



Allegato 13 – Carta qualità

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione CAT ASCOM MAREMMA SRL

Estremi atto rilascio accreditamento: DGR 1407/2016 e ss.mm.ii. (da ultimo DGR 1188/2025) **Codice accreditamento:** OF-0327

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la società CAT ASCOM MAREMMA 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

(inserire Organigramma dell'Organismo)

DIREZIONE: GABRIELLA ORLANDO, gabriella.orlando@confcommerciogrosseto.it

AMMINISTRAZIONE: SARA GRECHI sara.grechi@confcommerciogrosseto.it

MELISSA GUIDI melissa.guidi@confcommerciogrosseto.it

GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA: SARA GRECHI
sara.grechi@confcommerciogrosseto.it

CARLA RUSSO carla.russo@confcommerciogrosseto.it

COORDINAMENTO: MONICA CALEFFI, monica.caleffi@confcommerciogrosseto.it

VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI: GABRIELLA ORLANDO,
gabriella.orlando@confcommerciogrosseto.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: estremo decreto, pubblicato sul BURT n. 12 del 25/03/2009 parte II

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato: UNI EN ISO 9001:2015 n. certificato 952, Ente di Certificazione UNITER

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI modello 231

POLITICA DELLE QUALITA'

CAT ASCOM MAREMMA SRL pone come obiettivo prioritario della propria attività la massima soddisfazione dell'utenza e dei committenti, garantendo l'erogazione di servizi formativi efficaci, trasparenti e rispondenti ai reali fabbisogni del mercato del lavoro. L'Agenzia si impegna a rispettare le disposizioni regionali cogenti, a promuovere il

miglioramento continuo dei propri processi e a favorire il successo formativo e l'inclusione degli allievi

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: dal lunedì al giovedì dalle ore 09.00 alle ore 18.00; venerdì dalle ore 09.00 alle ore 15.00.

ORARIO RICEVIMENTO: dal lunedì al giovedì dalle ore 09.00 alle ore 18.00; venerdì dalle ore 09.00 alle ore 15.00.

INFORMAZIONI REPERIBILI SU (<https://www.ascomformazione grosseto.it/>, pagina Facebook "Agenzia Formativa Cat Ascom Maremma, pagina Instagram "Confcommercio_grosseto")

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE: nr 1 aula didattica ubicata in via Tevere, 17 Grosseto, dotata di nr 12 postazioni (tavoli da lavoro 50x70 cm + sedie) per i corsisti e nr 1 postazione per il docente, nonché provvista di attrezzature multimediali. Orario di fruizione in base alla programmazione didattica (es. 9.00-13.00 e 14.00-18.00).

LABORATORI: non presenti.

ATTREZZATURE TECNICHE: video proiettore, pc portatile, lavagna a fogli mobili.

LABORATORIO MULTIMEDIALE: non presente.

MATERIALI DIDATTICI: dispense cartacee, manuali, materiale multimediale.

ACCESSIBILITÀ AI LOCALI Tutti i locali sono aperti al pubblico, presidiati da una reception, collocati a piano terra e completamente accessibili da parte di soggetti con ridotte o impedito capacità motorie (in conformità alla normativa sul superamento delle barriere architettoniche e perizia tecnica in atti). L'orario di apertura al pubblico è: dal lunedì al giovedì dalle ore 09.00 alle ore 18.00; venerdì dalle ore 09.00 alle ore 15.00.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI Le iscrizioni vengono raccolte presso la segreteria oppure inviate alla stessa tramite inoltro via e-mail dei moduli cartacei e tramite il modulo di iscrizione online di Google Forms, raggiungibile anche dal sito www.ascomformazione grosseto.it.

MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO Il pagamento può avvenire mediante bonifico bancario oppure direttamente presso gli uffici dell'Agenzia Formativa CAT Ascom Maremma. Normalmente il corsista versa un acconto pari ad 1/3 del costo totale alla prima giornata del corso, mentre il saldo della quota (2/3 del costo totale) viene versato entro e non oltre la data prevista di fine corso. *Recesso*: in caso di impossibilità a proseguire il corso è necessario darne comunicazione scritta. Non è prevista alcuna penale per il recesso, né la restituzione della quota di partecipazione. L'allievo è tenuto altresì, in caso di iscrizione e avvio del corso, al versamento del saldo della quota che dovrà essere effettuato entro e non oltre la data prevista di fine corso.

MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI L'Agenzia si impegna verso l'utenza a comunicare in maniera inequivocabile la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo, nel rispetto del Sistema Regionale delle Competenze:

- Attestati di qualifica professionale
- Certificati di Competenze
- Dichiarazioni degli apprendimenti
- Attestati di frequenza

Il rilascio delle attestazioni avviene a seguito della verifica della presenza formale e del superamento delle eventuali prove di valutazione finali secondo la normativa vigente.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO / ORIENTAMENTO L'Agenzia eroga servizi di accoglienza, informazione e consulenza orientativa. Per gli allievi inseriti nei percorsi di istruzione/formazione (o laddove specificamente previsto dai progetti), l'Agenzia garantisce l'attivazione di azioni di accompagnamento, la stipula di un Patto Formativo individualizzato e una gestione strutturata delle relazioni con le famiglie per prevenire la dispersione e favorire il successo formativo.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI Il trattamento dei dati personali avviene nel pieno rispetto del **Regolamento Europeo (UE) 2016/679 (GDPR)** e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

- Nominativo del Titolare/Responsabile del trattamento dati: Gabriella Orlando. I dati personali raccolti vengono registrati e conservati in archivi sia informatici che cartacei, accessibili al solo personale addetto alla gestione. Vengono trattati in modo lecito, corretto e trasparente per gli scopi determinati (gestione formativa, amministrativa e contabile). I dati sono custoditi applicando misure tecniche e organizzative idonee a ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o trattamento non conforme.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità:

- Nominativo del referente e recapito mail: GABRIELLA ORLANDO, gabriella.orlando@confcommerciogrosseto.it
- Modalità di comunicazione: attraverso "scheda reclamo" (Codice documento: MG.15 della Modulistica Operativa Sistema Gestione Qualità ISO 9001).
- Modalità e tempistiche di risposta: presa in carico entro un giorno lavorativo.
- Indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: un giorno lavorativo.
- Possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: questionario di valutazione corso (Cod. MO.04 della Modulistica Operativa Sistema Gestione Qualità ISO 9001).

Data ultima revisione: 30/03/2026

Firma della Direzione:

