



Agenzia Formativa Artide & Antartide S.r.l.

**Estremi atto rilascio accreditamento:
Decreto n. 4136 del 22/03/2019**

Codice accreditamento: OF0199

CARTA DELLA QUALITÀ'

CARTA DELLA QUALITA'

Premesse

La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'**Agenzia Formativa Artide & Antartide S.r.l.** assume nei confronti dei propri utenti, a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Essa risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'ente che eroga i servizi e gli utenti che ne usufruiscono, permettendo loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti.

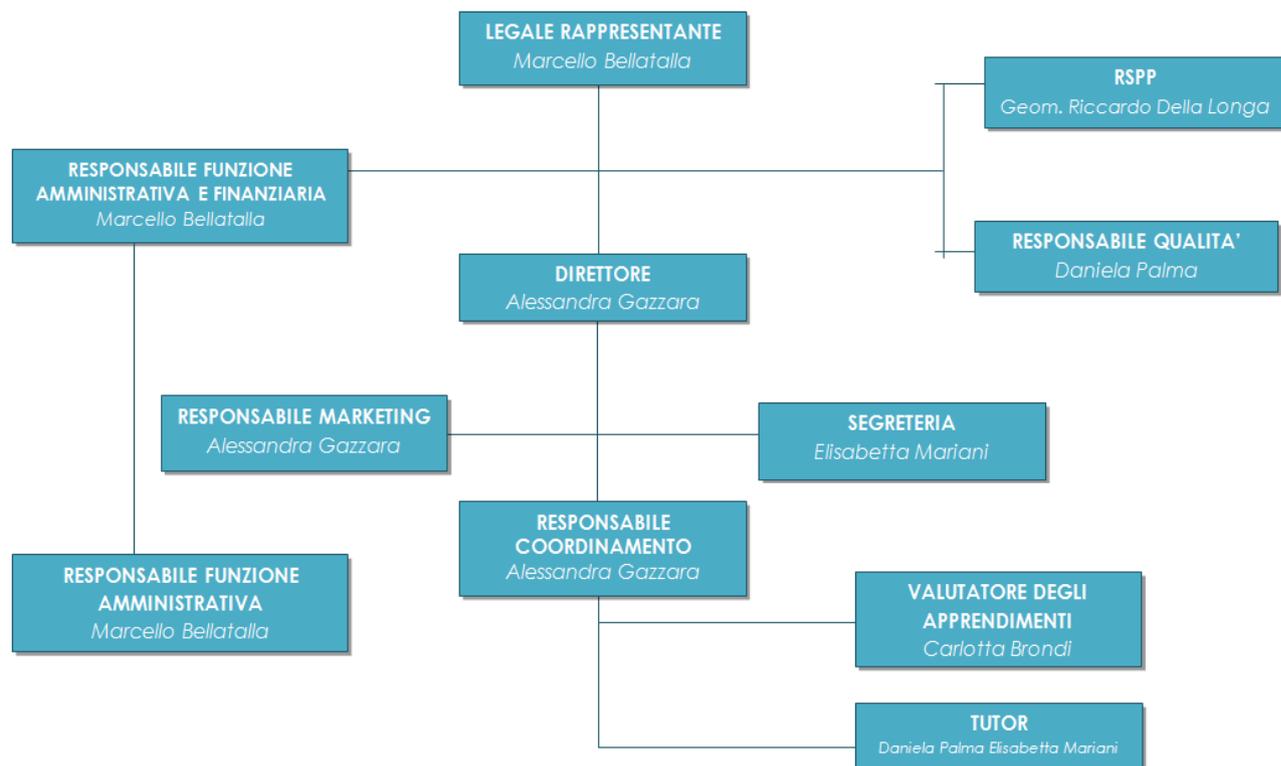
Pertanto rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale **l'Agenzia Formativa Artide & Antartide s.r.l.** può instaurare un dialogo concreto con gli utenti.

A tale scopo, questo documento fornisce una descrizione dell'**Agenzia Formativa Artide & Antartide s.r.l.** in termini di politica della qualità, caratteristiche delle strutture didattiche, modalità di erogazione del servizio, modalità d'iscrizione e pagamento dei corsi, tipologia di attestazioni rilasciate, servizi di accompagnamento/orientamento dell'utenza, trattamento dei dati personali e trattamento di eventuali disservizi.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

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 ed adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'adozione della Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e professionale dell'ente e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e dell'innovazione, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.



DIREZIONE: Alessandra Gazzara, a.gazzara@artideeantartide.com

AMMINISTRAZIONE: Marcello Bellatalla, contabilita@artideeantartide.com

SEGRETERIA: Elisabetta Mariani, segreteria@artideeantartide.com

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: codice OF0199 decreto n. 4136 del 22/03/2019

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 25

CERTIFICAZIONI QUALITA': Certificato ISO 9001:2015, 24032/10/S, rilasciato dall'ENTE RINA SERVICE SPA

POLITICA DELLA QUALITA'

L' Agenzia Formativa Artide & Antartide opera nel campo della formazione proponendo corsi di formazione professionale ed ha fatto della qualità dell'offerta formativa il proprio punto di forza. Allo scopo di rispondere meglio alle esigenze dei propri clienti e della parti interessate in generale, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni dei propri processi aziendali e nel rispetto dei requisiti cogenti e volontari applicabili alla propria attività, la Direzione aziendale ha deciso di implementare e mantenere un efficiente ed efficace Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Gli Obiettivi strategici fondamentali nel pianificare e realizzare lo sviluppo di un sistema di qualità ai quali dovrà ispirarsi l'azione che l'Agenzia Formativa A & A si prefigge sono i seguenti:

1. Concorrere alla formazione professionale e alla formazione della persona e del cittadino;
2. Prevenire il disagio ed incrementare il successo dell'azione formativa;
3. Approfondire e potenziare le competenze tecniche professionali dei corsisti.
4. Favorire l'inserimento lavorativo;
5. Mantenere e potenziare le relazioni di collaborazione con gli enti del territorio;
6. Mantenere e potenziare le relazioni di collaborazione con il sistema delle imprese;
7. Offrire ai propri utenti i servizi richiesti con sollecitudine, chiarezza e trasparenza
8. Migliorare costantemente la qualità della formazione erogata, tramite un'attenta qualificazione dei soggetti formatori;
9. Migliorare la soddisfazione del cliente tramite un forte coinvolgimento formativo;
10. Ottenere e mantenere la Certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001 e conservare l'Accreditamento regionale ;
11. Vigilare sulla manutenzione delle strutture, degli impianti e delle attrezzature in cui viene erogata formazione;

Oltre agli Obiettivi sopra esposti, la Direzione ritiene di perseguire i seguenti **Obiettivi Operativi**:

- a) Offrire corsi di formazione che rispondano alle esigenze del territorio e del mercato del lavoro ;
- b) Personalizzare gli interventi formativi ad esigenze specifiche;
- c) Favorire la formazione e l'aggiornamento del personale dell'Agenzia formativa.;
- d) Proporre percorsi di formazione dei formatori/docenti ;
- e) Aggiornare e riqualificare la propria offerta formativa;
- f) Sviluppare una politica degli investimenti indirizzata all'innovazione d'attrezzature e tecnologie.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA: dal Lunedì al Venerdì, dalle 9.00 alle 13.00

ORARIO RICEVIMENTO: dal Lunedì al Venerdì, dalle 9.00 alle 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: www.artideeantartide.com

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Aule formative

TIPO DI LOCALE	DOTAZIONI	INDIRIZZO	ORARI DI FRUIZIONE	METRI QUADRI	SET MINIMO
<i>Aula con 18 postazioni</i>	Pc e videoproiettore, lavagna a fogli mobili, linea internet	Via S. Antioco 72 - 56023 Cascina (PI)	Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00	34.71	SI

Attrezzature tecniche

In ogni aula è disponibile un PC portatile con videoproiettore e la linea internet.

E' disponibile un manichino geriatrico didattico per poter effettuare simulazioni ed esercitazioni di igiene ed assistenza nell'ambito delle attività formative in campo socio-sanitario.

Laboratorio multimediale

Non è disponibile un laboratorio didattico multimediale.

Materiale didattico

Per ogni corso erogato, i docenti mettono a disposizione dispense cartacee o in formato digitale. Tutto il materiale, sia cartaceo che digitale, viene fornito agli allievi.

Accessibilità ai locali

I locali dell'agenzia formativa sono tutti situati al piano terra. Tutti gli spazi (aule, uffici e servizi) sono totalmente accessibili a persone con ridotte capacità motorie.

Si accede all'ingresso principale attraverso un ampio parcheggio, dotato di un cancello pedonale e di un cancello carrabile automatico, dove è previsto un parcheggio riservato ai disabili segnalato da apposita segnaletica.

Al fine di garantire l'accessibilità al parcheggio e alla struttura si può chiamare il n. 050/776918 per chiedere al personale di servizio alla reception l'apertura del cancello automatico.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le domande di iscrizione ai corsi, redatte sugli appositi moduli, sono presenti presso la sede dell'Agenzia e possono essere consegnate:

- a mano presso gli uffici dell'agenzia formativa Artide & Antartide S.r.l.
- inviate tramite PEC all'indirizzo artideeantartide@legalmail.it
- inviate tramite raccomandata A/R all'indirizzo Artide & Antartide, Via Sant'Antioco, 72 – 56021, Navacchio (PI)

Le domande devono essere accompagnate dalla copia del documento di identità e della contabile attestante il pagamento della prima rata.

Il termine di iscrizione al corso si intende prorogato fino al raggiungimento del numero degli allievi previsti. È fatta salva la facoltà dell'Agenzia, qualora non si raggiungesse il numero di allievi minimo previsto, di non dare avvio all'attività.

MODALITA' PAGAMENTO E POLITICA DI RECESSO

Le rette complessive dei corsi sono sempre corrisposte in un numero prefissato di rate con un acconto al momento dell'iscrizione. Il pagamento può avvenire attraverso bonifico bancario o bollettino postale.

Il contraente può recedere dal contratto d'iscrizione inviando comunicazione scritta ad Artide & Antartide, a mezzo raccomandata a/r o PEC, entro 10 gg dalla conferma di avvenuta iscrizione. In caso di non comunicazione del recesso nei tempi previsti, di mancata o parziale frequenza da parte del contraente, sarà prevista una penale.

MODALITA', TEMPORALITÀ E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Attestati formazione obbligatoria

Entro 7 gg dal termine del corso, l'Agenzia Formativa Artide & Antartide si impegna a rilasciare attestato di frequenza per i corsi dovuti per legge. I suddetti attestati potranno essere ritirati presso la sede dell'Agenzia Formativa.

Attestati di qualifica professionale

Gli attestati di qualifica professionale vengono rilasciati previo superamento dell'esame finale, così come previsto per ogni tipologia diversa di corso. Gli attestati vengono emessi dagli uffici preposti della Regione Toscana e rilasciati sulla base della tempistica di risposta della Regione Toscana.

L'Agenzia Formativa Artide & Antartide s.r.l. si impegna verso l'utenza a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali;
- dichiarazione degli apprendimenti;
- attestati di partecipazione.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati, altro....)

I partecipanti verranno supportati per tutto il percorso formativo dal tutor - sarà spesso in aula, col compito di facilitare la frequenza e risolvere gli aspetti organizzativi (orari, materiali, attrezzature) ed anche di osservare dinamiche comunicative nel rapporto allievi/ docenti, riferendo periodicamente al coordinatore e organizzando incontri di gruppo con gli allievi.

Sarà a disposizione dei partecipanti un orientatore, che organizzerà incontri individuali e di gruppo (fuori dall'orario del corso) per: supportare gli allievi nella predisposizione del curriculum supportare gli allievi nella ricerca attiva del lavoro indirizzandoli verso Servizi, pubblici e privati, sociali, sanitari, educativi, scolastici, amministrativi e penali, che offrano sbocchi occupazionali come dipendente o come consulente esterno per il bilancio di competenze ed altre attività di counselling.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali vengono trattati in conformità al Regolamento Europeo UE 2016/679
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Artide & Antartide S.r.l., contattabile all'indirizzo email: info@artideeantartide.com.

I dati personali forniti sono trattati da Incaricati e Responsabili per le seguenti finalità:

a) richiesta delle informazioni per la candidatura all'ammissione ai corsi, dati per l'iscrizione e la partecipazione ai corsi di formazione facente parte dell'offerta formativa di Artide & Antartide S.r.l.

b) gestione amministrativa e contabile, fatturazione, gestione del credito, gestione dei dati anagrafici e contabili al fine di poter assicurare l'adempimento agli obblighi previsti dalle leggi in materia civilistica e fiscale.

c) Invio gratuito di materiale pubblicitario ed informazioni commerciali sui corsi organizzati da Artide & Antartide S.r.l. mediante modalità automatizzate (es. e-mail, SMS MMS etc). Il trattamento avverrà sia con modalità manuale, cartacea e informatizzata mediante l'inserimento dei dati stessi in archivi che saranno tenuti e gestiti ai sensi delle norme del Codice della Privacy.

d) Riprese fotografiche o video per documentare le attività per finalità didattiche e/o pubblicitarie

Il trattamento dei dati avverrà mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantire la massima sicurezza e riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia con l'ausilio di mezzi informatici e telematici.

In tal senso i Dati potranno essere conservati sia in archivi cartacei che elettronici, in modo da consentire l'individuazione di Dati aggregati o specifici.

I Dati personali saranno conservati, a partire dal loro ricevimento, per un periodo congruo rispetto alle finalità di trattamento sopra riportate, dopodiché verranno cancellati o resi anonimi.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Eventuali disservizi potranno essere comunicati a: Marcello Bellatalla, via e-mail all'indirizzo info@artideeantartide.com.

La modulistica per la comunicazione del disservizio è reperibile presso gli Uffici dell'agenzia formativa Artide & Antartide s.r.l.

Eventuali disservizi saranno risolti in un massimo di 5 giorni lavorativi a partire dalla data di comunicazione del disservizio stesso.

Inoltre, sarà possibile, tramite la stessa modulistica di comunicazione di disservizi/reclami e attraverso i questionari di soddisfazione somministrati regolarmente all'utenza, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

Data ultima revisione _____

Firma _____