

## CARTA QUALITÀ

**Denominazione Organismo / Istituzione:** I.C.Studio S.r.l.

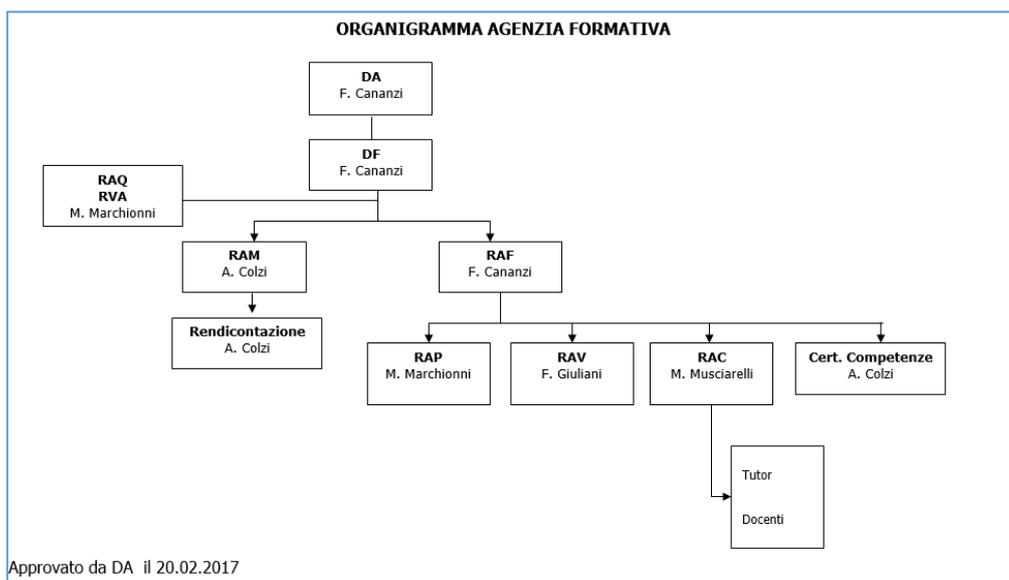
**Estremi atto rilascio accreditamento:** decreto numero 3389 del 25/07/2008

**Codice accreditamento:** FI0021

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Società I.C.Studio S.r.l. denominazione agenzia formativa” 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:** Ing Fabrizio Canazi, [info@icsconsulting.it](mailto:info@icsconsulting.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Dott.ssa Anna Colzi, [info@icsconsulting.it](mailto:info@icsconsulting.it)

**SEGRETERIA:** Mirko Mucciarelli, [gestione@icsconsulting.it](mailto:gestione@icsconsulting.it)

## **ACCREDITAMENTO E QUALITÀ**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** decreto numero 3389 del 25/07/2008, pubblicato sul BURT n. 68 del 25/08/2008

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 27**

**CERTIFICAZIONI QUALITÀ:** ISO 9001:2015, CERT-17112-2006-AQ-FLR-SINCERT, DNV-GL

## **POLITICA DELLE QUALITÀ**

1. Perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia dei propri processi in ottica della soddisfazione del Cliente;
2. Innovare l'offerta dei propri servizi in relazione alle esigenze e fabbisogni dei propri clienti e del mercato potenziale secondo una visione sempre più "integrata" dei servizi medesimi;
3. Assegnare e rendere disponibili risorse e mezzi adeguati per il perseguimento degli obiettivi stabiliti nella propria politica;
4. Sviluppare una politica di gestione del personale orientata alla fidelizzazione e specializzazione dei propri collaboratori, nonché allo sviluppo delle singole competenze e potenzialità;
5. Sviluppare una politica di relazioni con gli stakeholder e competitors del terziario orientata alla partnership e alla realizzazione di nuovi servizi.

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

#### ORARIO DI APERTURA

9,00 - 13,00 - 14.00 – 18.00 dal lunedì al venerdì

#### ORARIO RICEVIMENTO

9,00 - 13,00 dal lunedì al venerdì

INFORMAZIONI REPERIBILI SU sito web [www.icsconsulting.it](http://www.icsconsulting.it)

### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

**AULE FORMATIVE:** n° 1 aula didattica attrezzata di n° 15 postazioni e dotata di attrezzatura informatica, ubicata in via Vittorio Emanuele n° 33, disponibile dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, escluso festivi.

**ATTREZZATURE TECNICHE:** disponibilità di attrezzature didattiche (videoproiettore, lavagna a fogli mobili; postazione PC, stampante, collegamento internet) ubicata in via Vittorio Emanuele n° 33, disponibile dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, escluso festivi.

**MATERIALI DIDATTICI** verranno realizzati su formato digitale e/o cartaceo e distribuiti ai discenti al termine del modulo formativo di riferimento

### **ACCESSIBILITÀ AI LOCALI**

L'aula didattica, l'ufficio di segreteria e i servizi (sala di attesa e servizi igienici) sono accessibili

tramite scale o ascensore; per i portatori di handicap vi è accessibilità massima in quanto i locali sono serviti da ascensore e all'interno dei locali non vi sono barriere che limitano l'accesso. I locali sono inoltre dotati di servizio igienico idoneo anche per portatori di handicap.

Orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00/14.00-18.00. Modalità: appuntamento telefonico o via e-mail.

### **MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI**

L'iscrizione ai corsi organizzati da I.C.Studio può essere effettuata direttamente attraverso il sito internet, tramite contatto diretto con la segreteria, via e-mail, compilando sempre il modello di iscrizione previsto dal nostro Sistema Qualità o il modello realizzato ad hoc nel caso in cui si organizzino percorsi formativi finanziati da Enti Pubblici o Fondi paritetici che prevedono una particolare modulistica.

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

La quota di iscrizione dovrà essere pagata all'atto di iscrizione tramite Bonifico Bancario. Nel caso in cui il richiedente avesse necessità di una rateizzazione della quota di partecipazione, il numero di rate può essere preventivamente concordato dalle controparti e comunque il saldo deve essere versato prima della conclusione del corso incluso l'esame finale e il rilascio dell'attestazione di frequenza o certificato di qualifica delle competenze acquisite.

Ogni disdetta dovrà pervenire a I.C. STUDIO S.R.L. mezzo raccomandata A/R o attraverso posta certificata e per essere accettata dovrà pervenire almeno 10 giorni lavorativi prima dell'inizio del Corso, in tal caso la quota d'iscrizione verrà rimborsata al beneficiario

In caso di iscrizione a percorsi formativi inclusi in progetto a titolarità I.C.Studio, finanziati con contributi pubblici, nessun compenso sarà richiesto al beneficiario della formazione

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

I.C.Studio si impegna a rilasciare attestati di partecipazione, a seguito dell'erogazione della formazione, a coloro che hanno partecipato al percorso formativo con risultati positivi e percentuale di frequenza ritenuta idonea rispetto al percorso formativo frequentato. I.C.Studio può rilasciare anche attestati di certificazione delle competenze in caso di richiesta da parte dell'utenza.

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

I.C.Studio è strutturata per implementazione Piani di formazione aziendale personalizzati in base alle esigenze e richieste dell'utente

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

#### **Titolare dei Trattamento dei Dati:**

ICStudio S.r.l.

Via Vittorio Emanuele, 33 - 50041 Calenzano (FI)

Tel: 055 8826893

Fax: 0558825931

Mail: [info@icsconsulting.it](mailto:info@icsconsulting.it)

Nella persona dell'Ing. Massimo Marchionni

#### **Tipologie di Dati raccolti:**

Il dettaglio dei dati raccolti e trattati dalla scrivente società è di seguito riportato:

- Dati anagrafici (nome, cognome, telefono, mail, estremi del documento di identità e del codice fiscale, data di nascita, residenza);
- Dati personali per la gestione dei rapporti precontrattuali e/o contrattuali nonché per attività di marketing, promozione e comunicazione (ragione sociale dell'organizzazione di appartenenza, ruolo, eventuali abilità, competenze e qualifiche);
- Informazioni relative all'attività dell'organizzazione di appartenenza, quindi, aspetti amministrativi, produttivi, patrimoniali, finanziari ed organizzativi, dati contabili, ordini, fatture, articoli, prodotti, servizi, contratti, accordi, transazioni, identificativi finanziari, dati assicurativi, che possono contenere riferimenti a dati personali.
- Valutazioni sulla relativa affidabilità e qualifica dell'interessato

- Dati di navigazione attraverso i cookies tecnici presenti sul sito, per i quali si rimanda alla cookie policy.

## **Modalità e luogo del trattamento dei Dati raccolti**

### *Modalità di trattamento:*

Il Titolare adotta le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei Dati Personali. Il trattamento viene effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate. Oltre al Titolare, in alcuni casi, potrebbero avere accesso ai Dati altri soggetti coinvolti nell'organizzazione ovvero soggetti esterni nominati anche, se necessario, Responsabili del Trattamento da parte del Titolare. L'elenco aggiornato dei Responsabili potrà sempre essere richiesto al Titolare del Trattamento.

Il trattamento dei dati riportati al paragrafo precedente è eseguito per le finalità di seguito riportate:

- Finalità connesse agli obblighi contrattuali e misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato;
- Obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate e da organi di vigilanza e controllo. In particolare, adempimento di obblighi fiscali o contabili;
- Gestione del cliente (comunicazioni con il cliente; amministrazione di contratti, ordini, consegne, fatture; selezioni in rapporto alle necessità dell'impresa);
- Gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; arbitrati; controversie giudiziarie);
- Comunicazione di nuove iniziative promozionali relative a servizi o alla partecipazione di fiere, eventi, corsi, convegni, seminari mediante l'utilizzo di e-mail, fax o social media effettuate da parte del titolare o da parte di terzi;
- Comunicazione di informazioni commerciali e/o esecuzione di ricerche di mercato mediante l'utilizzo di piattaforme WEB, e-mail, fax o social media effettuate da parte del titolare o da parte di terzi.

### *Luogo:*

I Dati sono trattati presso le sedi operative del Titolare ed in ogni altro luogo in cui le parti coinvolte nel trattamento siano localizzate. Per ulteriori informazioni, contatta il Titolare.

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Al fine di minimizzare ogni possibile disservizio, per ogni attività formativa il coordinatore prevede un piano di servizio che ogni responsabile di fase dovrà attuare seguendo i punti di controllo definiti.

Nel caso in cui il cliente riscontrasse qualche anomalia o mancanza rispetto agli impegni contenuti nella presente Carta della qualità, quest'ultimo potrà contattare Mirko Mucciarelli (addetto segreteria) recapito mail [gestione@icsconsulting.it](mailto:gestione@icsconsulting.it) inviando una e-mail all'indirizzo sopra indicato, e riportando:

Nome e cognome o ragione sociale del cliente e contatti; servizi di cui ha beneficiato; motivi del disservizio; eventuale indirizzo PEC e/o indirizzo postale.

I.C.Studio si riserva di inviare la risposta per PEC o in mancanza, tramite A/R all'indirizzo postale indicato dal cliente

Sulla base della tipologia del disservizio causato al cliente, I.C.Studio attiverà il responsabile interno di riferimento per gestire e risolvere il reclamo in un tempo massimo di 3 giorni lavorativi.

Si richiede all'utenza di segnalare suggerimenti che potrebbero migliorare il nostro servizio rispondendo al questionario di soddisfazione che verrà loro trasmesso a seguito dell'erogazione del corso

Data ultima revisione 25/07/18

Firma

I.C.Studio S.r.l.

*Dott. Ing. Fabrizio Cananzi*  
Presidente

