

Allegato 13  
Carta qualità

## Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione METAPHORA S.C.**

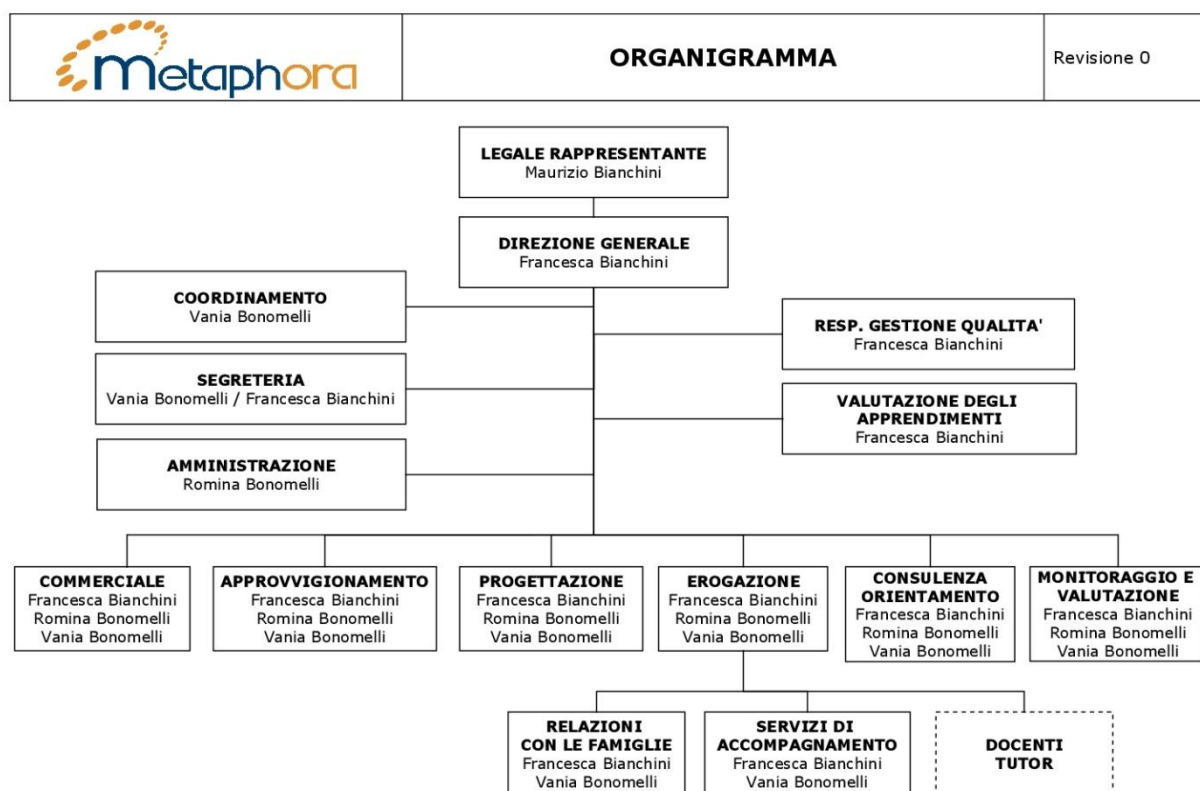
**Estremi atto rilascio accreditamento** n.4993 del 05/04/2019

**Codice accreditamento** OF0221

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “METAPHORA s.c. 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:** Francesca Bianchini, [fbianchini@metaphoraformazione.it](mailto:fbianchini@metaphoraformazione.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Romina Bonomelli, [rbonomelli@metaophoraformazione.it](mailto:rbonomelli@metaophoraformazione.it)

**SEGRETERIA:** Vania Bonomelli, [vbonomelli@metaphoraformazione.it](mailto:vbonomelli@metaphoraformazione.it)

### ***ACCREDITAMENTO E QUALITA'***

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** estremo decreto, n.4993 del 05/04/2019

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata, Accredito per Obbligo d'Istruzione

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 25**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** ISO 9001:2015, n.IQ-0709-05 certificato, Dasa-Raegister spa

### **EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

Accredito Forma.Temp., fondo per la formazione dei lavoratori in somministrazione.

## **POLITICA DELLA QUALITA'**

L'agenzia formativa Metaphora attua per tutti i propri servizi una specifica politica per la qualità, perseguita attraverso:

- L'impegno a mantenere attivo e migliorare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità certificato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Il rispetto dei requisiti della committenza privata e pubblica;
- Il raggiungimento della soddisfazione delle esigenze espresse ed inesprese del Cliente e dell'Utenza;
- La formazione di figure professionali che possano spendere la propria professionalità sul mercato;
- L'attenzione alle esigenze del mondo dell'occupazione espresse a livello locale e regionale per la qualificazione e riqualificazione del personale differenziato per settori e livelli.
- La creazione di una rete di rapporti ed interscambi che favorisca e stimoli sinergie a livello locale e regionale;
- L'incremento della professionalità del personale interno che a diversi livelli opera per il raggiungimento degli obiettivi di struttura e formativi attraverso la costituzione di un gruppo capace di lavorare in team;
- Un'efficace ed efficiente gestione di tutti gli aspetti logistici ed organizzativi;
- La trasparenza delle proprie procedure interne sia operative e gestionali a tutela e garanzia sia del personale interno che degli utenti o parte interessate;
- Il controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla didattica;
- L'erogazione di processi formativi/orientativi ai partecipanti con l'obiettivo primario di apprendimento in termini di conoscenze, abilità e comportamenti.
- La gestione delle procedure e dei dati secondo la normativa vigente in materia di privacy.

### ***EROGAZIONE DEL SERVIZIO:***

ORARIO DI APERTURA: 9,10 - 13,10 dal lunedì al venerdì

ORARIO RICEVIMENTO: 9,10 - 13,10 dal lunedì al venerdì

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

Sito Internet: [www.metaphoraformazione.com](http://www.metaphoraformazione.com)

Pagine Facebook: Metaphora

Pagina LinkedIn: Metaphora

### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

#### ***AULE FORMATIVE***

#### **Sede principale, via XXV Aprile 6 Arezzo:**

**Aula didattica 1**, 17 postazioni allievi, dotata di tavoli e sedie, postazione docente, lavagna a fogli mobili, pc collegato a schermo a parete

**Aula didattica 2**, 12 postazioni allievi, dotata di tavoli e sedie, postazione docente, lavagna a fogli mobili, pc collegato a data show

**Orario di fruizione: aperto in orario calendario corsi, che potranno svolgersi mattina e/o pomeriggio (h 9-13/14-18, o con ulteriori orari comunicati per singola attività) , o con orari serali.**

**Sede aggiuntiva, viale Piero della Francesca 15 Arezzo**

### *LABORATORI*

**Laboratorio parrucchiere**, 19 postazioni di lavoro, dotato di specchi, postazioni testina, postazioni lavaggio, postazioni piega.

**Orario di fruizione: aperto in orario calendario corsi, che potranno svolgersi mattina e/o pomeriggio (h 9-13/14-18 , o con ulteriori orari comunicati per singola attività) o con orari serali.**

### *ATTREZZATURE TECNICHE*

**Laboratorio attrezzato per tecnico del tatuaggio**, fruizione riservata agli utenti/clienti iscritti ai corsi di settore

**Laboratorio attrezzato per tecnico del piercing**, fruizione riservata agli utenti/clienti iscritti ai corsi di settore

**Laboratorio attrezzato per parrucchiere**, fruizione riservata agli utenti/clienti iscritti ai corsi di settore

Specifiche attrezzature tecniche e laboratori specialistici ulteriori vengono adibiti e messi a disposizione dell'utenza in base ai percorsi formativi in programmazione.

**LABORATORIO MULTIMEDIALE**, secondo le necessità, nell'aula formativa è possibile allestire fino a 17 postazioni allievi, dotata di tavoli e sedie, postazione docente, lavagna a fogli mobili, pc collegato a schermo a parete, pc portatili per allievi collegati ad Internet (allestibili anche tramite noleggio attrezzature in base alle necessità specifiche dei corsi attivati).

### **MATERIALI DIDATTICI**

Per lo svolgimento dei corsi, l'agenzia mette a disposizione dell'utenza materiali didattici di diversa tipologia, in base alle specificità formative e di utilizzo:

- Dispense cartacee
- Materiali multimediali, a disposizione su area riservata del sito internet dell'agenzia
- Moduli FAD su specifica piattaforma per la realizzazione dei corsi di formazione Dovuti per Legge.

### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

- I locali dell'agenzia (aule/uffici/spazi comuni), siti in via XXV Aprile 6 Arezzo, 5° piano sono accessibili da piano strada e debitamente segnalati. Gli utenti possono accedere al piano attraverso n° 2 ascensori da piano terra; il percorso di accesso ai locali è fruibile indistintamente da tutti in quanto non sono presenti barriere architettoniche di alcun tipo.

Gli orari di accesso sono: 9,10 - 13,10 dal lunedì al venerdì (come sopra indicato).

- I locali dell'agenzia (aula/laboratorio), siti in viale Piero della Francesca 15 Arezzo, piano terra, sono accessibili da piano strada e debitamente segnalati. Il percorso di accesso ai locali è fruibile indistintamente da tutti in quanto non presenti barriere architettoniche di alcun tipo.

Gli orari di accesso sono: da definire in base ai corsi in svolgimento presso la sede stessa e comunicati attraverso specifici calendari.

### ***MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI***

Le iscrizioni possono essere effettuate presso la segreteria dell'agenzia negli orari di apertura o in orari diversi, previo appuntamento.

I documenti di iscrizione possono essere inviati anche a mezzo fax allo 0575 259665 o e-mail [info@metaphoraformazione.it](mailto:info@metaphoraformazione.it); in questo caso, prima dell'avvio del corso prescelto, l'iscritto dovrà far pervenire la documentazione originale presso la segreteria.

#### **Corsi regionali di qualifica e di certificazione delle competenze**

E' necessario compilare l'apposito **modulo di iscrizione regionale**, da ritirare in forma cartacea presso la segreteria dell'agenzia o su file a mezzo e-mail. Il modulo di iscrizione, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, dovrà pervenire in agenzia in modalità cartacea originale, corredato da copia documento di identità di corso di validità, da attestazione di pagamento quota iscrizione (solo per corsi riconosciuti che prevedono quota di iscrizione), dai documenti informativi sul trattamento dati, da eventuale ulteriore documentazione, se richiesta (es: attestazioni e certificazioni, curriculum vitae ecc).

#### **Corsi a mercato**

E' necessario compilare l'apposito **modulo di iscrizione**, da ritirare in forma cartacea presso la segreteria dell'agenzia o su file a mezzo e-mail. Il modulo di iscrizione, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, dovrà pervenire in agenzia in modalità cartacea originale, corredato da copia documento di identità di corso di validità, da attestazione di pagamento quota iscrizione, dai documenti informativi sul trattamento dati, da eventuale ulteriore documentazione, se richiesta (es: attestazioni e certificazioni, curriculum vitae ecc).

I moduli di iscrizione ai corsi in programmazione sono scaricabili anche dal sito internet di Metaphora, nella sezione dedicata a ciascun corso.

### ***MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO***

Per la formalizzazione dell'iscrizione sarà richiesto ai partecipanti il versamento di una quota pari al 20% dell'importo complessivo di partecipazione, iva inclusa (eventuali variazioni della percentuale saranno comunicate nelle procedure di iscrizione del singolo corso).

Modalità di pagamento: bonifico bancario (e paypal dove l'opzione verrà attivata)

Si prevede il saldo della parte restante della quota iscrizione (pari all'80% dell'importo totale) entro il primo giorno di corso (eventuali variazioni saranno comunicate nelle procedure di iscrizione del singolo corso).

Eventuali altre modalità di pagamento (es: dilazione/rateizzazione) verranno definite secondo le specifiche del singolo corso e/o con il singolo partecipante.

Il partecipante ha diritto di recedere liberamente dal contratto formalizzato fino a quindici giorni lavorativi prima della data di inizio del corso, con comunicazione scritta da trasmettersi, anche a mezzo fax, all'agenzia; in tal caso verrà trattenuto il 20% della quota complessiva pari alla quota di iscrizione versata.

Il recesso esercitato oltre il termine suddetto comporta il versamento dell'intera quota di partecipazione in ragione dei costi organizzativi sostenuti dall'agenzia, lo stesso qualora l'allievo non si presenti per al corso alla data stabilita per l'inizio del medesimo o comunque interrompa la frequenza per cause non dipendenti dall'agenzia.

La penale nel recesso non sarà imposta se l'Organismo Formativo è in difetto, cioè se la mancata attivazione del corso si attesterà a cause dipendenti dall'agenzia formativa; in tale caso l'agenzia provvederà al rimborso delle quote versate a titolo di iscrizione.

## **MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI**

L'agenzia Metaphora si impegna verso l'utenza a comunicare in modo inequivocabile la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti. Il genere di attestato rilasciato e funzione della tipologia di corso:

**Qualifiche professionali**, rilascio a seguito di specifica procedura di redazione e firma attestati dalla Regione Toscana, successivamente al superamento dell'esame di qualifica previsto.

**Dichiarazione degli apprendimenti**, rilascio a seguito di specifica procedura di redazione, successivamente all'interruzione del percorso formativo da parte dell'allievo o a seguito della non ammissione all'esame finale, previa richiesta dell'interessato.

**Attestati di partecipazione**, rilascio immediato al termine del corso, previa verifica della frequenza.

## **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

**Sportello informativo** sulle attività in programmazione presso la segreteria di struttura;

**Attività di orientamento/accompagnamento** dell'utenza ex ante, in itinere ed ex post ai percorsi formativi riconosciuti e finanziati per tutte le tipologie di utenza, comprensiva di **accompagnamento all'inserimento lavorativo**;

Implementazione di **specifiche misure** di accompagnamento/orientamento per soggetti svantaggiati o utenza debole;

**Attività di analisi fabbisogni formativi** ed orientamento per utenti privati;

**Attività di orientamento e tecniche di ricerca attiva del lavoro** per utenti privati;

**Attività di analisi fabbisogni formativi ed implementazione di piani formativi** per aziende;

## **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

**Trattamento dati Ai sensi dell'art 13 del D.Lgs. 196/03 e degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679.**

Metaphora in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, informa che, in relazione ai rapporti intrapresi con la nostra società, i dati spontaneamente forniti verranno trattati nei limiti della normativa sulla privacy e sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

### **Finalità e base giuridica del trattamento**

I dati personali dell'utente verranno trattati per le seguenti finalità:

- a) prestazione dei servizi richiesti dall'utente;
- b) marketing diretto e indiretto e ricerche di mercato;

### **Destinatari dei dati personali**

I dati forniti per, in particolar modo, corsi finanziati o riconosciuti da Enti pubblici o Fondi Interprofessionali saranno comunicati a società terze (gestori di parte dei processi) e all'ente finanziatore sia in forma cartacea che informatica. Saranno inoltre inseriti nei database o portali dell'ente finanziatore o dell'ente garante se tale attività è necessaria per l'espletamento dei servizi richiesti dall'utente/cliente.

## Diritti dell'Interessato

L'utente potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di seguito indicati.

Accesso ai dati personali: Richiesta di rettifica o cancellazione, Opposizione al trattamento, Portabilità dei dati, Revoca del consenso al trattamento, Proporre reclamo.

Il Titolare del trattamento dei dati è Metaphora s.c. con sede legale in via XXV Aprile 6 52100 Arezzo,

email: [metaphora@pec.confcooperative.it](mailto:metaphora@pec.confcooperative.it)

Informativa completa sul trattamento dati è indicata nel sito internet dell'agenzia e consegnata congiuntamente alla documentazione di contatto e/o di iscrizione ai corsi.

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Per segnalazioni di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità, o per formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione, riferirsi a:

Francesca Bianchini, contatti: [fbianchini@metaphoraformazione.it](mailto:fbianchini@metaphoraformazione.it)

La modulistica per segnalazioni/suggerimenti viene fornita all'utente direttamente in agenzia.

La comunicazione con allegata la modulistica compilata potrà essere inviata all'indirizzo e mail sopra indicato con oggetto: **Reclamo/suggerimento**.

La segnalazione verrà gestita e chiusa entro 10 gg (o con diversa tempistica in relazione alla tipologia di disservizio segnalato).

Data ultima revisione 12/04/2019

Firma



**Metaphora**  
Soc. Coop. Agenzia Formativa  
Via XXV Aprile, 6 - 52100/AREZZO  
Tel. 0575 259413 / Fax 0575 259685  
[www.metaphoraformazione.it](http://www.metaphoraformazione.it) - P.I. 01884450518