Allegato 13 – Carta qualità

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione SISTEMA FORMAZIONE & SERVIZI AVANZATI SRL

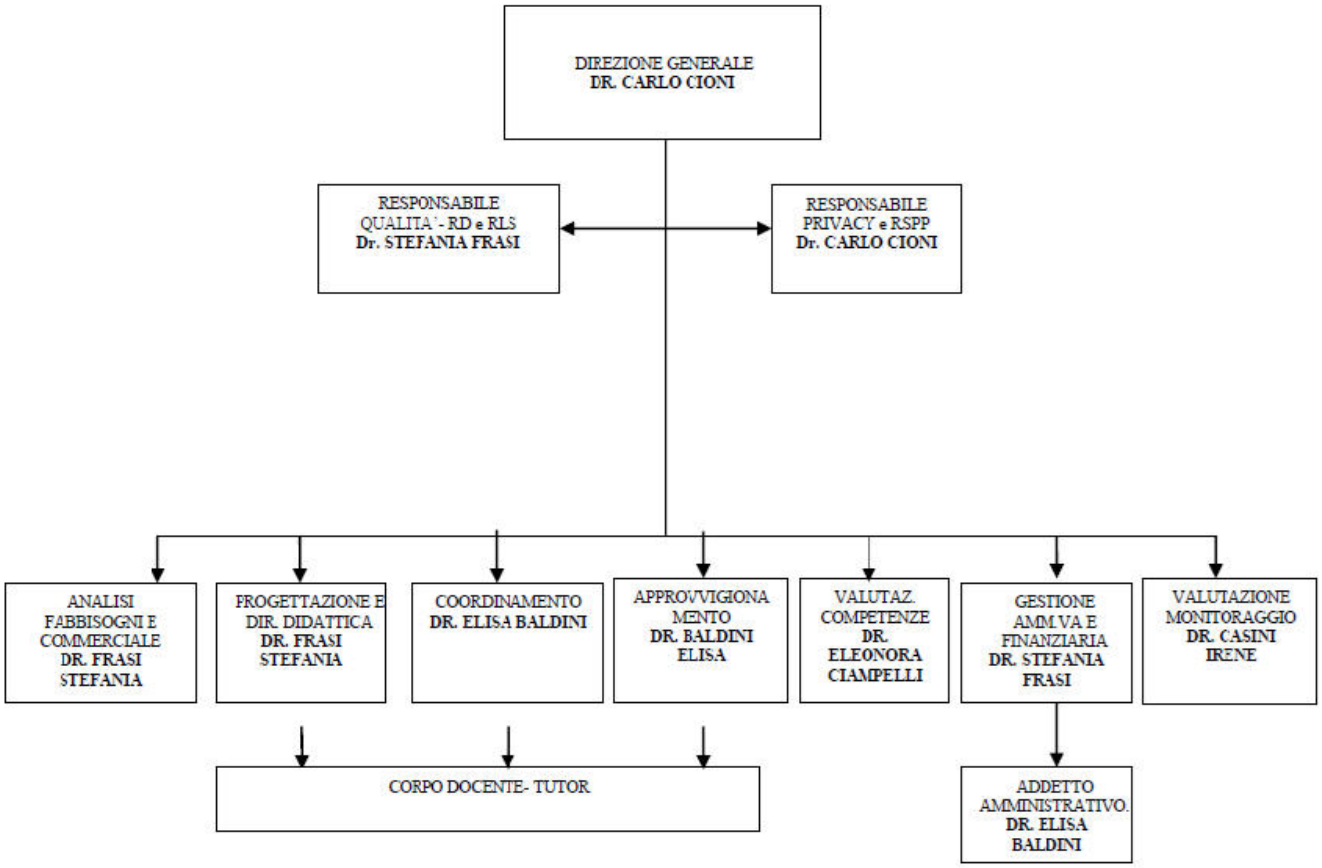
Estremi atto rilascio accreditamento N° 962 del 10/03/2009, rilasciato Accreditamento con codice AR0254 ad Api Servizi p.s.c.a.r.l., che ha ceduto il ramo di azienda a Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl con atto di adozione da parte della Regione Toscana N. 8591 del 06/09/2016 (a firma del Responsabile di Settore Grondoni Gabriele).

Estremi rilascio accreditamento n. 8362 del 27/05/2019, rilasciato nuovo accreditamento a Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl.
Codice accreditamento OF0284

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che "SISTEMA FORMAZIONE & SERVIZI AVANZATI 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



DIREZIONE: Stefania Frasi, E-mail: s.frasi@sistemaformazionesrl.it

AMMINISTRAZIONE: Stefania Frasi, E-mail: s.frasi@sistemaformazionesrl.it

SEGRETERIA: Elisa Baldini, E-mail: e.baldini@sistemaformazionesrl.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto **n. 8362 del 27/05/2019**.

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per attività riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato **ISO 9001:2015**, n. certificato 25567/12/S, Ente di Certificazione **RINA SPA**

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI: Nessuna

POLITICA DELLA QUALITA'

Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl è certificata per il seguente ambito di applicazione: PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE FINANZIATA E NON.

In tale ambito l'Agenzia Formativa intende perseguire le seguenti finalità:

- Un alto livello qualitativo dei percorsi formativi che eroga;
- la massima soddisfazione degli utenti che partecipano ai percorsi formativi;
- conseguire la continua innovazione nella definizione delle modalità e delle metodologie di erogazione del servizio formativo;

Per l'attuazione degli obiettivi prefissati, Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl intende:

- mantenere gli accreditamenti regionali come ente formativo e la certificazione del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015;
- mantenere i sistemi gestionali coerenti con i requisiti dei D.Lgss. 231/01 e 81/08 e ss.mm.ii.;
- attuare un monitoraggio continuo del servizio formativo attraverso un sistema di valutazione diretta della soddisfazione dei destinatari dei servizi formativi;
- aggiornare i ruoli e le competenze di tutte le funzioni dell'organizzazione mediante un programma di formazione pianificato annualmente;
- sviluppare partenariati efficaci ed efficienti.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA:
Dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 e 14.00-18.00

ORARIO RICEVIMENTO:
Lunedì 9:00 – 13:00 e 15:00 – 17:00

Martedì 9:00-13:00

Mercoledì 9:00 – 13:00 e 15:00 – 17:00

Giovedì 9:00 – 13:00 e 15:00 – 17:00

Venerdì 9:00-13:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

sito Intenet www.sistemaformazionesrl.it

Pubblicazioni interne reperibili presso l'ufficio di Montevarchi (AR), Via dei Bersaglieri n. 11/13; brochure e volantini pubblicitari sul sistema informativo della regione Toscana.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE
descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE: n° 1 aula didattica di 36,39 m^2, di lunghezza 7,20 metri e di larghezza media di 5,054 metri, altezza 2,95 metri, 20 postazioni per gli allievi e una postazione per il docente, ubicata in via dei Bersaglieri n. 11/13 52025 Montevarchi (AR), orario di apertura: dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 e 14.00-18.00.

LABORATORI: non presente

ATTREZZATURE TECNICHE: 01 video proiettore, 01 lavagna a fogli mobili, 01 LIM, 10 PC portatili, ubicati in via via dei Bersaglieri n. 11/13 52025 Montevarchi (AR), orario di apertura: dal Lunedì al Venerdì 9.00-13.00 e 14.00-18.00.

LABORATORIO MULTIMEDIALE: non presente

MATERIALI DIDATTICI: dispense prodotte dai docenti e dall'agenzia formativa, disponibili su supporto cartaceo e multimediale diretto con Pen Drive USB.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i locali dell'agenzia formativa sono accessibili anche da portatori di handicap e senza alcuna discriminazione, durante l'orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 e 14.00-18.00.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni ai corsi di formazione sono possibili mediante consegna della domanda cartacea presso la sede del capofila del progetto e/o presso la segreteria dell'agenzia Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl, in Via dei Bersaglieri n. 11/13 52025 Montevarchi (AR), oppure mediante invio tramite E-mail/PEC.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Le modalità di pagamento previste sono: tramite bonifico bancario su conto corrente dedicato che permette la tracciabilità dei flussi o eventualmente tramite assegno bancario intestato a SISTEMA FORMAZIONE & SERVIZI AVANZATI SRL.

Sono previsti pagamenti dilazionati con la condizione che l'intera quota venga pagata entro lo svolgimento del 10% del numero di ore previste dall'intero percorso formativo.

Qualora il corso non venga attivato da parte dell'Agenzia le quote versate saranno rimborsate integralmente.

Se l'utente recede dal contratto prima dell'inizio del corso gli verrà rimborsata la quota a saldo, mentre verrà trattenuta la quota di iscrizione.

Qualora la frequenza al corso venga interrotta prima del 10% delle ore, l'utente è tenuto a pagare la quota di iscrizione e la percentuale delle lezioni svolte. Per ritiri successivi non vengono previsti rimborsi.

La penale nel recesso non può essere imposta se SISTEMA FORMAZIONE & SERVIZI AVANZATI SRL è in difetto.

La comunicazione di recesso dovrà essere inviata a mezzo lettera raccomandata A/R presso la segreteria di SISTEMA FORMAZIONE & SERVIZI AVANZATI SRL, Via dei Bersaglieri n. 11/13 52025 Montevarchi (AR).

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' 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:

Per la formazione finanziata e riconosciuta dalla Regione Toscana, Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl rilascia, a seconda del tipo di corso, le seguenti tipologie di certificazione:

- Attestato di qualifica professionale;
- Attestato di certificazione delle competenze;
- Dichiarazione degli apprendimenti;
- Attestato di frequenza;
- Attestato di trasparenza.

Per il rilascio di tutte le tipologie di attestazione vengono seguite le procedure indicate dalla Regione Toscana.

Tutti gli attestati vengono compilati – appena terminato il percorso formativo - sul database FSE o GG1 della Regione Toscana e dopo l'approvazione da parte dell'organismo viene generato l'attestato digitale e inviata un'email all'utente, direttamente dalla Regione Toscana (noreply@regione.toscana.it), con il link per scaricare l'attestato.

Per quel che concerne l'informazione all'utenza sulla tipologia di attestazione prevista, in fase di pubblicizzazione dei percorsi, l'Agenzia Formativa esplicita il tipo di attestazione rilasciata in esito al percorso formativo, specificandone il livello EQF, l'ambito territoriale di riconoscimento (regionale, nazionale, europeo), l'eventuale durata della validità, in base alla tipologia di intervento formativo ed alle indicazioni dell'avviso di riferimento. Gli interventi formativi si concludono sempre con il rilascio di un'attestazione.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

L'Agenzia Formativa Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl mette a disposizione uno Sportello informativo e di accoglienza, nel quale saranno fornite tutte le informazioni sui percorsi formativi, secondo le seguenti linee guida:

- Tutti gli utenti possono accedere ai Servizi senza alcuna Discriminazione;
- A tutti coloro che abbiano i requisiti necessari per accedere ai Servizi viene assicurata equità di trattamento a prescindere dalle proprie condizioni personali e sociali;
- Nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, handicap, orientamento sessuale, convinzioni personali, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro;
- I rapporti instaurati con gli utenti-clienti sono obiettivi e imparziali;

- L'erogazione dei servizi sarà, nei limiti del possibile, continua nel tempo; in caso di prevedibile interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, gli utenti-clienti saranno informati preventivamente;
- All'utente viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi utilizzati mediante suggerimenti e reclami.

Le finalità delle attività di accompagnamento consistono nel:

- supportare e promuovere la consapevolezza e il potenziamento delle capacità individuali dei partecipanti;
- favorire misure tempestive ed efficaci di inserimento formativo o professionale rivolte a persone che sono in situazione di inoccupazione, disoccupazione o inattività;
- favorire la ri-motivazione e il coinvolgimento dei partecipanti, offrendo stimoli e approcci alternativi al mondo del lavoro e della formazione;
- favorire un processo di scambio reciproco e di soluzione collaborativa di problematiche emergenti.

Tali attività sono incentrate per concertare con gli utenti strategie di azione condivise che contribuiscano ad una transizione rapida e consapevole dalla condizione di disoccupato/inattivo a quella di soggetto attivo orientato alla ricerca di lavoro, nonché a sostenere la crescita formativa (valorizzazione degli apprendimenti) e motivazionale mediante l'incremento delle capacità di autovalutazione, di auto-orientamento, nonché di autostima e di auto-efficacia percepita nella realizzazione di specifici compiti (non solo formativi), grazie all'instaurazione di una relazione di fiducia con una persona esperta, secondo la metodologia propria del counseling individualizzato.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Titolare del trattamento: Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl in persona del Legale Rappresentante protempore

Sede legale: Via dei Bersaglieri n. 11/13 52025 Montevarchi (AR)

Sede amministrativa: Via dei Bersaglieri n. 11/13 52025 Montevarchi (AR)

Dati di contatto: privacy@sistemaformazionesrl.it

Finalità di trattamento

Il trattamento dei dati è effettuato per la finalità di ricerca di opportunità lavorative, la crescita professionale e l'inserimento nel mondo del lavoro attraverso servizi di sviluppo e crescita professionale con proposte di lavoro e formazione o formazione collegata a tirocini di inserimento lavorativo.

Considerata la finalità, Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl chiede il consenso a trattare diverse categorie di dati:

Dati personali anagrafici: nome, cognome, indirizzo ed altre informazioni, compresa foto profilo;

Categorie particolari di dati (art. 9 GDPR): informazioni sulla salute, sindacati, categorie protette;

Dati giudiziari (art. 10 GDPR), solo se obbligatorio per legge;
valutazione dei profili e delle competenze professionali e loro aggiornamento per le caratteristiche richieste dalla posizione lavorativa in vista di una un'eventuale proposta di lavoro e/o formazione.
Il conferimento di tali dati è facoltativo, ma in sua assenza Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl non potrà erogare i servizi di cui sopra.
L'acquisizione dei dati potrà avvenire anche attraverso Enti Pubblici e ricerca di profili dai portali lavoro ai quali chiunque avrà prestato il consenso alla loro trasmissione.
I dati acquisiti direttamente attraverso un colloquio, tramite la consegna di un curriculum e/o attraverso l'invio dei dati
la registrazione nel sito di www.sistemaformazionesrl.it
Per i partner il trattamento dei dati è effettuato per la stipula e l'esecuzione del contratto e di tutte le attività ad esso connesse, quali, a titolo esemplificativo, fatturazione, tutela del credito, servizi amministrativi, gestionali, organizzativi e funzionali all'esecuzione del contratto, per lo svolgimento di attività di marketing e promozionali di prodotti e servizi del Titolare, comunicazioni commerciali, sia con mezzi automatizzati senza intervento dell'operatore (es. sms, fax, mms, posta elettronica ecc.) che tradizionali (tramite telefono, posta).

Modalità di trattamento dei dati:
Il trattamento dei dati personali è realizzato per le finalità di cui sopra, sia su supporto cartaceo sia informatico, per mezzo di strumenti elettronici o comunque automatizzati, nel rispetto della normativa vigente in particolare in materia di riservatezza e sicurezza e in conformità ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutela dei diritti della persona.
Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del titolare, dai suoi responsabili e/o autorizzati opportunamente formati.

Comunicazione e Diffusione:
I dati personali potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui sopra e nel rispetto della normativa vigente in materia, alle seguenti categorie di soggetti:
Enti pubblici (ad esempio INPS, INAIL, Direzione provinciale del lavoro, Uffici fiscali);
Professionisti o Società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale che operino per conto della nostra azienda;
Fondi o casse anche private di previdenza e assistenza, Fondi integrativi;
Società di assicurazioni ed Istituti di Credito;
Fornitori di servizi informatici;
Inoltre i dati potranno essere trasmessi ad Aziende clienti che sono interessate ai servizi offerti di ricerca del personale e/o formazione.

L'azienda si assicurerà che la terza parte disponga di misure adeguate di sicurezza relative allo specifico trattamento, esse agiranno all'interno dell'UE in qualità di Responsabile esterno del trattamento.
I dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione.
Trasferimento dei dati:
I dati personali sono conservati su server aziendali o di terzi ubicati all'interno dell'Unione Europea. L'azienda assicura di informare l'interessato qualora si verificasse l'eventuale cambio di destinazione dei dati.

Periodo di conservazione dei dati personali:
I dati saranno conservati per un massimo di 3 anni dal momento dell'ottenimento del consenso o dall'ultima interazione avvenuta sia attraverso un canale web sia con un nostro operatore, fatto salvo i dati che devono essere conservati per obblighi di legge e per le connesse necessità aziendali.

Diritti dell'interessato:
Chiunque ha il diritto di ricevere dall'Azienda informazioni in merito al trattamento effettuato delle informazioni personali mediante mail a: privacy@sistemaformazionesrl.it
Diritto di accesso: siamo trasparenti riguardo ai dati che raccogliamo e all'uso che ne facciamo. Chiunque ha fornito i propri dati potrà contattarci in qualsiasi momento venendo in sede o spedendo una mail per accedere alle informazioni in nostro possesso.
Diritto di rettifica: chiunque ha fornito i propri dati ha il diritto di ottenere la rettifica di eventuali informazioni imprecise o incomplete e richiederne l'aggiornamento e/o la modifica.
Diritto alla cancellazione (oblio): chiunque ha fornito i propri dati potrà inviaci una richiesta di cancellazione ed entro 30 giorni prenderemo in carico la sua richiesta.
Diritto di limitazione: chiunque ha fornito i propri dati ha il diritto di chiedere che il titolare dei dati ne limiti il trattamento.
Diritto alla portabilità: su richiesta, esporteremo i dati in modo che possano essere trasferiti a terzi in un formato strutturato e di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.
Diritto di opposizione: chiunque ha fornito i propri dati potrà disiscriversi in qualsiasi momento da tutti gli usi specifici che facciamo dei dati (newsletter, email automatiche ecc.).
Diritto a proporre un reclamo: chiunque ha fornito i propri dati se ritiene che i propri diritti non siano stati rispettati, potrà proporre reclamo all'autorità competente secondo le indicazioni pubblicate sul sito www.garanteprivacy.it o mediante mail a urp@gpdp.it

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl ha predisposto la modulistica che consente di manifestare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio ottenuto, in particolare per quanto riguarda l'operatore con cui si è interagito (competenza, cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute), il servizio (tempestività delle prestazioni richieste/attese, comprensibilità dei documenti/moduli messi a disposizione), l'ambiente (comfort, dotazione di supporti informativi).

Lo stesso modulo sulla soddisfazione del cliente consente anche di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il modulo è disponibile presso ogni Ufficio e/o sede di attività di Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl.

Altresì è stata predisposta modulistica che consente di sporgere eventuali reclami, specificandone i motivi e le circostanze.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 15 gg. dalla presentazione del reclamo).

PRESENTAZIONE DI RICORSI

Chiunque può inoltrare un ricorso nei confronti di ogni atto o decisione, nei seguenti modi:

• rivolgendosi direttamente all'organizzazione Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl;

• secondo modalità e termini di legge.

A fronte di ogni ricorso presentato, seguirà risposta scritta entro 15 gg. dalla data di ricevimento del ricorso stesso.

La sede di Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl osserva il seguente orario di ricevimento:

Lunedì 9:00 – 13:00 e 15:00 – 17:00
Martedì 9:00-13:00
Mercoledì 9:00 – 13:00 e 15:00 – 17:00
Giovedì 9:00 – 13:00 e 15:00 – 17:00
Venerdì 9:00-13:00

È inoltre possibile comunicare con la sede tramite i seguenti recapiti:

Telefono: +39 055293217

Cell. 327/4747799

E-mail: formazione@sistemaformazionesrl.it – sistemaformazionesrl@gmail.com

Referente: Stefania Frasi

Data ultima revisione 30.06.2025