

Carta qualità

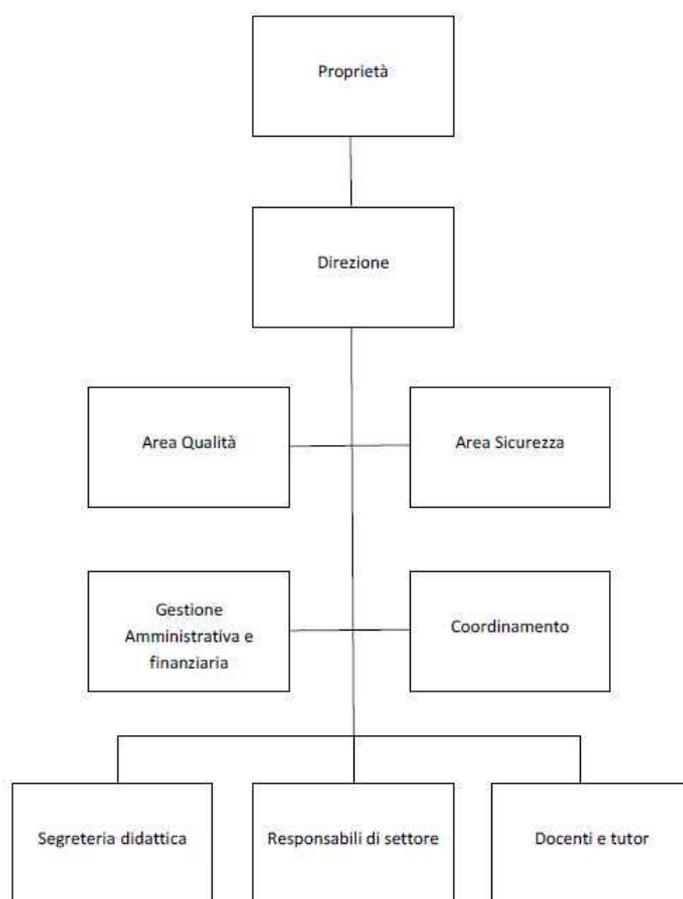


Istituto di Ricerca e di Studi in Ottica e Optometria

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'IRSEO 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: Alessandro Fossetti a.fossetti@irsoo.it

AMMINISTRAZIONE: Antonella Calugi amministrazione@irsoo.it

SEGRETERIA: Linda Bianconi segreteria@irsoo.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditemento per attività Riconosciuta.

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001:2015, n. certificato 2676, Ente di Certificazione CSQA

POLITICA DELLA QUALITA'

L'IRSOO si occupa sia di formare le nuove leve del lavoro nel settore dell'Ottica e in quello dell'Optometria, sia di riqualificare e specializzare i lavoratori già in attività, in modo da assicurare loro le massime opportunità di permanenza nel mercato del lavoro con prestazioni professionali dagli standard elevati, in linea con lo stato dell'arte del progresso tecnico e scientifico.

In aggiunta alla formazione di base, l'attività dell'Istituto comprende programmi di formazione continua rivolti ad operatori già attivi nel settore, che si articolano in generale in corsi di perfezionamento, specializzazione e aggiornamento in diversi ambiti dell'optometria e delle scienze della visione.

L'attività viene sostenuta mediante la definizione di specifici obiettivi e la pianificazione di una serie di azioni costantemente alimentate e controllate dalla Direzione, che mirano a:

- sviluppare progetti formativi in linea con orientamenti ed esigenze del mercato;
- mantenere il più alto livello qualitativo nelle varie fasi di erogazione dei servizi per la massima soddisfazione degli utenti;
- migliorare costantemente l'efficacia dei processi e in generale del sistema di gestione per la qualità.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA: Dal lunedì al giovedì 8.00-18.30. Il venerdì 8.00-14.30.

ORARIO RICEVIMENTO: Dal lunedì al giovedì 8.00-18.30. Il venerdì 8.00-14.30.

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

Le informazioni sulle attività formative vengono divulgate principalmente attraverso l'aggiornamento costante del sito internet e dei social oppure tramite newsletter; a ciò si aggiunge la partecipazione ad eventi di orientamento e fiere del settore e la distribuzione di materiale pubblicitario (depliant, locandine, ecc.) a specifiche categorie di utenza.

Sito internet: www.irsoo.it

Facebook: <https://www.facebook.com/IRSOO.Istituto.Ricerca.Studi.Ottica.Optometria>

Linkedin: https://www.instagram.com/istituto_ottica_vinci/

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Tutti i locali di seguito descritti sono localizzati all'interno dell'edificio sede dell'IRSOO (Piazza della Libertà 18 - 50059 Vinci – prov. Firenze) e sono fruibili negli orari di apertura dell'Istituto (dal lunedì al giovedì 8.00-18.30, il venerdì 8.00-14.30).

AULE FORMATIVE

N. 6 aule formative per lezioni frontali collettive, dotate di banchi, sedie, postazione docente (cattedra e sedia), lavagna a gesso e/o a secco, connessione internet, videoproiettore, eventuale pc su richiesta del docente.

LABORATORI

N. 9 locali di laboratorio, opportunamente attrezzati per lo svolgimento delle attività didattiche di tipo pratico (esercitazioni individuali, esercitazioni di gruppo, connessione internet).

ALTRI LOCALI AD USO DIDATTICO

N. 1 locale biblioteca/aula informatica, dotato di banchi, sedie, lavagna, n. 2 pc, connessione internet, testi e riviste del settore a disposizione degli utenti per consultazione.

N. 1 aula insegnanti, dotata di tavoli, sedie, armadietti docenti, n. 1 pc, connessione internet, stampante/fotocopiatrice.

ATTREZZATURE TECNICHE DEI LABORATORI

In considerazione della tipologia di attività formative svolte dall'IRSOO (formazione nell'ambito delle scienze della visione, con particolare riferimento al settore ottico e optometrico), i locali di laboratorio sono dotati di attrezzature e strumentazioni specifiche per lo svolgimento delle esercitazioni pratiche inerenti le suddette attività. A titolo di esempio non esaustivo si fornisce di seguito un elenco delle principali tipologie di strumenti di laboratorio: aberrometro, affoga cerniere, ala di maddox, autorefrattometro, bi-stecca per schiascopia dinamica, butterfly random dot stereotest, cassetta di prova, cheratometro a mire fisse tipo, cilindri crociati, croce di maddox, disparometro di Sheedy-Saladin, ecobiometro, eutiscopio di cupper, filtri rossi di Bagolini, forottero computerizzato, forottero meccanico, fotorefrattometro, fresa per nylor, frontofocometro, fundus camera, galvanica, grata di Amsler, interpupillometro, lampada a fessura, lang stereotest, loupe micrometrica, microscopio, misuratore di sagitta medi cornea, mole computerizzate, mole manuali, occhi meccanici, occhiali di prova, oftalmometro, oftalmoscopio, perimetro di Goldman, pila per luci di Worth da vicino, ottotipi sia a proiezione che LCD, raggometro per lenti a contatto, regolo di Livingstone, saldatrice, Scheimpflug camera, schiascopio, set completo per visual training, set di stecche per schiascopia, set per ipovisione, sferometro, specchio visibile, spessimetro, spessimetro per lenti a contatto Rehder, stecca per schiascopia concava, stecca prismatica di Berens, stereomicroscopio, tamburo di Barany per acuità visiva, tavole di Pelli-Robson, tavole ETDRS, tavole pseudoisocromatiche di Hishihara, tensiometro, test dei 100 toni di Farnsworth-Munsell, topografo corneale, trapano, ventiletta, vetri striati di Bagolini, vistech chart per lontano/vicino.

MATERIALI DIDATTICI

Il materiale di studio viene fornito ai discenti principalmente su supporto digitale e viene messo a loro disposizione tramite piattaforme ad hoc; a seconda delle esigenze didattiche, può essere prevista anche la consegna di dispense cartacee. Gli utenti hanno la possibilità di stampare il materiale digitale tramite l'utilizzo delle macchine fotocopiatrici installate all'interno dei locali dell'Istituto.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i locali (aule, laboratori, spazi comuni) sono accessibili, anche ai portatori di handicap, negli orari di apertura dell'Istituto: dal lunedì al giovedì 8.00-18.30, il venerdì 8.00-14.30.

L'accesso alle aule e ai laboratori è riservato agli utenti dei corsi di formazione, secondo i relativi orari di lezione o su specifica richiesta degli interessati.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni avvengono sia tramite segreteria, in orario di apertura, sia tramite mail.

Le domande di iscrizione, debitamente compilate e redatte su appositi moduli, devono essere presentate alla segreteria IRSOO - Piazza della Libertà, 18 - 50059 Vinci (FI), entro la data di scadenza stabilita. I moduli per l'iscrizione si possono trovare presso la sede IRSOO oppure possono essere richiesti tramite email scrivendo a irsoo@irsoo.it.

Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano, oppure inviate per posta o email (irsoo@irsoo.it) accompagnate dalla fotocopia del documento di identità. Per alcuni percorsi formativi le iscrizioni possono avvenire anche in modalità digitale, tramite il sito internet (www.irsoo.it).

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Modalità di pagamento

- contanti (per importi fino a 1999,99 euro per totale fattura)
- bancomat, assegno circolare o bancario intestato a: IRSOO srl
- bonifico bancario presso Banca Cambiano 1884 – ag. Empoli 3 – IBAN IT1310842537831000031519267

Per il versamento delle quote di partecipazione ai corsi è prevista anche la possibilità di pagamento tramite RID bancario.

Modalità di recesso

Qualora l'allievo/a dovesse rinunciare a frequentare il corso, è fatto obbligo di comunicare per scritto all'IRSOO la formale rinuncia alla partecipazione alle attività formative. Nel caso in cui la rinuncia pervenga almeno 15 giorni prima dell'inizio del corso sarà restituito il 50% della quota di iscrizione versata. In caso di rinuncia dell'allievo/a oltre il termine suddetto o ad attività avviate non è previsto il rimborso delle quote già versate; se il ritiro avviene ad attività avviate l'allievo/a è altresì tenuto/a al versamento di tutte le rate scadute alla data della sua formale rinuncia. Il partecipante non potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto con restituzione della somma versata, salvo il caso di revoca del riconoscimento del corso.

MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'IRSOO si impegna verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

L'attestato di frequenza verrà rilasciato al termine del corso, previo superamento del relativo esame finale; per le attività formative riconosciute, il rilascio dell'attestato avverrà entro i termini previsti dalla normativa regionale di riferimento.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

L'IRSOO, al termine dei percorsi formativi, svolge un servizio di accompagnamento all'inserimento lavorativo promuovendo le figure professionali formate presso le aziende del settore, fornendo nominativi e caratteristiche degli allievi in uscita alle aziende interessate ad incrementare i loro livelli occupazionali; ciò anche tramite l'apposito servizio online di "Trova lavoro" sul sito internet dell'Istituto (<https://www.irsoo.it/trova-lavoro>), riservato agli ex allievi IRSOO e alle aziende del settore in cerca di nuovi occupati.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il D.Lgs. n. 196/2003 (c. d. Codice della Privacy) e il Regolamento (UE) 2016/679 prevedono che tutti coloro che sono titolari del trattamento di dati personali di terzi e a cui competono le decisioni circa gli strumenti da utilizzare per il trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza, sono tenuti a comunicare alla persona nel cui interesse tali dati vengono trattati le informazioni previste all'art. 13 del Codice della Privacy e all'art. 13 del Regolamento (UE) sopra richiamato.

Pertanto, al momento della raccolta dei dati personali, identificativi e sensibili degli utenti del servizio, l'IRSOO comunica a questi ultimi le seguenti informazioni:

- a) gli estremi identificativi del titolare del trattamento (IRSOO Srl) dei dati forniti;
- b) le finalità e modalità del trattamento cui sono destinati i dati direttamente forniti dall'utente del servizio, o provenienti da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque, che riguardano l'utente del servizio;
- c) la circostanza che il trattamento dei dati viene effettuato da IRSOO Srl al solo scopo di erogare il servizio in oggetto, nel rispetto degli obblighi imposti dalla legge, dai regolamenti e dalla normativa comunitaria;
- d) la natura obbligatoria del conferimento e del trattamento dei dati, in quanto necessari:
 - all'erogazione del servizio;
 - per soddisfare obblighi di natura fiscale, amministrativa, vincoli di legge, obblighi contrattuali e/o rendicontazione e comunicazione con enti finanziatori, patrocinanti e autorizzatori;
 - per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
 - per l'elaborazione di studi, ricerche statistiche e indagini a scopo didattico e di ricerca (i dati degli utenti saranno comunque resi anonimi);
 - per l'invio di materiale informativo e promozionale dei servizi di IRSOO Srl, anche a mezzo di posta elettronica o SMS;
 - per l'invio di inviti e comunicazioni riguardanti convegni, seminari e altri eventi, sul sito web di IRSOO srl, sui principali social network (FB, Instagram e whatsapp), su carta stampata e testate giornalistiche per finalità divulgative e/o pubblicitarie.
 - utilizzare foto dell'interessato, anche di gruppo e filmati in occasione di eventi, docenze e seminari o altro, sul sito web di IRSOO e sui principali social network (FB, Instagram e whatsapp), su carta stampata e testate giornalistiche per finalità divulgative e/o pubblicitarie.
- e) le conseguenze dell'eventuale rifiuto al conferimento dei dati e/o dell'eventuale revoca del consenso al loro trattamento, consistenti nell'impossibilità di erogare o di proseguire nell'erogazione del servizio richiesto;
- f) il periodo di conservazione dei dati (coincidente con la durata dell'erogazione del servizio e, dopo la cessazione del servizio, con il periodo di conservazione richiesto dalla legge);
- g) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali e identificativi degli utenti possono essere comunicati; in nessun caso tali dati (i) verranno trasferiti in un Paese terzo o ad organizzazioni internazionali, (ii) verranno utilizzati per la profilazione ai sensi dell'art. 22 del Regolamento (UE) 2016/679. Eventuali dati sensibili non saranno diffusi in alcun modo;
- h) i soggetti o le categorie che possono venire a conoscenza dei dati degli utenti, in qualità di responsabili o incaricati;
- i) le modalità di comunicazione delle eventuali variazioni del responsabile e/o degli incaricati del trattamento (pubblicazione sul sito internet di IRSOO Srl);

- j) le modalità con cui gli utenti del servizio possono presentare eventuali reclami in merito alle modalità di trattamento dei dati da parte di IRSOO Srl;
- k) le informazioni circa i diritti che sono riconosciuti agli utenti in merito al trattamento dei dati che li riguardano dall'art. 7 *"Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti"* del D.Lgs. 196/2003 e dall'art. 12 *"Informazioni, comunicazioni e modalità trasparenti per l'esercizio dei diritti dell'interessato"* del Regolamento (UE) 2016/679;
- l) le modalità di esercizio dei suddetti diritti, anche mediante utilizzo di specifica modulistica predisposta da IRSOO Srl.

Al momento del primo contatto con l'utente del servizio viene inoltre acquisito il consenso scritto da parte dello stesso al trattamento da parte di IRSOO Srl dai dati che lo riguardano.

Il consenso scritto è conservato da IRSOO Srl e l'utente del servizio può revocarlo in qualsiasi momento.

Nominativo del responsabile del trattamento dati: Andrea Mortini.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità possono essere segnalati dall'utente alla segreteria IRSOO tramite mail scrivendo a irsoo@irsoo.it oppure telefonicamente contattando il n. 0571 567923. La segreteria IRSOO avrà cura di raccogliere il rilievo su apposita modulistica e inviarlo al responsabile del corso/progetto di riferimento e al Responsabile del sistema di gestione della qualità per la gestione dello stesso.

In base alla natura e alla gravità del disservizio rilevato vengono definite le azioni da intraprendere affinché la risoluzione del disservizio avvenga nel più breve tempo possibile.

La risoluzione del disservizio, la ricerca delle cause effettive o potenziali del disservizio, la definizione delle azioni correttive, nonché l'esecuzione di verifiche per assicurare la messa in atto e l'efficacia delle stesse, sono svolti dal responsabile dell'attività interessata con la collaborazione del Responsabile del sistema di gestione della qualità.

L'utente ha la possibilità di formulare in qualsiasi momento proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio. A tal fine l'IRSOO promuove forme di comunicazione efficaci con l'utenza, come l'utilizzo di appositi questionari per la rilevazione della soddisfazione sul servizio erogato e di eventuali proposte di miglioramento, e contatti diretti con gli utenti; tali contatti avvengono nel corso della fruizione del servizio e delle comunicazioni formali e consentono di acquisire informazioni sul livello qualitativo del servizio fornito e su possibili azioni da intraprendere per il miglioramento del servizio stesso.

Al fine di prevenire il verificarsi dei disservizi, l'IRSOO ha impostato un sistema di gestione per la qualità fondato sul "risk based thinking", definendo apposite misure di prevenzione e/o controllo dei rischi medesimi.

Data ultima revisione 19/04/2021

Firma



Andrea Mortini – Legale Rappresentante