

CARTA DELLA QUALITÀ

Denominazione Organismo:	ARTAMI srl
Estremi atto rilascio accreditamento:	D.D. n. 14823 del 21/09/2018
Codice accreditamento	FI0443
Numero revisione:	03
Data revisione:	19/05/2023

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.....	4
7. MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI.....	4
8. MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO.....	5
9. MODALITÀ, TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI.....	5
10. SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO.....	6
11. TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	6
12. PREVENZIONE DEI DISSERVIZI.....	7

Sistema qualità certificato da



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.

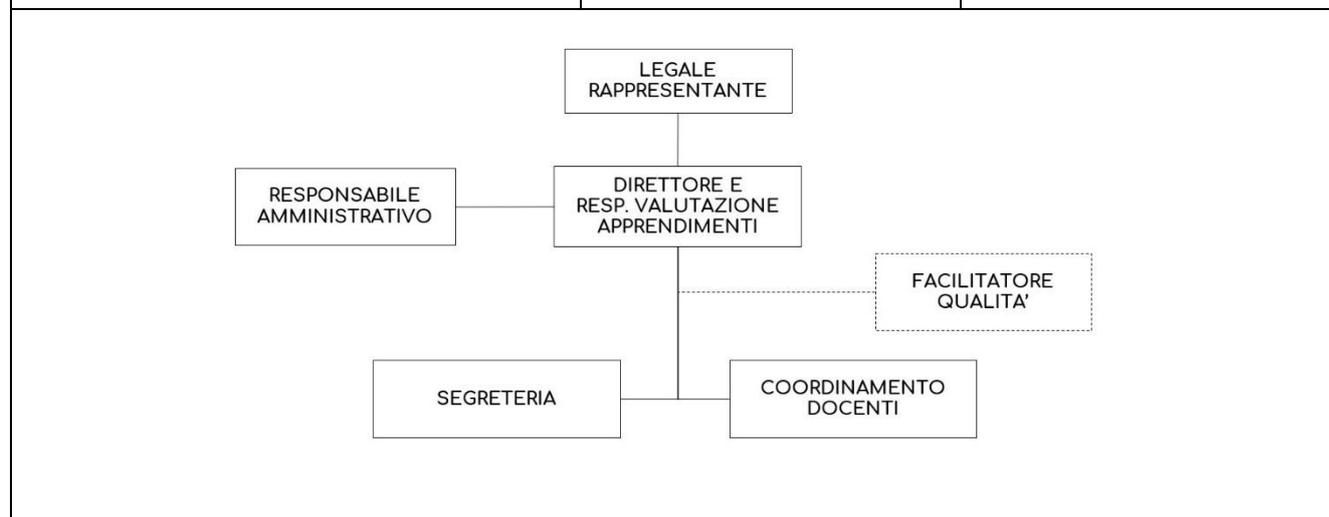
Il Direttore dell'Agenzia ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

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

In base alla normativa regionale, a seguito del conferimento da parte del Consorzio Zenit del ramo di azienda dell'agenzia formativa, ARTAMI s.r.l. è subentrata nella titolarità dell'accreditamento regionale con Decreto Dirigenziale n. 14823 del 21/09/2018. Il Codice di Accredimento è FI0443.

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'adeguata 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

La sede operativa in cui l'Agenzia Formativa svolge le proprie attività è in Via del Guarlone n. 28, 50135 Firenze.

Lo sportello al pubblico è aperto dal **Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00**.

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

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

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

La sede di Via del Guarlone mette a disposizione le seguenti risorse strutturali e strumentali:

	Sede di Via del Guarlone
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, pienamente accessibile, è attrezzato con postazione PC con connessione internet, fax e telefono, stampante laser a colori.</p>
Aule formative	<p>AULA 1 - ACCREDITATA Situata al piano terra, può accogliere 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. Accanto all'aula si trovano i bagni, di cui uno accessibile.</p> <p>AULA 2 - NON ACCREDITATA Situata al primo piano, può accogliere 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>
Attrezzature tecniche	<p>Presso la sede sono disponibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impianto wifi per la connessione a internet • attrezzature e materiali per la formazione degli animatori (prodotti per pittura, decorazione, bricolage, impianto stereo, videocamera). • 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.
Materiali didattici	<p>In ogni corso, in base alle sue finalità formative e le caratteristiche dei contenuti, i docenti predispongono i materiali didattici di supporto (slide, video, ecc.), che vengono distribuiti ai partecipanti durante le attività formative.</p>
Risorse on-line	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Piattaforma per la gestione delle attività formative «Jforma» • Piattaforma Moodle per la gestione dei corsi di qualifica

6. ACCESSIBILITÀ AI LOCALI

Tutti i locali accreditati della sede di Via del Guarlone sono accessibili in modo autonomo per le persone con disabilità motoria.

7. MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

Attraverso il sito internet e la piattaforma Jforma 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 tratterà o richiederà il pagamento del 50% del totale della quota rimanente; se il recesso avviene dopo la metà del corso, l'Agenzia tratterà 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, TEMPISITICHE 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

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 (www.artamiformazione.it) 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, 19/05/2023

Il Legale Rappresentante

Andrea Blandi
