibonsi (SI) Loc. Salceto 123**

**ORARIO DI APERTURA:** dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00

**ORARIO RICEVIMENTO:** il personale di Eurobic è a disposizione durante l'intero orario di apertura degli uffici.

Durante l'orario di apertura degli uffici è possibile ricevere informazioni telefoniche al numero **0577-99501** e via mail all'**indirizzo: info@bictoscanasud.it**

### **INFORMAZIONI REPERIBILI SU:**

[www.bictoscana.it](http://www.bictoscana.it) alla pagina Facebook <https://www.facebook.com/Eurobic> alla pagina Instagram eurobicsiena.

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

### **Sede di Poggibonsi (SI), Loc. Salceto 121**

**AULE DIDATTICHE:** la sede dispone di 1 aula didattica da 16 posti.

L'aula è dotata di video di video proiettore, pc, connessione internet, lavagna a fogli mobili.

**LABORATORI:** la sede dispone di 1 laboratorio informatico da 16 postazioni allievi, video proiettore, pc portatile, connessione internet, lavagna a fogli mobili.

A seconda della tipologia di corso, l'agenzia mette a disposizione materiale didattico in formato cartaceo o digitale, sussidi e materiali didattici.

### **Sede di Poggibonsi (SI), Loc. Salceto 123**

**AULE DIDATTICHE:** la sede dispone di 1 aula didattica da 14 posti.

L'aula è dotata di video proiettore, pc, connessione internet, lavagna a fogli mobili.

## **ACCESSIBILITÀ AI LOCALI**

Orario di accesso ai locali: 08.00-13.00; 13.30-17.00.

L'orario di accesso può subire variazioni in considerazione di particolari esigenze organizzative (corsi in orari serali e nel fine settimana).

Tutti i locali dell'agenzia sono fruibili anche da portatori di handicap.

**MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI**

L'iscrizione ai percorsi formativi avviene tramite apposita modulistica messa a disposizione c/o la segreteria dell'agenzia.

Le iscrizioni possono pervenire alla segreteria oppure tramite mail all'indirizzo [info@bictoscanasud.it](mailto:info@bictoscanasud.it) e tramite pec all'indirizzo [eurobicformazione@pec.it](mailto:eurobicformazione@pec.it)

**MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO**

Da giugno 2022 In riferimento alle attività formative a pagamento sono previste in via generale le seguenti modalità di pagamento:

- importo pari al 50% del costo del corso da saldare al momento dell'iscrizione;
- saldo del corso da pagare entro la prima lezione;
- Per importi fino a € 250 il pagamento è previsto in un'unica soluzione
- è previsto uno sconto sull'importo totale riservato agli associati CNA Siena.

Tali modalità di pagamento potranno subire variazioni in considerazione della tipologia dei corsi e della loro durata (es: pagamento in un'unica tranche per corsi brevi oppure pagamento in più tranches per corsi lunghi).

In caso di rinuncia del contraente a partecipare al corso, comunicata almeno 7 giorni prima dell'inizio delle lezioni mediante PEC o lettera raccomandata, Eurobic Toscana Sud srl tratterà a titolo di penale l'importo della tassa di iscrizione (10% del costo del corso).

In caso di rinuncia comunicata successivamente al termine sopra indicato e comunque prima dell'inizio delle lezioni, Eurobic Toscana Sud 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.

I pagamenti possono essere effettuati tramite:

- Contanti presso Eurobic Toscana Sud srl;
- bonifico bancario (banca MPS, filiale di Poggibonsi loc. Salceto, Codice IBAN: IT42J0103071940000001688800).

**MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI**

Tutti i percorsi formativi erogati da Eurobic Toscana Sud riportano in modo chiaro e inequivocabile la tipologia di attestazione rilasciata in esito.

In riferimento alle attività finanziate e riconosciute le tipologie di attestazioni sono definite dalla vigente normativa regionale, con particolare riferimento al Sistema Regionale delle Competenze.

I percorsi formativi erogati da Eurobic Toscana Sud prevedono il rilascio delle seguenti tipologie di attestazione che variano in base alle caratteristiche del corso frequentato:

- Qualifiche professionali;
- Certificazione delle competenze;
- Dichiarazione degli apprendimenti;
- Attestati di frequenza;
- Attestati di abilitazione.

Nei corsi finanziati e riconosciuti gli attestati di qualifica e di certificazione delle competenze vengono rilasciati dall'ente finanziatore mentre gli attestati di frequenza e le dichiarazioni degli apprendimenti sono rilasciati dall'agenzia.

Per le attività formative finanziate e riconosciute i tempi medi di erogazione dei servizi rispettano la tempistica prevista nelle relative convenzioni con l'ente finanziatore.

Per le attività a pagamento i tempi di erogazione sono concordati con il cliente.

Gli attestati di Frequenza e di Abilitazione di corsi a pagamento possono essere rilasciati dalla segreteria di Eurobic oppure trasmessi tramite mail a seguito del ricevimento del relativo corrispettivo.

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

Eurobic Toscana Sud mette a disposizione dei propri clienti i seguenti servizi di accompagnamento e orientamento:

- Analisi dei fabbisogni formativi sia per i cittadini che per le imprese, volti alla progettazione di piani formativi individuali e/o aziendali;
- Tutoraggio personalizzato per la compilazione di piani di formazione;
- Consulenza per la presentazione di voucher formativi sia per cittadini che per imprese;
- Orientamento ai soggetti inoccupati e disoccupati rispetto ai corsi di formazione organizzati;
- Orientamento al lavoro in ottica di placement, anche per soggetti svantaggiati.



### TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali richiesti per l'erogazione dei servizi formativi vengono registrati nell'archivio di gestione del servizio di formazione. Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento EU 2016/676 GDPR, tutte le informazioni fornite verranno trattate per finalità di gestione amministrativa dei corsi, per offrire informazioni sulle attività formative e sui servizi al lavoro erogati dalla struttura.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679, i dati potranno essere inoltre utilizzati per il compimento di ricerche di mercato, invio di materiale pubblicitario, informative (newsletter e email) e svolgimento di attività promozionali, anche per conto delle società collegate alla Associazione CNA Provinciale di Siena.

A questo scopo i dati potranno essere condivisi all'interno del Gruppo CNA, mediante la creazione di una banca dati comune, al fine di proporre offerte e servizi professionali specifici e personalizzati; a tal fine è stato sottoscritto un apposito accordo di Contitolarità tra le società del gruppo.

Questo trattamento è facoltativo e verrà effettuato solo su espresso consenso dell'utente. L'utente ha diritto di accedere ai suoi dati in ogni momento, opporsi al trattamento dei medesimi, chiederne la rettifica, la modifica e/o cancellazione ed esercitare il diritto alla limitazione dei trattamenti e il diritto alla portabilità dei dati.

I dati di contatto del Titolare del trattamento, dei co-titolari e del Responsabile della protezione dei dati, sono consultabili, insieme all'informativa completa, sul sito internet [www.bictoscana.it](http://www.bictoscana.it) e presso la sede del Titolare.

Per le attività finanziate il titolare del trattamento dei dati è la Regione Toscana – Giunta Regionale.





### PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati e di una costante valutazione dei rischi (elementi alla base della politica della qualità dell'agenzia), Eurobic auspica il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli utenti da un lato e del personale dell'ente dall'altro.

Il Sistema di Gestione Qualità dell'agenzia prevede un sistema di monitoraggio e presa in carico di eventuali problematiche, criticità o suggerimenti di miglioramento che possano emergere nell'ambito dei percorsi formativi (questionari di soddisfazione, colloqui con gli utenti ecc.). Al tempo stesso gli utenti potranno evidenziare formalmente eventuali disservizi tramite mail all'indirizzo [info@bictoscanasud.it](mailto:info@bictoscanasud.it) e tramite pec ([eurobicformazione@pec.it](mailto:eurobicformazione@pec.it)).

È prevista la possibilità di segnalare problematiche e/o suggerire spunti di miglioramento anche in forma anonima.

Eventuali segnalazioni saranno prese in carico dal Responsabile Qualità dell'agenzia insieme al referente del percorso formativo. Eurobic Toscana Sud si impegna a trattare le questioni poste entro 10 gg.

Data ultima revisione / validazione: 30/03/2023

Il legale rappresentante

*Fabio Petri*