

Allegato 13 – Carta qualità

## Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione: Ambiente Impresa SCRL**

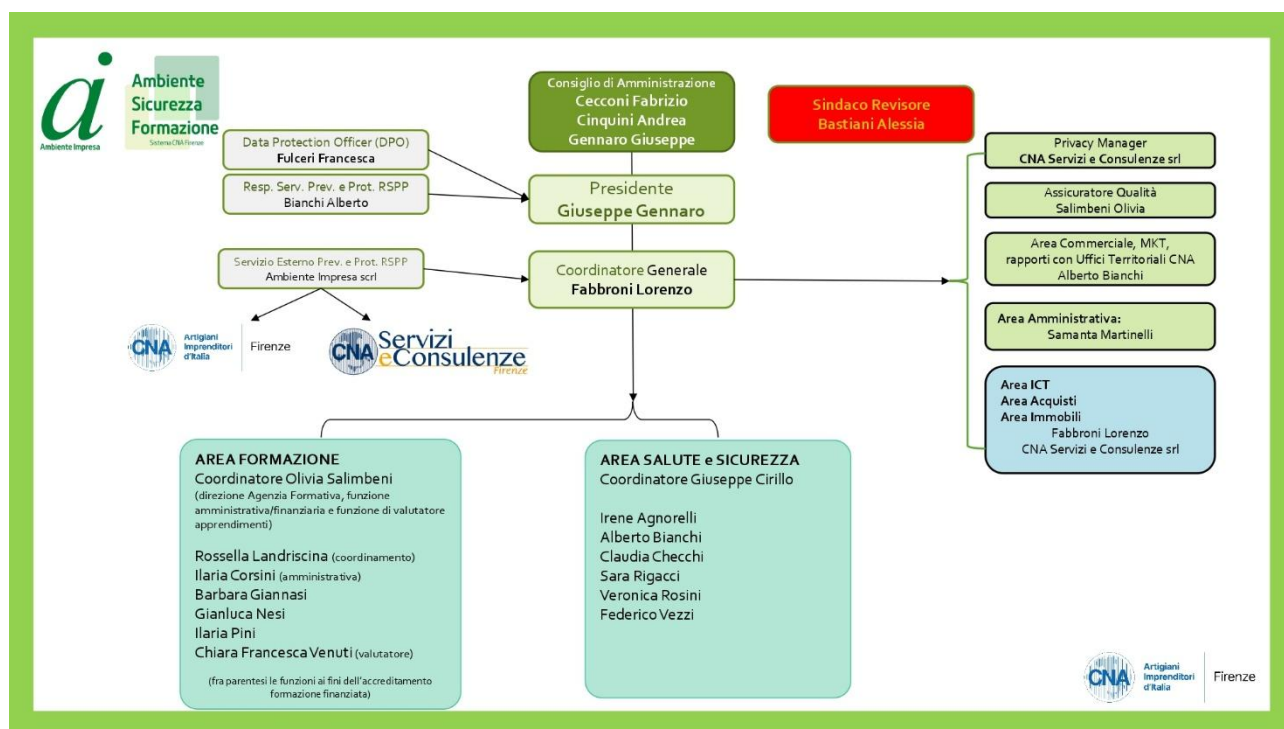
**Estremi atto rilascio accreditamento decreto n. 6453 del 06/05/2020**

**Codice accreditamento OF0211**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Società Ambiente Impresa 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:** Olvia Salimbeni [osalimbeni@ambienteimpresa.net](mailto:osalimbeni@ambienteimpresa.net)

**AMMINISTRAZIONE:** Ilaria Corsini, [icorsini@ambienteimpresa.net](mailto:icorsini@ambienteimpresa.net)

**SEGRETERIA:** Barbara Giannasi [bgiannasi@ambienteimpresa.net](mailto:bgiannasi@ambienteimpresa.net)

### ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** estremi decreto

Decreto n. 6453 del 06/05/2020 dirigente Dott.ssa Cecilia Chiarugi

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredитamento per attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 25

**CERTIFICAZIONI QUALITÀ:** Standard adottato, n. certificato, Ente di Certificazione

ISO 9001:2015 Certificato nr 28411/12/S RINA

Progettazione ed erogazione di servizi di consulenza e formazione nei settori igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale e continua.

### EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

Non presenti



**LABORATORIO MULTIMEDIALE** (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.):

Coincide con l'aula indicata: 1- Aula formativa attrezzata, di 35,45 m<sup>2</sup>, con 12 PC portatili, PC per docente, schermo TV 85" e lavagna a fogli mobili in via della Villa Demidoff 48-52, 50127 Firenze. Orari:

dal Lunedì al Giovedì	8:30-13:00; 14:00-18:00
Venerdì	8:30-13:30

**MATERIALI DIDATTICI** (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.):

- 1- Dispense in copia cartacea e informatica (accessibile su cloud aziendale);
- 2- Disponibilità alla fruizione di moduli FAD su TRIO.

### ACCESSIBILITÀ AI LOCALI

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili- orario e modalità- e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

Aula formativa, 35,45 m<sup>2</sup>, con 15 postazioni, PC per docente, videoproiettore e lavagna a fogli mobili in via della Villa Demidoff 48-52, 50127 Firenze. Orari:

dal Lunedì al Giovedì	8:30-13:00; 14:00-18:00
Venerdì	8:30-13:30

Aula formativa attrezzata, di 35,45 m<sup>2</sup>, con 12 PC portatili, PC per docente, videoproiettore e lavagna a fogli mobili in via della Villa Demidoff 48-52, 50127 Firenze. Orari:

dal Lunedì al Giovedì	8:30-13:00; 14:00-18:00
Venerdì	8:30-13:30

Il locale, collocato nella sede operativa, è accessibile ai disabili.

### MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

Modalità previste:

- 1- *Sportello informativo individuale*, aperto presso la sede operativa. Ha la funzione di fornire informazioni mirate rispetto alle esigenze dell'utenza, in base all'offerta formativa disponibile. Lo sportello informativo fornisce assistenza per la compilazione della domanda di accesso al corso, per l'eventuale riconoscimento crediti formativi e per la presentazione di domande di voucher.
- 2- *Iscrizione da sito internet*, ha la funzione di preadesione ai percorsi, per rendere più agevole le iscrizioni;
- 3- *Seminari informativi*, per attività finanziate, in fase di apertura del bando pubblicitario saranno organizzate presso la sede giornate informative sulle opportunità formative e occupazionali offerte dai corsi.

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

*Modalità di pagamento*

È possibile effettuare il pagamento con le seguenti modalità:

- 1- in contanti (nei limiti previsti dalla normativa vigente), con assegni e/o con bonifico;
- 2- tramite POS disponibile in sede;

È possibile il pagamento rateale, da concordare tra le parti.

Possibilità di prevedere sconti di prezzo, per un limite massimo del 50%, nei seguenti casi:

- motivazioni di carattere commerciale (per esempio, iscrizioni multiple per nucleo familiare o nucleo aziendale);
- situazioni particolari da valutare nei singoli casi (per esempio soggetti con precaria condizione economica o sociale).

*Rimborsi:*

In caso di rinuncia al servizio, il cliente ha diritto di recedere senza alcuna penale qualora invii all'indirizzo PEC [aiformazione@cert.cna.it](mailto:aiformazione@cert.cna.it) comunicazione scritta almeno 7 giorni prima dell'inizio del servizio nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente (tra cui le disposizioni del Codice Civile, in particolare l'art. 1373). Qualora il Cliente non eserciti il diritto di recesso ma, allo stesso tempo, per esigenze di natura lavorativa non sia in grado di poter partecipare agli eventi e corsi organizzati da Ambiente Impresa per l'espletamento dei servizi richiesti, quest'ultima comunicherà al Cliente - non appena disponibile - il nuovo calendario. Qualora il Cliente non partecipi neanche ai successivi eventi e corsi organizzati da Ambiente Impresa è riconosciuta a quest'ultima la facoltà di recedere dal contratto inviando apposita comunicazione scritta a mezzo pec e/o raccomandata. In tal caso, nulla sarà dovuto dal Cliente per i servizi non fruiti. Ambiente e Impresa avrà diritto a trattenere quanto corrisposto per i servizi già resi.

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

Impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali: entro 15 giorni dalla conclusione del corso;
- dichiarazione degli apprendimenti: entro 7 giorni dalla conclusione del corso;
- attestati di partecipazione: entro 7 giorni dalla conclusione del corso;

Compatibilmente alle tempistiche dell'Ente Regionale.

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

L'agenzia garantisce una serie diversificata di misure di accompagnamento in ingresso, in itinere ed in uscita.

*Accompagnamento in ingresso:*

- 1- Accoglienza dell'utenza, con informazioni dettagliate sulle caratteristiche del percorso formativo, funzionali a illustrare gli aspetti tecnici, operativi e organizzativi dell'attività svolta. Si tratta di informazioni strategiche per attivare iniziative di orientamento propriamente dette;
- 2- Bilancio delle competenze: ha lo scopo di ottimizzare l'individualizzazione del percorso di apprendimento, sostenendo il partecipante nella ricostruzione del proprio pregresso (educativo, formativo, lavorativo, professionale e personale, ma anche il proprio stile cognitivo), allo scopo di evidenziare criticità e punti di forza nella percezione che l'utente ha del proprio bagaglio di esperienze rispetto al percorso formativo e professionale che sta per avviare. L'attività è propedeutica al riconoscimento dei crediti formativi.
- 3- Personalizzazione del percorso formativo e riconoscimento di eventuali crediti formativi maturati.

*Accompagnamento in itinere:*

- 1- Preparazione allo stage: attività di gruppo finalizzata a definire il matching tra aziende e partecipanti e finalizzata a definire procedure comportamentali, problematiche, modello organizzativo dello stage.
- 2- Sostegno al colloquio con l'azienda, funzionale all'inserimento in stage (individuale); Bilancio delle competenze e delle risorse. Il bilancio delle competenze in itinere, avrà due obiettivi fondamentali: mettere in evidenza le conoscenze e le competenze in acquisizione dal corsista nel contesto formale del percorso di aula e nello stage, organizzate e riordinate con il linguaggio tipico dell'analisi delle competenze, in cui viene esplicitato il sistema di capacità e di conoscenze; elaborare per ogni corsista un piano di azione da realizzare a breve e lungo termine dopo aver identificato l'obiettivo professionale, le competenze possedute e lo scarto tra queste e le risorse necessarie a conseguirlo,

le tappe di lavoro in termini di percorsi formativi da intraprendere, di strategie per fronteggiare gli elementi problematici, di azioni e tempi per raggiungere l'obiettivo stesso.

- 3- Particolare impostazione della didattica, che prevede un percorso individualizzato, in ragione delle diverse esperienze pregresse dei partecipanti e dei crediti formativi riconoscibili. Questo approccio attivo permette di fornire all'utente la correlazione tra lo "studio" e la sua applicazione pratica, sostenendo fortemente la motivazione. In questo modo le diverse Unità Formative diventano non solo azioni modulari di apprendimento ma attività, "laboratori", per poter realizzare progetti individualizzati di formazione. Uno sportello di assistenza a disposizione degli allievi. Lo sportello avrà molteplici funzioni, quali: orientamento preliminare allo stage, con colloqui individuali finalizzati a preparare l'ingresso in azienda, resoconto valutazioni in itinere. Si prevedono inoltre più momenti di "ricevimento docenti" per poter consentire una chiara "tracciabilità" delle competenze maturate progressivamente dai partecipanti.
- 4- Tutoraggio e assistenza didattica, funzionale in particolare a sostenere la motivazione dei partecipanti. Il tutor avrà compiti specifici quali orientamento in itinere, sostegno alla motivazione.

#### *Accompagnamento in uscita:*

- 1- Supporto nell'analisi delle proprie attitudini, motivazioni e competenze al fine di elaborare un progetto professionale coerente con le competenze raggiunte.
- 2- Supporto nella ricerca attiva di lavoro e/o nell'eventuale scelta di proseguire in percorsi formativi, dunque fornire strategie operative per consentire loro di concretizzare autonomamente gli obiettivi personali e professionali.
- 3- Coaching di gruppo finalizzata alla programmazione e definizione degli obiettivi e punti di forza dei partecipanti, anche nella prospettiva dell'autoimprenditoria e, comunque, dell'autopromozione. Questo permette una più viva partecipazione all'iniziativa e la valorizzazione del vissuto dell'utente, mettendo al centro del proprio progetto orientativo e/o formativo il concetto di competenza, aumentando l'autostima e sviluppando percorsi di empowerment funzionali all'obiettivo di ricercare attivamente il lavoro.
- 4- Il bilancio delle competenze in uscita, invece, avrà due obiettivi fondamentali: Mettere in evidenza le conoscenze e le competenze acquisite dal corsista nel contesto formale del corso e nello stage, organizzate e riordinate con il linguaggio tipico dell'analisi delle competenze, in cui viene esplicitato il sapere e il saper fare del singolo utente; Elaborare per ogni corsista un piano di azione da realizzare a breve e lungo termine dopo aver identificato l'obiettivo professionale, le competenze possedute e lo scarto tra queste e le risorse necessarie a conseguirlo, le tappe di lavoro in termini di percorsi formativi da intraprendere, di strategie per fronteggiare gli elementi problematici, di azioni e tempi per raggiungere l'obiettivo stesso.

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

- nominativo del responsabile del trattamento dati: **Francesca Fulceri**

I dati dell'utenza sono trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della persona, come sancito dal GDPR (*General Data Protection Regulation*)

- 1- I dati forniti sono trattati per le finalità previste dalla L.R. 32 del 26 luglio 2002 e sue successive modificazioni e dai Regolamenti Comunitari del Fondo Sociale Europeo.
2. Il trattamento è effettuato tramite la registrazione in banche dati informatizzate.
3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per consentire le rilevazioni previste dalla Legge Regionale n. 32 e dai regolamenti FSE e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporterà la mancata prosecuzione del rapporto.
4. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, che non siano quelli istituzionali previsti dalla normativa di settore né saranno oggetto di diffusione a scopi pubblicitari o con altre finalità diverse dalle elaborazioni previste dalla normativa.
6. Il responsabile del trattamento è Francesca Fulceri.

7. Gli incaricati sono individuati negli operatori della società Ambiente Impresa, preposti alla raccolta e alla registrazione dati.

8. In ogni momento è possibile esercitare i propri diritti nei confronti del titolare del trattamento.

### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- *nominativo del referente e recapito mail*: Olivia Salimbeni ([osalimbeni@ambienteimpresa.net](mailto:osalimbeni@ambienteimpresa.net)).
- *modalità di comunicazione*: eventuali reclami possono essere presentati in forma scritta attraverso e-mail aziendale o presso gli sportelli della sede operativa.
- *modulistica per comunicazione del disservizio*: modulo reclami, previsto da sistema qualità.
- *modalità e tempistiche di risposta*: la risposta al reclamo è diversificata secondo la natura del problema segnalato, ma è comunque prevista entro un massimo di 7 giorni.
- *indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi*: per quanto concerne le attività di formazione finanziata, riconosciuta e orientative i requisiti del servizio sono riesaminati nell'ambito delle attività di progettazione. In sintesi:
  - Misure di riesame e riprogettazione (azioni preventive):
    - rispettare gli standard di progettazione;
    - assicurare l'adeguatezza delle modalità di erogazione;
    - tenere in considerazione le informazioni di ritorno da parte del sistema cliente e/o dei soci;
    - mantenere adeguate le quotazioni dei servizi (aggiornamento del tariffario).
  - Misure di intervento dirette (misure correttive):
    - garantire il rispetto delle esigenze del cliente in termini di:
      - Tempi di apprendimento adeguati;
      - Corretta dotazione di materiali e attrezzature;
      - Coerenza tra programma svolto e programma didattico;
      - Qualità dello stage (quando previsto);
      - Qualità dei servizi accessori (orientamento, accoglienza, selezione, ecc.).
- *possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione*: la possibilità di formulare proposte e suggerimenti in forma scritta, è prevista sia all'interno del modulo reclami indicato, sia nel questionario di valutazione del corso, previsto dal sistema qualità.

Data ultima revisione 31/03/2025

Firma 