

CARTA DELLA QUALITÀ

Denominazione Organismo:	ARTAMI srl
Estremi atto rilascio accreditamento:	D.D. n. 5815 del 16/04/2019
Codice accreditamento	OF 0243
Numero revisione:	04
Data revisione:	25/05/2021

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA E ORGANIGRAMMA.....	2
2. ACCREDITAMENTO E QUALITÀ.....	3
3. POLITICA DELLA QUALITÀ.....	3
4. EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
5. CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE.....	4
6. ACCESSIBILITÀ AI LOCALI.....	5
7. MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI.....	5
8. MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO.....	5
9. MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI.....	6
10. SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO.....	6
11. TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	7
12. PREVENZIONE DEI DISSERVIZI.....	8

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'“Agenzia Formativa ARTAMI” assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

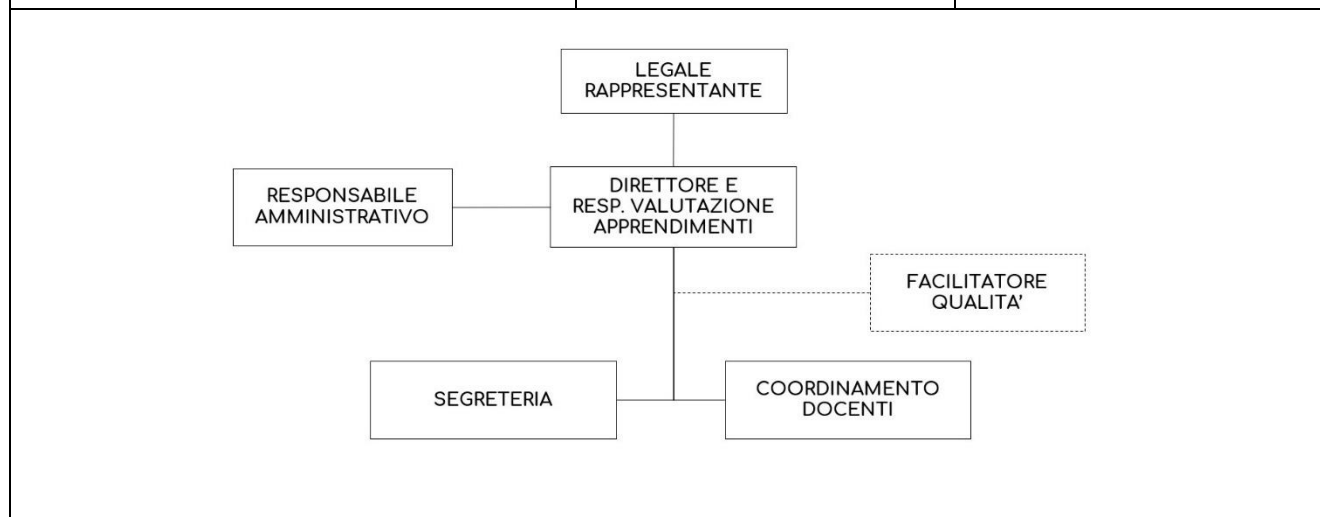
Il Direttore dell'Agenzia ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

1. PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA E ORGANIGRAMMA

ARTAMI srl è un'agenzia formativa nata dall'iniziativa del Consorzio di Cooperative Sociali ZENIT, che ha rilevato il ramo aziendale delle attività formative nel giugno 2018. Facendo tesoro della ventennale esperienza del Consorzio, ARTAMI intende proseguire e rafforzare le attività formative finalizzate alla qualifica, alla certificazione delle competenze e all'aggiornamento professionale, in particolare per il settore sociale, socio-sanitario, sanitario ed educativo, anche con accreditamento ECM, MIUR e presso ordini, collegi e associazioni professionali.

L'organico dell'Agenzia Formativa ARTAMI srl è così composto:

Figura	Nome e Cognome	Indirizzo e-mail
<i>Legale Rappresentante</i>	ANDREA BLANDI	afsegreteria@artami.it
<i>Direttore e Responsabile della Valutazione degli apprendimenti</i>	AUGUSTO BORSI	a.borsi@artami.it
<i>Responsabile Amministrativo</i>	PAOLA ZUGHERI	p.zugheri@artami.it
<i>Segreteria</i>	DEBORA GHILARDELLI	afsegreteria@artami.it
<i>Coordinamento docenti</i>	GIORGIO BAZAS	g.bazas@artami.it



2. ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

Artami è un organismo formativo accreditato dalla Regione Toscana (D.D. n. 5815 del 16/04/2019 – Codice di accreditamento OF 0243) per lo svolgimento di attività riconosciuta o attività finanziata, anche con finanziamenti individuali (voucher), all'interno del Sistema Regionale delle competenze.

Artami ha accreditato il proprio Sistema Qualità ai sensi della norma ISO 9001:2015 per il settore EA 37 (Istruzione – Formazione); l'ultimo rinnovo del Certificato di qualità è del 23 luglio 2020.

3. POLITICA DELLA QUALITÀ

ARTAMI dichiara nel documento POLITICA DELLA QUALITÀ, reperibile sul sito dell'Agenzia, le sue strategie ed i suoi impegni per garantire la soddisfazione dei propri clienti (singoli cittadini, operatori del settore, enti, aziende, ecc.) relativamente ai servizi formativi offerti, attraverso il raggiungimento degli obiettivi di qualità (aggiornati annualmente), il rispetto degli standard ed il pieno conseguimento degli obiettivi formativi specifici di ogni attività.

L'efficacia del Sistema di Gestione Qualità è garantita da un'ideale formazione e dal pieno coinvolgimento di tutto il personale nella sua pianificazione, implementazione, controllo e miglioramento continuo.

Al fine di consentire il potenziamento dei punti di forza e la risoluzione di eventuali criticità, ARTAMI assicura una rilevazione assidua e costante delle aspettative dei beneficiari/clienti riguardo alla qualità attesa, così come dei partecipanti ai corsi nei confronti della qualità percepita.

Infine, ARTAMI garantisce una pronta accoglienza e trattamento delle segnalazioni e dei reclami avanzati da beneficiari e clienti.

4. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Agenzia Formativa svolge le proprie attività in due sedi, ma solo una di esse è all'interno del sistema di accreditamento:

<p>SEDE ACCREDITATA: FIRENZE, VIA DEL GUARLONE N. 28 Lunedì – Sabato dalle ore 9:00 alle ore 14:00</p>	<p>SEDE SECONDARIA NON ACCREDITATA FIRENZE, VIA CITTADELLA N. 29/31 Lunedì – Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dalle ore 14:00 alle ore 17:00</p>
--	--

Le attività formative si svolgono in base al Calendario definito nel progetto, all'interno delle seguenti fasce orarie, dal Lunedì al Sabato:

MATTINA	POMERIGGIO	SERA
Lunedì – Sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00	Lunedì – Sabato dalle 14:00 alle 18:00	Lunedì - Sabato dalle 18:00 alle 22:00

In fase progettuale, ARTAMI può prevedere la realizzazione dell'attività anche in altre sedi sul territorio regionale, rispondenti ai requisiti previsti dalla normativa vigente.

5. CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Le due sedi mettono a disposizione le seguenti risorse strutturali e strumentali:

	Sede Accreditata di Via del Guarlone	Sede secondaria non accreditata di Via Cittadella
Segreteria	<p>Banco Front-office Situato al piano terra, è attrezzato con postazione PC, fax e telefono centralino.</p> <p>Stanza per colloqui informativi Locale al piano terra, posto di fronte al banco del front-office.</p> <p>Ufficio segreteria Situato al primo piano (accessibile), è attrezzato con 3 postazioni di lavoro, stampante laser a colori, stampante multifunzione (fax, scanner), archivio documentale.</p>	<p>Banco Front-office Situato al primo piano (accessibile), è attrezzato con postazione PC, fax, telefono centralino, stampante multifunzione, punto informativo digitale (tablet fisso 16").</p> <p>Ufficio Situato al primo piano (accessibile), è attrezzato con 1 postazione di lavoro, accesso a stampante multifunzione (fax, scanner), archivio documentale.</p>
Aule formative	<p>AULA 1 - ACCREDITATA Situata al piano terra, accoglie fino ad un massimo di 20 partecipanti. È attrezzata con videoproiettore e notebook, lavagna a fogli mobili, 10 banchi a due posti, postazione docente, impianto di climatizzazione.</p>	<p>AULA 1 Situata al primo piano, accoglie fino ad un massimo di 25 partecipanti. È attrezzata con 25 sedie, 1 postazione per il docente, uno schermo TV 42", un videoproiettore, lavagna a fogli mobili, climatizzatore.</p>
	<p>AULA 2 - NON ACCREDITATA Situata al primo piano, accoglie fino ad un massimo di 20 partecipanti. È attrezzata con videoproiettore e notebook, lavagna a fogli mobili, 10 banchi a due posti, postazione docente, impianto di climatizzazione.</p>	<p>AULA 2 Situata al primo piano, accoglie fino ad un massimo di 18 partecipanti. È attrezzata con 18 sedie, 1 postazione per il docente, un videoproiettore, una lavagna a fogli mobili, climatizzatore.</p>
Attrezzature tecniche	<p>Presso la sede sono disponibili:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Impianto Wifi per la connessione a internet 2) attrezzature e materiali per la formazione degli addetti all'assistenza di base: letto ospedaliero, sollevatore, biancheria da letto, armadio, carrello pulizie, materiali e prodotti per l'igiene personale, presidi sanitari per l'incontinenza. 	<p>Presso la sede è disponibile un impianto Wifi per la connessione ad internet</p>

	3) attrezzature e materiali per la formazione degli animatori (prodotti per pittura, decorazione, bricolage, impianto stereo, videocamera).	
Materiali didattici	Nei diversi corsi di qualifica, certificazione, aggiornamento, i docenti predispongono dispense cartacee o materiale multimediale, che vengono messi a disposizione dei partecipanti sulla piattaforma on-line e/o consegnati a mano durante il corso.	
Risorse on-line	L'agenzia utilizza una piattaforma on-line, con accesso riservato ai partecipanti dei corsi, a supporto delle attività didattiche (comunicazioni, messa a disposizione dei materiali, ecc.)	

6. ACCESSIBILITÀ AI LOCALI

L'accessibilità è garantita a tutti i locali del set minimo della sede di Via del Guarlone: front-office, stanza colloqui, aula, bagno. E' presente una segnaletica interna con indicazione del percorso accessibile.

7. MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

Attraverso il sito internet è possibile inviare l'iscrizione ai corsi a catalogo per l'aggiornamento professionale.

L'iscrizione ai corsi di attività riconosciuta (qualifica, certificazione di competenze) è invece possibile solo presso la segreteria e previo svolgimento di colloquio informativo, di orientamento e di verifica dei requisiti.

8. MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il pagamento è possibile unicamente tramite bonifico bancario o versamento sul c/c postale.

Per i corsi di aggiornamento, con costo fino a 200 euro, non è prevista la possibilità di pagamento dilazionato.

Per i corsi di qualifica/certificazione delle competenze si concede la possibilità di pagamento dilazionato; l'importo della rata mensile viene calcolato sottraendo la quota di iscrizione e dividendo l'importo rimanente per il numero di mesi di durata del corso.

In caso di recesso del partecipante, il rimborso non comprenderà in nessun caso la quota di iscrizione; la rimanente quota sarà interamente rimborsata solo se la comunicazione del recesso è arrivata prima della comunicazione di inizio corso; nel caso in cui il recesso avvenga entro la metà del corso, l'Agenzia tratterrà o richiederà il pagamento del 50% del totale della quota rimanente; se il recesso avviene dopo la

metà del corso, l'Agenzia tratterrà o richiederà il pagamento di tutta la quota prevista.

In caso d'interruzione del corso per causa imputabile all'AF (escluso tuttavia il caso di forza maggiore), l'AF s'impegna al rimborso integrale di quanto versato dal partecipante entro 60 giorni dall'interruzione.

9. MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'Agenzia si impegna a dettagliare in modo chiaro ed inequivocabile in tutto il materiale informativo che descrive i corsi organizzati (cartaceo, on-line, ecc.):

- a) la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti;
- b) i tempi di consegna.

Nello specifico:

Tipo di attività formativa	Tipo di attestazione	Tempi di consegna
Attività formativa riconosciuta	Qualifica professionale	Entro 60 giorni dal superamento della prova finale
	Certificazione di competenze	Entro 60 giorni dal superamento della prova finale
	Dichiarazione degli apprendimenti (solo su richiesta del partecipante)	Entro 60 giorni dalla richiesta
	Attestato di partecipazione (formazione dovuta per legge)	Entro 60 giorni dalla chiusura del corso
Aggiornamento Professionale /	Attestato di partecipazione	Entro 60 giorni dalla chiusura del corso
Formazione dei lavoratori dovuta per legge	Attestato di partecipazione	Entro 60 giorni dalla chiusura del corso

10. SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

L'Agenzia offre a tutti coloro che ne facciano richiesta un servizio di orientamento informativo relativo ai corsi offerti e, più in generale, sul settore dei servizi sociali, educativi, socio-sanitari e sanitari; il servizio è gratuito e si svolge solo su appuntamento.

Nei corsi di qualifica professionale sono invece sempre previste le seguenti attività specifiche di accompagnamento:

- a) Accompagnamento in ingresso, articolato in: colloquio individuale di orientamento e di supporto alla compilazione della domanda di iscrizione, di richiesta crediti, di sostituzione dello stage con attività lavorativa, ecc.; riunione di gruppo dei partecipanti per presentare il Calendario dell'attività, aspetti logistico-organizzativi e per favorire la conoscenza reciproca.
- b) Accompagnamento in itinere, articolato in: attività di supporto ed orientamento individuale (colloqui) al fine di monitorare l'andamento delle attività formative (in aula e in stage) e individuare eventuali situazioni di difficoltà che potrebbero pregiudicare gli apprendimenti e, quindi, il buon esito del corso; attività di accompagnamento in gruppo, finalizzate all'approfondimento di specifiche tematiche con incontro di esperti.
- c) Accompagnamento in uscita: finalizzato all'orientamento lavorativo e imprenditoriale, prevede sia un colloquio individuale che un incontro in gruppo con uno o più esperti (consulente del lavoro, esperto in selezione del personale, esperto in cooperazione sociale, ecc.).

11. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali dei partecipanti ai corsi, dei dipendenti e dei formatori sono trattati nel rispetto delle indicazioni del D.lgs 101/2018 (Nuovo Codice Privacy) e del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR).

I dati vengono raccolti unicamente per lo svolgimento dei procedimenti amministrativi che interessano gli utenti e nel rispetto dei sei principi individuati dal GDPR: liceità, limitazione della finalità, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

In base alla valutazione di impatto, Artami ha individuato i rischi e definito le idonee misure di protezione dei dati.

I dati sono raccolti direttamente dagli interessati e vengono trattati unicamente dagli incaricati (personale di Segreteria), adeguatamente formati; sono conservati sia in archivi cartacei, sia digitali presso la Segreteria e non sono accessibili a personale non autorizzato.

Sul sito dell'Agenzia è disponibile l'Informativa agli interessati.

Il legale rappresentante ha nominato l'Avv. Francesco Blandi quale Responsabile per il riscontro agli interessati, domiciliato per l'incarico e per la ricezione delle istanze presso la sede di Via Cittadella n. 31 - 50144 Firenze.

L'elenco completo dei Responsabili è consultabile sul sito web dell'Agenzia.

12. PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Il Sistema di Gestione Qualità include una specifica procedura per garantire la possibilità agli utenti/clienti di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità; in sintesi, la procedura prevede:

- l'individuazione di un Responsabile di Corso;
- la comunicazione ai partecipanti delle modalità di comunicazione (telefono, mail, appuntamento, ecc.);
- una modulistica per la comunicazione del disservizio;
- il limite massimo di 24 ore per la presa in carico della segnalazione (con comunicazione all'utente/cliente) e di 7 giorni per la comunicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi.

La possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione è data a tutti i partecipanti dei corsi, riservando a tale scopo un apposito spazio nel questionario di rilevamento della soddisfazione che viene distribuito al termine di tutti i corsi organizzati dall'Agenzia.

Firenze, 25/05/2021

Il Legale Rappresentante

Andrea Blandi

