Carta qualità

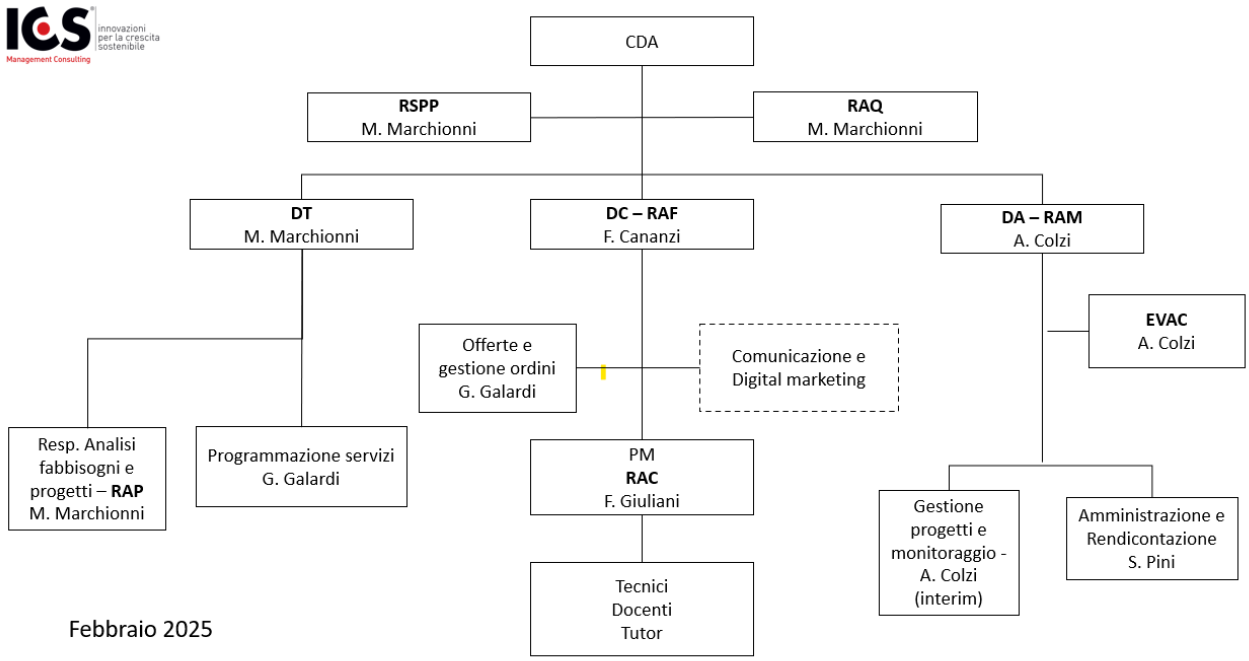
Denominazione Organismo / Istituzione I.C.Studio S.r.l.

Estremi atto rilascio accreditamento decreto numero 20414 del 19/12/2018
Codice accreditamento OF0074

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



Febbraio 2025

DIREZIONE: Ing Fabrizio Canazi, info@icsconsulting.it
AMMINISTRAZIONE: Dott.ssa Anna Colzi, info@icsconsulting.it
SEGRETERIA: Dott. Federico Bambi, gestione@icsconsulting.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto numero 20414 del 19/12/2018, pubblicato sulla banca dati degli atti amministrativi della Giunta regionale

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO al 26/02/2024: 30 Punti

CERTIFICAZIONI QUALITA': : ISO 9001:2015, CRT-17112-2006-AQ-FLR-SINCERT, DNV-GL

Validità 15 marzo 2024-14 marzo 2027

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA'

La nostra mission

Favorire l'innovazione sostenibile delle imprese e delle Pubbliche Amministrazioni, supportandole nello sviluppo di prodotti e servizi orientati alla transizione ecologica, alla trasformazione digitale e nell'adozione di modelli di governance responsabili ed efficienti.

Politica per la Qualità

- Perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia dei propri processi nell'ottica della soddisfazione del Cliente;
- Innovare l'offerta dei propri servizi di formazione e consulenza in relazione alle esigenze e fabbisogni dei propri clienti e del mercato potenziale secondo una visione sempre più "integrata" dei servizi medesimi;
- Mantenere nel tempo l'accreditamento come Agenzia Formativa e le qualifiche presso i Fondi Interprofessionali, a garanzia di prestazioni di qualità
- Sviluppare le potenzialità, le competenze e la professionalità del personale, in un ambiente improntato al lavoro di squadra ed alla valorizzazione dei talenti
- Attuare una politica di relazioni con gli Stakeholder e Competitors orientata alla partnership e alla realizzazione di nuovi servizi.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA

9,00:- 13,00 - 14.00 – 18.00 dal lunedi al venerdi ORARIO

RICEVIMENTO

9,00:- 13,00 dal lunedi al venerdi

INFORMAZIONI REPERIBILI SU sito web www.ics.it

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE (n° 1 aula didattica con capienza di 15 postazioni, attrezzata di n° 12 postazioni e dotata di attrezzatura informatica, ubicata in via Vittorio Emanuele n° 33, disponibile dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedi al venerdi 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 lunedi al venerdi escluso festivi)

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

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

(l'aula didattica, l'ufficio di segreteria e i servizi (sala di attesa e servizi igienici) sono accessibili tramite scale o ascensore - orario di apertura dal lunedi al venerdì dalle 9.00 alle 13.00/14.00-18.00 - modalità: appuntamento telefonico o via e-mail- e per i portatori di handicap vi è accessibilità massima in quanto i locali sono servita da ascensore e all'interno dei locali non vi sono barrire che limitano l'accesso. I locali sono inoltre dotati di servizio igienico idoneo anche per portatori di handicap

MODALITA' 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 o 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

MODALITA' 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 possono essere preventivamente concordate dalle controparti e comunque il saldo deve essere versato prima del 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 titolarietà I.C.Studio, finanziati con contributi pubblici, nessun compenso sarà richiesto al beneficiario della formazione

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' 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

(Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento GDPR 679/2016)

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

Nella persona del Dott. Ing. Massimo Marchionni

I. **"Dati personali"**. Oggetto di trattamento possono riguardare:

- Dati anagrafici (nome, cognome, telefono, mail, estremi del documento di identità e del codice fiscale, data di nascita, residenza)
- 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.
- 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);

- Valutazioni sulla relativa affidabilità e qualifica dell'interessato

II. **"Trattamento dei Dati Personali"** è effettuato da ICStudio Srl per le seguenti finalità:

- Finalità connesse agli obblighi contrattuali o 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 dei clienti (comunicazioni col cliente; amministrazione di contratti, ordini, arrivi, 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 ad eventi, corsi, convegni, seminari o informazioni commerciali di ICStudio Srl.

I dati personali e/o aziendali forniti, possono essere comunicati da ICStudio Srl. a terzi per finalità connesse agli obblighi contrattuali, ad obblighi fiscali o contabili. Il rifiuto di fornire i dati o l'opposizione ai trattamenti per le legittime finalità sopra dichiarate preclude o impedisce la corretta gestione del rapporto contrattuale. I dati da Lei forniti verranno trattati da ICStudio Srl, esclusivamente da parte del personale incaricato, sia in modo informatizzato che cartaceo per permettere il regolare svolgimento dell'attività commissionata, nel pieno rispetto della normativa in materia e, nel Suo stesso interesse.

Diritti dell'interessato secondo gli art. 7, 15, 16, 17, 18, 20 e 21 GDPR 679/2016

L'interessato può esercitare sul titolare del trattamento i seguenti diritti:

- Diritto di accesso ai suoi dati, per ottenere la conferma che sia o meno in corso in trattamento dei dati personali che lo riguardano, secondo l'art. 15
- Diritto di rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano, secondo l'art. 16
- Diritto alla cancellazione dei dati personali che lo riguardano, secondo l'art. 17
- Diritto di limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano, secondo l'art. 18
- Diritto alla portabilità dei dati personali che lo riguardano verso un altro titolare del trattamento, secondo l'art. 20
- Diritto di opporsi a finalità di marketing diretto e di trattamento di profilazione automatizzata, secondo l'art. 21
- Revocare il consenso al trattamento secondo l'art. 7.

In ogni momento l'interessato potrà esercitare i diritti a lui attribuiti, scrivendo tramite l'email info@icsconsulting.it, al Titolare del trattamento utilizzando la modulistica presente sul sito internet

www.garanteprivacy.it. In caso dovesse presentarsi effettivamente l'evenienza l'interessato può proporre reclamo all'autorità di controllo attraverso i moduli presenti sul sito www.garanteprivacy.it.

I dati sono conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario per soddisfare le finalità per cui sono trattati. Il periodo di conservazione appropriato è definito in relazione alle finalità ed al rispetto di obblighi di legge applicabili o per legittimo interesse del titolare. In particolare la conservazione dei dati per le finalità sopra riportate avrà una durata di 10 anni dopo la conclusione del contratto e/o di ogni altra comunicazione.

Per qualsiasi cosa in opposizione, non presente o in contrasto si fa riferimento alla Privacy Policy consultabile sul sito internet www.ics.it.

Riferimenti del Titolare del trattamento: **ICStudio Srl - info@icsconsulting.it**

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 S.ra Ginevra Galardi (segreteria didattica) recapito mail 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 16/01/2025 Firma