

## **Carta Qualità** **Aggiornamento a GENNAIO 2024**

**Denominazione Organismo / Istituzione:** STUDIO AF SRL

**Estremi atto rilascio accreditamento DGR 1407/2016:** D.D. 2766 del 04.03.2019

**Codice accreditamento:** OF0164

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che **STUDIO AF SRL** 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**

**Arturo Notturmo:** Amministratore unico con funzione di Direzione e Amministrazione

**Franco Corona:** Funzione di Coordinamento e Valutatore Apprendimenti

**Marcello Giovannelli:** Funzione Amministrativa e finanziaria

**DIREZIONE:** Arturo Notturmo – arturo.notturmo@studioaeffe.com

**AMMINISTRAZIONE:** Arturo Notturmo – arturo.notturmo@studioaeffe.com

**SEGRETERIA:** Arturo Notturmo, Franco Corona, Giovanna Zitiello– studioaeffe@studioaeffe.com

### **ACCREDITAMENTO E QUALITÀ**

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Riconosciuta e attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 30

**CERTIFICAZIONI QUALITÀ:** 1° sorveglianza UNI EN ISO 9001:2015 del 24.05.2022

**ALTRI ACCREDITAMENTI:** Svolgimento Servizi per il Lavoro con D.D. 330 del 26/08/2019

### **POLITICA DELLE QUALITÀ**

Obiettivo primario è fornire servizi formativi di qualità, conformi alle normative vigenti e alle esigenze-opportunità del contesto territoriale e sociale di riferimento, che siano efficaci/efficienti rispetto alle richieste degli utenti; il tutto attraverso modalità operative, di erogazione ed organizzazione, trasparenti, idonee e performanti e con l'obiettivo di un miglioramento continuo e sempre più rispondente alle esigenze/aspettative, esplicite ed implicite, dei utenti stessi.

Accompagnare gli utenti/allievi a raggiungere l'obiettivo atteso sia esso una ricollocazione lavorativa, sia l'accrescimento delle capacità-conoscenze professionali, attraverso la garanzia qualitativa di un supporto costante in tutte le fasi della formazione: dall'individuazione degli obiettivi, alla scelta del percorso, dalla gestione delle dinamiche formative del percorso stesso, al placement post-formazione.

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

**ORARIO DI APERTURA:** dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 18.00 con orario continuato

**ORARIO RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 17.00 (con o senza appuntamento)

**INFORMAZIONI REPERIBILI SU:**

Sito internet: [www.studioaeffe.com](http://www.studioaeffe.com)

Pagina Facebook: [www.facebook.com/studioafsr](https://www.facebook.com/studioafsr)

Pagina LinkedIn: [www.linkedin.com/in/studioaf-srl-b41531169/](https://www.linkedin.com/in/studioaf-srl-b41531169/)

Pagina Instagram: [instagram.com/studio\\_af\\_fi0942/](https://www.instagram.com/studio_af_fi0942/)

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

AULA FORMATIVA: n° 1 aula formativa di mq 25.70 al piano terra con 12 postazioni a norma di legge, corredata con postazione docente, videoproiettore e lavagna. È presente impianto di condizionamento/riscaldamento; l'accesso e fruizione come da orari di erogazione dei servizi e comunque in funzione delle specifiche attività formative programmate.

AULA FORMATIVA/RIUNIONI: n° 1 aula modulabile anche in sala riunioni di mq 31.37 al piano primo con 12 postazioni a norma di legge, corredata con postazione docente, TV e lavagna. È presente impianto di condizionamento/riscaldamento; l'accesso e fruizione come da orari di erogazione dei servizi e comunque in funzione delle specifiche attività formative programmate.

LABORATORI: l'agenzia non possiede laboratori propri. Le attività pratiche di corsi che prevedono tale necessità, sono individuati in funzione della tipologia di corso e vincolati con l'agenzia attraverso convenzioni per il loro utilizzo. Relative caratteristiche tecniche, attrezzature, orari, accessi ed il rispetto delle normative di settore, sono preventivamente verificate prima della sottoscrizione della convenzione.

MATERIALI DIDATTICI: vengono utilizzati supporti diversi in base alla tipologia di corso svolto; si hanno sia materiali e dispense tecniche multimediali in condivisione sul cloud dell'agenzia, sia produzione di supporti digitali (CD e USB) e cartacei da lasciare agli allievi.

## **ACCESSIBILITÀ AI LOCALI**

Uffici, aule, servizi igienici e spazi di ricevimento sono aperti in maniera continuativa tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.30 alle 18.00. Se necessario ai fini delle attività formative, le aule sono accessibili anche il sabato mattina sempre dalle 09.30 alle 13.30.

È garantita accessibilità e visitabilità ai diversamente abili, attraverso:

1. rampa fissa all'ingresso della corte interna di accesso, realizzata in materiale antiscivolo, dotata di cordoli e corrimano, con pendenza del 12%, ed inserimento all'ingresso della struttura di un pulsante di chiamata.
2. rampa fissa all'ingresso della sede dell'agenzia, realizzata in materiale antiscivolo, dotata di cordolo e corrimano, con pendenza del 12% ed adattamento della porta di ingresso apertura a luce netta di 0.90 mt.

È presente e fruibile il bagno per i disabili al piano terra della struttura.

## **MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI**

Le iscrizioni ai corsi avvengono attraverso due modalità: mail e di persona, con sottoscrizione della scheda di iscrizione (utilizzo dei modelli come da normativa regionale sui corsi professionali/riconosciuti e schede di iscrizione interne come da modelli individuati nel sistema gestione qualità).

Non vengono gestite ed utilizzate iscrizioni on line tramite il sito web.

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

PAGAMENTI: Al momento dell'iscrizione l'allievo versa un acconto (% variabile in base al tipo di corso) sul totale del costo previsto; il saldo avviene, solitamente, all'inizio dell'attività formativa. Su specifica richiesta e per percorsi particolarmente lunghi, si possono effettuare pagamenti dilazionati con quota fissa mensile entro il 20 del mese in corso.

Non sono previsti anticipi personali degli allievi sui corsi finanziati (se necessario l'agenzia è disponibile e senza costi aggiuntivi, ad assistere i richiedenti voucher/finanziamenti nella gestione burocratica delle richieste).

MODALITÀ: si predilige il versamento delle quote tramite bonifico bancario, ma sono accettati tutte le altre modalità previste dalla normativa (assegni, contanti, etc).

RECESSO/PENALE: nessuna penale nel recesso se è l'agenzia in difetto (esaurimento posti disponibili, mancato raggiungimento del numero di partecipanti, mancato svolgimento del corso imputabile all'organizzazione dell'Agenzia, revoca del riconoscimento sul corso da parte di RT, etc.).

RIMBORSO: nei casi sopra descritti, sarà cura della Direzione avvisare tempestivamente l'allievo e provvedere al rimborso tramite bonifico bancario/altro di quanto versato (totale o parziale), salvo

una sua prenotazione ad un corso successivo. La comunicazione sul mancato svolgimento del corso, avverrà tramite posta elettronica e/o posta elettronica certificata.

**RINUNCIA:** In caso di rinuncia al corso dell'utente, la relativa disdetta deve essere comunicata (per fax o per mail) entro e non oltre i 3 giorni precedenti la data di inizio del corso. In tal caso si applica la procedura del rimborso come sopra descritto. In caso di rinuncia oltre tale termine o di mancata presenza del partecipante al corso, verrà trattenuta per intero la quota dell'acconto. È consentita la sostituzione con un altro partecipante.

### **MODALITÀ, TEMPISITICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI**

In fase di iscrizione al corso, l'agenzia esplicita all'utente, la tipologia di attestazione rilasciata e le relative modalità procedurali per ottenerle: qualifiche professionali e certificazioni di competenze relative alle Figure Professionali del repertorio regionale; attestati di frequenza e qualifiche professionali con esito positivo (dovuti per legge) afferenti ai Profili Professionali del repertorio regionale; le dichiarazioni degli apprendimenti in esito alla non idoneità a percorsi professionali.

**MODALITÀ E TEMPISITICHE PER QUALIFICHE/CERTIFICAZIONI DI COMPETENZE:** terminato l'esame, l'agenzia entro 7gg consegna al proprio referente il verbale, relativi allegati e delega alla consegna/ritiro (il giorno stesso dell'esame, gli allievi idonei al conseguimento dell'attestazione, sottoscrivono la delega all'agenzia). Sempre nei 7gg, l'agenzia predispone il DB regionale con ADA, contenuti, UF, etc e segnala tempestivamente alla referente regionale la verifica on desk delle informazioni inserite. Una volta verificato che il tutto sia conforme (progetto/dati inseriti), la referente invia all'agenzia le attestazioni da stampare (carta A4 tipo "palatina" gr.100) che vanno riconsegnate negli uffici preposti entro 15 gg per la firma del dirigente di riferimento.

La stampa delle dichiarazioni degli apprendimenti, per coloro che non sono risultati idonei all'esame o che non hanno terminato il percorso, e solo dopo l'autorizzazione della referente che verifica i dati sul DB regionale, avviene su carta avorio formato A4 e porterà vidimazione e firma del legale rappresentante dell'agenzia.

Gli attestati di frequenza a corsi riconosciuti/dovuti per legge e/o che fanno riferimento al repertorio dei Profili Professionali, vengono stampati dall'agenzia su carta A4 tipo "palatina" gr.100 al termine del percorso/esame e comunque solo dopo la consegna della documentazione di fine corso e la presa visione da parte del referente sulla correttezza dei dati inseriti nel DB regionale.

**VALIDITÀ ATTESTAZIONI:** per attestati inerenti qualifiche professionali/certificazioni di competenze e attestati abilitanti (dovuti per legge e regolamentati da specifiche normative di settore), la validità è tale solo se viene apporata l'imposta di bollo da 16€ (salvo i casi di attestati/certificati rilasciati in esito ai percorsi formativi di Istruzione e Formazione Professionale)

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

L'agenzia garantisce servizi fondamentali e complementari di supporto alle persone:

- individuazione ed attivazione dei processi (dal riconoscimento alla certificazione delle competenze, dalla dichiarazione degli apprendimenti all'informazione per l'attivazione con l'ente pubblico dei processi di validazione) e relativa spendibilità degli esiti in funzione dell'occupabilità e diritto individuale all'apprendimento;
- qualità dei dispositivi, degli strumenti, nonché delle risorse umane e professionali
- trasparenza delle procedure (dalle registrazioni alle attestazioni finali)
- accompagnamento personalizzato in ingresso ai percorsi formativi (selezione, riconoscimento crediti, etc), in itinere (orientamento, supporto all'apprendimento, etc.) ed in uscita (placement, verifica delle opportunità, contatti con imprese ed aziende, etc.)
- presidio qualitativo dei processi di valutazione degli apprendimenti, verifica delle metodologie didattiche e degli obiettivi previsti
- supporto tecnico alla compilazione di voucher e piani educativi individuali con relativo tutoraggio personalizzato
- progettazione e sviluppo di piani formativi aziendali (dal rispetto della normativa obbligatoria, ai piani di formazione continua)
- accompagnamento ed orientamento al lavoro dei soggetti svantaggiati (dai richiedenti asilo/protezione internazionale, ai gruppi vulnerabili)

## **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

1. RESPONSABILI TRATTAMENTO DATI: Arturo Notturmo - R.P.D.

2. PROCEDURE E MODALITÀ TRATTAMENTO DATI:

CONSENSO LIBERO – *Ottenimento del consenso libero, con indicazione esplicita di autorizzazione o meno, attraverso una nota informativa di supporto alle schede di raccolta dati (interna e RT)*

FINALITÀ – *Accesso a percorsi di formazione (finanziati/riconosciuti – dovuti per legge – abilitanti per normative specifiche)*

TIPOLOGIA DATI PERSONALI – *Dati anagrafici, CF, residenza, contatti (tel e mail)*

NB: sulle schede della RT l'indicazione di dati sensibili è vincolata ad un consenso esplicito segnalato sulla scheda stessa

DESTINATARI – *Agenzia e Regione Toscana*

NB: i dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione a terzi, se non per obbligo di legge e non saranno oggetto di diffusione

ARCHIVIAZIONE – *DB multimediale in uso all'agenzia e DB/piattaforme Regionali. Schede cartacee*

NB1: l'accesso ai dati multimediali interni, sono conservati su pc ad uso esclusivo dell'agenzia (presenza di software/antivirus del sistema operativo e firewall di sistema), protetti da password di autenticazione e allocati in cloud (a sua volta protetti da password e sottoposti a backup con regolarità semestrale). L'accesso a DB/piattaforme Regionali è vincolato dall'utilizzo di CNS con password personali non dichiarate o richieste dall'agenzia. La presenza sulle schede di iscrizione della RT di indicazione di dati sensibili è vincolata ad un consenso esplicito segnalato sulla scheda stessa.

NB2: gli atti cartacei sono conservati nell'Archivio dell'Ente per il periodo di legge previsto (comunque in ambiente chiuso, sotto chiave e con accesso limitato ai soli membri dell'agenzia)

DIRITTO A REVOCA-CANCELLAZIONE-LIMITAZIONI – *Tramite richiesta scritta dell'interessato (totale o parziale) ma solo sui dati digitalizzati*

CONTROLLO COSTANTE DELL'ACCESSO AI DATI E RELATIVA CONSERVAZIONE – *Tramite CNS e solo con la presenza del titolare del trattamento e password interna per cloud di archiviazione*

NB: eventuali problemi di natura fisica o tecnica sono risolti grazie al supporto di tecnico informatico (con relativo contratto di Help desk) che garantisce tempestività nel ristabilire gli accessi e protezioni. assicurare riservatezza, integrità, disponibilità, resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento, nonché ripristino tempestivo della disponibilità e dell'accesso dei dati personali. Eventuali furti di dati saranno tempestivamente segnalati entro le 48h successive

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Azioni preventive da parte della Direzione e del Valutatore delle competenze: valutazione dei candidati rispetto ai percorsi formativi richiesti – report su obiettivi e finalità dei candidati stessi anche in relazione al contesto territoriale/sociale/economico di riferimento – costruzione di classi omogenee (per quanto più possibile).

Monitoraggi in itinere da parte del Valutatore delle competenze: interazione costante con gli allievi con colloqui individuali e di gruppo – somministrazione di test di soddisfazione (come da sistema di qualità, intermedi e finali) per rilevamento input e disservizi su: professionalità/adequatezza dei docenti, servizio complessivo sulla gestione didattica e logistica del corso da parte dell'agenzia, indicazioni/suggerimenti volti al miglioramento del servizio stesso, reclami e segnalazioni varie (poi qualitativamente analizzati e quantificati).

Azioni correttive immediate da parte della Direzione e del Responsabile Sistema Qualità: in funzione del tipo di problema rilevato si applicano le procedure stabilite dal SGQ sulle non conformità evidenziate.

DIREZIONE: Arturo Notturmo – [arturo.notturmo@studioaeffe.com](mailto:arturo.notturmo@studioaeffe.com)

VALUTATORE DELLE COMPETENZE/RSGQ: Franco Corona – [franco.corona@studioaeffe.com](mailto:franco.corona@studioaeffe.com)

Firenze, 31.01.2024

Firma  **STUDIO AEF SRL**  
Studioaeffe.com