



# ISTITUTO FORMAZIONE FRANCHI

AGENZIA FORMATIVA CERTIFICATA ISO9001:2015

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA OF0180 - LIGURIA DGR 1394/13 - SICILIA CIR DRY252 - SARDEGNA DET 2777/55152

Sede Legale: Via Marconi 128 – 50131 Firenze Partita I.V.A./ Cod. Fis. 04709820486

www.istitutoformazionefranchi.it - info@istitutoformazionefranchi.it - istitutoformazionefranchi@pec.it

Allegato 13 – Carta qualità

## Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione ISTITUTO FORMAZIONE FRANCHI SRL**

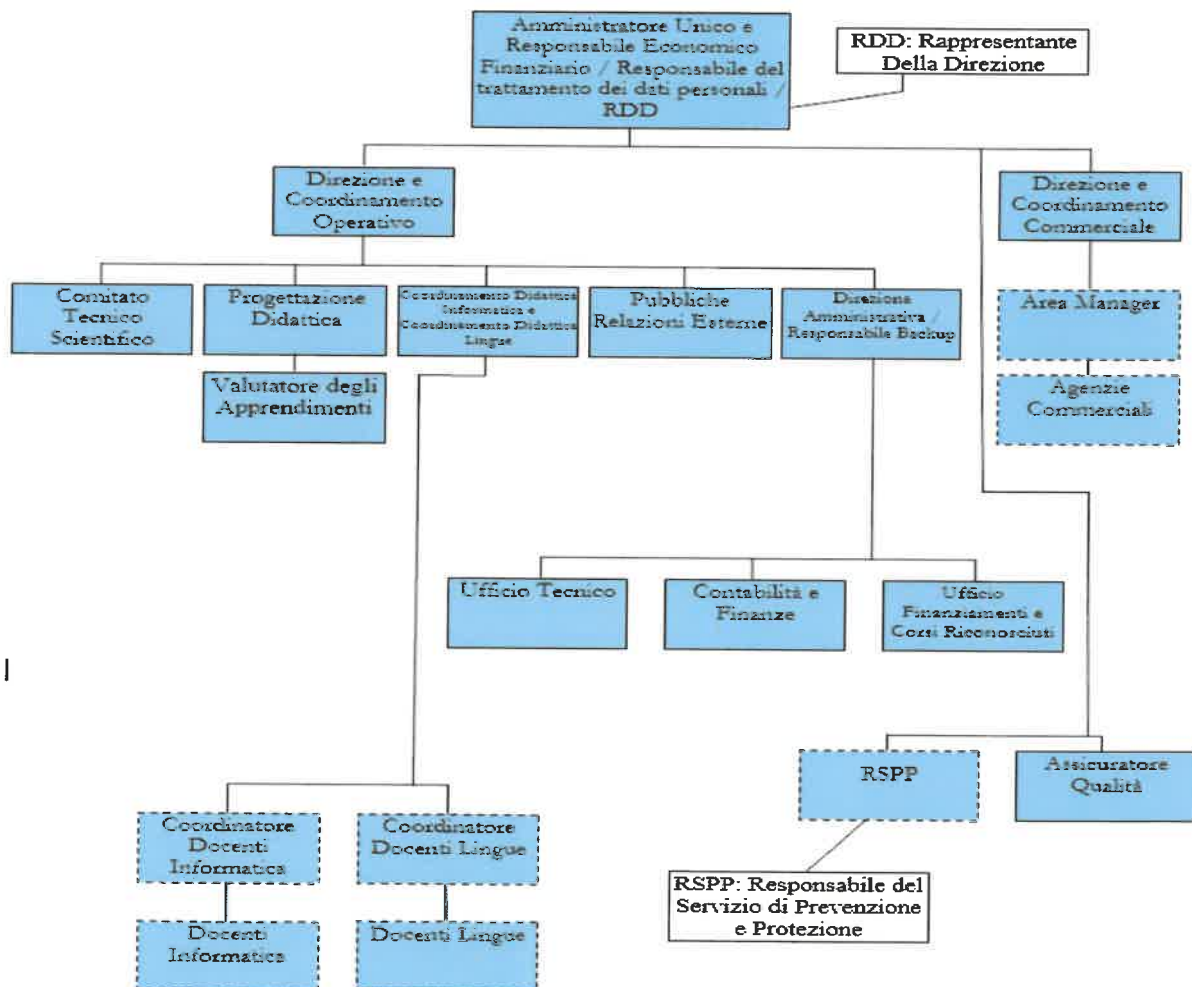
**Estremi atto rilascio accreditamento DECRETO N. 3340 DEL 11/03/2019**

**Codice accreditamento OF0180**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l’Agenzia Formativa “ISTITUTO FORMAZIONE FRANCHI 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





# ISTITUTO FORMAZIONE FRANCHI

AGENZIA FORMATIVA CERTIFICATA ISO9001:2015

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA OF0180 - LIGURIA DGR 1394/13 - SICILIA CIR DRY252 – SARDEGNA DET 2777/55152

Sede Legale: Via Marconi 128 – 50131 Firenze Partita I.V.A./ Cod. Fis. 04709820486

www.istitutoformazionefranchi.it - info@istitutoformazionefranchi.it - istitutoformazionefranchi@pec.it

**DIREZIONE:** Matteo federici; info@istitutoformazionefranchi.it

**AMMINISTRAZIONE:** Anna Liberatori; info@istitutoformazionefranchi.it

**SEGRETERIA:** Emma Bavecchi; amministrazione@istitutoformazionefranchi.it.

## **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto numero 3340 del 11/03/2019 pubblicato sul BURT del 12/03/2019

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Finanziata e Riconosciuta

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** Uni En ISO 9001:2015 conseguita in data 02/11/2016 (prima emissione), 26/10/2022 (data emissione corrente) e 30/10/2025 (data scadenza) da Ias Register AG

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

## **POLITICA DELLE QUALITA'**

**Istituto Formazione Franchi** è agenzia formativa accreditata presso la Regione Toscana dal 2003 (Codice di accreditamento OF0180) ed è certificata dal 2004 UNI EN ISO 9001:2015.

Istituto Formazione Franchi opera sul territorio toscano con una presenza capillare e diffusa limitando, al momento, la propria attività in Liguria nelle sole province di Imperia e Savona e in Sicilia nella provincia di Catania. La consolidata esperienza didattica e le professionalità presenti nella struttura, abbinate alla rete di relazioni sul territorio, hanno consentito di sviluppare una innovativa proposta formativa che abbina al metodo didattico diretto e situazionale percorsi didattici strutturati e gradualmente adeguatamente abbinati a materiale didattico, in parte di propria progettazione.

L'attività didattica è, prevalentemente, esplicita in tre macro-tipologie:

- formazione individuale;
- formazione aziendale;
- formazione professionale.

Sono in essere anche progetti finalizzati nell'ambito dell'aggiornamento degli insegnanti sull'utilizzo didattico delle nuove tecnologie (*TIC e Cognitivism*) e per l'aggiornamento degli insegnanti di sostegno e degli operatori della P.A. per la realizzazione di supporti didattici e siti accessibili e fruibili anche da utenti diversamente abili (*Progettazione Universale*).

La Direzione ha stabilito di dotare l'Organizzazione di un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, idoneo al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- **Garantire l'erogazione del servizio nel rispetto della soddisfazione del Cliente;**



# ISTITUTO FORMAZIONE FRANCHI

AGENZIA FORMATIVA CERTIFICATA ISO9001:2015

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA OF0180 - LIGURIA DGR 1394/13 - SICILIA CIR DRY252 - SARDEGNA DET 2777/55152

Sede Legale: Via Marconi 128 - 50131 Firenze Partita I.V.A./ Cod. Fis. 04709820486

www.istitutoformazionefranchi.it - info@istitutoformazionefranchi.it - istitutoformazionefranchi@pec.it

- individuare nuove **procedure** o fasi operative in modo da ottimizzare l'erogazione dei servizi al Cliente ed eliminare eventuali processi ostacolanti con conseguente aumento dell'efficienza e riduzione di costi;
- determinare e ridurre i **rischi per la salute e la sicurezza** dei lavoratori, portando al minimo la possibilità di **incidenti sul lavoro**;
- migliorare le condizioni di salubrità e comfort degli **ambienti di lavoro**;
- **Monitorare** la soddisfazione della clientela acquisita;
- **Monitorare** individuare e ridurre le **non conformità**;
- ridurre il numero dei **reclami dei clienti**;
- perseguire il **miglioramento continuo** delle prestazioni del SGQ.
- si impegna ad assicurare che l'Organizzazione operi nel rispetto delle **normative vigenti** e dei **requisiti di legge** applicabili;
- Controllo delle **risorse umane e materiali** disponibili.
- **Standardizzazione** dei metodi su tutta la struttura.
- *Utilizzare **mirror o server** che garantiscano la minore **carbon footprint** e, se possibile, certificati EN 14001*
- **Progettare** nuove forme di apprendimento

La Direzione si impegna ad assicurare che la Politica per la Qualità adottata sia attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione mediante i seguenti strumenti:

- l'utilizzo di **risorse** umane e materiali adeguate;
- la **formazione** e l'**informazione** continua del personale interno ed il controllo del personale esterno;
- il controllo sistematico delle esigenze e della **soddisfazione** del Cliente;
- la distribuzione della **documentazione** del SGQ in tutti i luoghi di lavoro in modo che sia accessibile al personale impegnato;
- la **sorveglianza** continua del sistema mediante Audit Interni interne condotte da personale adeguatamente addestrato;
- il **riesame** periodico del SGQ, in relazione agli obiettivi definiti nella politica, attuato mediante il riesame da parte della Direzione.
- **Piattaforme informatiche** evolute per la gestione amministrativa e dei servizi

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

**ORARIO DI APERTURA:** Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00.

**ORARIO RICEVIMENTO:** Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00

## **INFORMAZIONI REPERIBILI SU**

Le principali informazioni relativi alla nostra Società, sono reperibili su:

Sito internet: [www.istitutoformazionefranchi.it](http://www.istitutoformazionefranchi.it)

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/istitutoformazionefranchi/>

Facebook: <https://www.facebook.com/istituto.franchi>

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**



# ISTITUTO FORMAZIONE FRANCHI

AGENZIA FORMATIVA CERTIFICATA ISO9001:2015

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA OF0180 - LIGURIA DGR 1394/13 - SICILIA CIR DRY252 - SARDEGNA DET 2777/55152

Sede Legale: Via Marconi 128 - 50131 Firenze Partita I.V.A./ Cod. Fis. 04709820486

www.istitutoformazionefranchi.it - info@istitutoformazionefranchi.it - istitutoformazionefranchi@pec.it

## **AULE FORMATIVE**

AULA FORMATIVA di mq 24 per 12 allievi, con: Televisore interattivo, video proiettore, sistema amplificazione audio e lavagna a fogli mobili. Ubicazione Via Marconi 128. Disponibilità: dal lunedì al venerdì e relativamente alla tipologia di corso e allievi, anche il sabato. Orario: dalle ore 9.00 alle 13:00 dalle 14:30 alle 18:30 e secondo necessità dell'utenza e del tipo di corso dalla dalle 19:00 alle 23.00.

L'aula Formativa è attrezzata anche come laboratorio informatico con portatili e Tablet per ogni utente, una rete dedicata e sotto il controllo del docente. I Pc hanno abbordo software specialistici che attrezzano l'aula come un laboratorio linguistico con un numero di postazioni in rapporto 1:1 con i discenti, oltre ad una disposizione del docente, con tutti i software necessari.

Istituto Formazione Franchi, dispone inoltre di aule e laboratori dislocate sul territorio in Toscana, Liguria e Sicilia.

## **ATTREZZATURE TECNICHE**

L'aula formativa è dotata di pc e tablet, stampante, scanner. I laboratori dislocati sul territorio sono dotati anche di dotazioni specialistiche, quali Stampante 3D, Scanner 3D, etc, in funzione dei percorsi erogati.

## **LABORATORIO MULTIMEDIALE**

Nell'aula formativa è presente un impianto che permette il collegamento di 12 pc ed altrettanti Tablet alla rete aziendale dedicata con connessione ad internet a mezzo Fibra. Tale sistema consente la presenza di 12 postazioni. Fruizione riservata e ai partecipanti ai corsi

## **MATERIALI DIDATTICI**

I materiali didattici, collettivi ed individuali, sono studiati per garantire agli allievi un momento di autoapprendimento in cui ad ognuno sia garantita la possibilità di apprendere e analizzare il processo formativo secondo i diversi e personali tempi di assimilazione. Lo studio e sviluppo dei materiali è stato perfezionato secondo una metodologia didattica sviluppata dal Centro ricerca & sviluppo IFF, in funzione di un approccio learning-by-doing.

L'uso degli strumenti di CBT (Computer Based Training) consentono una continua verifica e stabilizzazione degli apprendimenti. I materiali individuali, sviluppati dai maggiori esperti del settore (Testi e Piattaforma on Line) come direttamente predisposti dal centro Ricerca e Sviluppo dell'Agenzia Formativa (Edizioni 2F Multimedia) sono concepiti per agevolare e consolidare l'apprendimento attraverso approfondimenti teorici e pratici individualizzati.

L'obiettivo viene perseguito anche tramite cd rom multimediali e strumenti di verifica individuale in formato così da agevolare l'allievo nel comprendere le proprie eventuali lacune e trarne gli appositi sviluppi tanto sul piano teorico che su quello pratico. Il materiale didattico personale, fornito ad ogni allievo, permette di creare, direttamente presso il proprio domicilio un contesto di apprendimento fattivo.

L'integrazione di materiali sviluppati e progettati su diversi supporti (cartacei, audio e multimediali) guida l'utilizzatore in una esperienza multisensoriale: è, infatti, dimostrato che la continuità degli effetti attivati con i percorsi di apprendimento e formazione è più stabile ed efficace in funzione del numero di sensi che viene colpito durante l'attività. Il materiale didattico individuale, fornito ad ogni allievo in funzione del corso di



# ISTITUTO FORMAZIONE FRANCHI

AGENZIA FORMATIVA CERTIFICATA ISO9001:2015

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA OF0180 - LIGURIA DGR 1394/13 - SICILIA CIR DRY252 - SARDEGNA DET 2777/55152

Sede Legale: Via Marconi 128 - 50131 Firenze Partita I.V.A./ Cod. Fis. 04709820486

www.istitutoformazionefranchi.it - info@istitutoformazionefranchi.it - istitutoformazionefranchi@pec.it

inserimento e conseguentemente alla verifica delle competenze di ingresso effettuata preliminarmente, è composto da Testi e Dispense autoprodotti suddivisi in tematiche direttamente riconducibili agli argomenti trattati, Testi prodotti e progettati per l'apprendimento dalle principali case editrici, oltre a Prodotti multimediali con metodologia CBT e Audio.

## **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

La Reception, la segreteria e i servizi sono accessibili come indicato nell'orario di ricevimento. L'aula formativa sono accessibili durante i giorni e gli orari stabiliti dal calendario dei vari corsi. Sono in stato di predisposizione le dotazioni per i portatori di handicap

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

Le Iscrizioni possono essere effettuate presso la segreteria, previo appuntamento, o tramite appuntamento individualizzato nel territorio di residenza. Per alcuni corsi, in alternativa possono essere trasmesse via fax allo 055579600 o a mezzo email a [info@istitutoformazionefranchi.it](mailto:info@istitutoformazionefranchi.it).

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

Per tutte le tipologie di corsi al quale il partecipante intende iscriversi, è prevista la possibilità di pagamento rateale. Le rate o il saldo potranno essere corrisposte tramite bonifico bancario, bollettini postali, assegno bancario, SDD o assegno circolare.

In linea con la normativa avrà facoltà di recesso entro 14 giorni dalla data di sottoscrizione (inviando lettera raccomandata A.R. all'Istituto FF - Via Marconi, 128 Firenze).

Sul nostro sito internet [www.istitutoformazionefranchi.it](http://www.istitutoformazionefranchi.it) è presente anche l'Informativa di recesso come da D. Lgs 21/02/2014 n.21

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

Istituto Formazione Franchi srl si impegna verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti.

Il genere di attestato rilasciato è in funzione della tipologia di corso, come descritto nel Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002 :

- qualifiche professionali;
- dichiarazione degli apprendimenti;
- attestati di partecipazione.

Le attestazioni con competenza finale di firma da parte della RT sono rilasciate in conformità a quanto previsto e richiesto dalla normativa regionale, sia in termini di contenuti, sia in termini di forma e tempistica.

Per gli attestati di partecipazione con esito positivo la certificazione verrà consegnata entro 45 giorni dall'esame finale.



# ISTITUTO FORMAZIONE FRANCHI

AGENZIA FORMATIVA CERTIFICATA ISO9001:2015

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA OF0180 - LIGURIA DGR 1394/13 - SICILIA CIR DRY252 - SARDEGNA DET 2777/55152

Sede Legale: Via Marconi 128 - 50131 Firenze Partita I.V.A./ Cod. Fis. 04709820486

www.istitutoformazionefranchi.it - info@istitutoformazionefranchi.it - istitutoformazionefranchi@pec.it

## **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

Le attività di formazione sono supportate da attività di orientamento e tutoraggio. Per i percorsi che prevedono in uscita la qualifica professionale come da normativa, previsto un accompagnamento di gruppo e individuale finalizzate al supporto alla fruizione della didattica, alla realizzazione delle attività di stage, e quando previsto dal progetto, per l'accompagnamento e l'assistenza all'inserimento lavorativo.

## **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

- nominativo del responsabile del trattamento dati: Fernando Franchi

Istituto Formazione Franchi S.r.l. i dati personali comunicati alla società in relazione alle adesione sottoscritte vengono così trattati:

### **I. Natura dei dati personali.**

Possono costituire oggetto di trattamento: i dati personali forniti all'adesione ed indicati nel modulo di iscrizione.

### **II. Finalità del trattamento.**

1. Gestione del rapporto con Istituto Formazione Franchi: finalizzato alla progettazione ed erogazione del servizio formativo, della assistenza personalizzata per la preparazione agli argomenti oggetto del percorso formativo.
2. Finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione del suddetto rapporto (ad esempio per l'acquisizione di informazioni precontrattuali e per consentire la esecuzione dei servizi e delle operazioni correlate, come contrattualmente convenute).
3. Finalità connesse agli obblighi di legge ed alle istruzioni delle autorità o degli organi di vigilanza.

### **III. Modalità di trattamento dei dati.**

1. I dati forniti mediante saranno oggetto di trattamento informatico e cartaceo ed elaborati da apposite procedure informatiche.
2. Il predetto trattamento avverrà in modo da garantirne la sicurezza logica e fisica e la riservatezza dei dati e potrà essere effettuato attraverso strumenti manuali, informatici e telematici atti a memorizzare, trasmettere e condividere i dati stessi.
3. Le logiche del trattamento saranno strettamente correlate alle illustrate finalità, in particolare i dati, saranno memorizzati e/o elaborati mediante apposite procedure informatiche, e trattati dalle unità aziendali preposte a gestire le attività sopra richiamate, oppure abilitate a svolgere quelle necessarie al mantenimento e/o esecuzione e/o conclusione del rapporto da persone fisiche o giuridiche che, in forza di contratto con Istituto Formazione Franchi, forniscono specifici servizi elaborativi o svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quelle di Istituto Formazione Franchi.

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Istituto Formazione Franchi assicura che i servizi non conformi ai requisiti (cogenti, definiti da Istituto Formazione Franchi o dal cliente) vengono identificati e tenuti sotto controllo, in modo da evitarne l'erogazione. La Responsabilità della gestione delle Non Conformità è della Direzione nella persona del Sig. Matteo Federici. Istituto Formazione Franchi intraprende azioni appropriate in base alla natura della non conformità e al suo effetto sulla conformità dei servizi al fine di riportarli in situazione di conformità. Ciò è applicato anche ai servizi riscontrati non conformi durante o dopo l'erogazione degli stessi.

Istituto Formazione Franchi gestisce i servizi non conformi in uno o più dei modi seguenti:

- correzione;



# ISTITUTO FORMAZIONE FRANCHI

AGENZIA FORMATIVA CERTIFICATA ISO9001:2015

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA OF0180 - LIGURIA DGR 1394/13 - SICILIA CIR DRY252 - SARDEGNA DET 2777/55152

Sede Legale: Via Marconi 128 - 50131 Firenze Partita I.V.A./ Cod. Fis. 04709820486

[www.istitutoformazionefranchi.it](http://www.istitutoformazionefranchi.it) - [info@istitutoformazionefranchi.it](mailto:info@istitutoformazionefranchi.it) - [istitutoformazionefranchi@pec.it](mailto:istitutoformazionefranchi@pec.it)

- segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della erogazione di servizi;
- informazione al cliente;
- ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

Per la segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità di Istituto Formazione Franchi srl potrà essere inviata una e-mail alla segreteria all'indirizzo mail: [amministrazione@istitutoformazionefranchi.it](mailto:amministrazione@istitutoformazionefranchi.it) indicando come oggetto "segnalazione disservizio, eventuale nome e cognome e località del corso".

Entro massimo 10 giorni verrà inviata e-mail di risposta da parte della segreteria. Nella mail di risposta verrà indicata, ogni volta sia possibile, la modalità di gestione e la tempistica di risoluzione del servizio.

Le proposte e i suggerimenti volti al miglioramento possono essere comunicati liberamente da chiunque, sia via mail sia direttamente al personale di contatto. Per gli utenti dei corsi in fase di valutazione della soddisfazione finale è prevista la possibilità di lasciare suggerimenti scritti sui questionari.

Data ultima revisione 09/02/2024

Matteo Federici