



Carta della Qualità

| | |
|-------------|--------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 1 di 10 |



— BEAUTY ACADEMY —
 AREZZO - FIRENZE

CARTA DELLA QUALITÀ

redatto in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015 - EA 37**
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI FORMATIVI

Copia **N. 2** distribuite in forma:

CONTROLLATA

NON CONTROLLATA



Certificato n. **18IQBV66**

Rilasciato da:

**AQC DIVISIONE
 ITALIA**

II: 27.04.2018

RELEASING

| Rev. | Data | Redazione (RGQ) | Verifica-Approvazione (DG) | Note |
|------|------------|-----------------|----------------------------|--|
| 00 | 30.09.2018 | FABRIZIO FABIO | FABRIZIO F. E FRATINI R. | <i>Emissione per adozione UNI EN ISO 9001:2015 - EA37</i> |
| 00 | 31.03.2021 | FABRIZIO FABIO | FABRIZIO F. E FRATINI R. | <i>Modifica Denominazione Sociale e accreditamento nuovi locali</i> |
| | | | | |

Il presente documento è di esclusiva proprietà di Errefe Reali Pascal Srl.
 È emesso in forma riservata e come tale non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte,
 al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta da parte della Società medesima.



| | |
|-------------|--------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 2 di 10 |

Carta della Qualità

All. 13 domanda di accreditamento

Denominazione Organismo / Istituzione: ERREFFE REALI PASCAL SRL

Estremi atto rilascio accreditamento:

- **Formazione Riconosciuta e Finanziata – Decreto n. 11989 del 17.07.2019**
- **Nuova Denominazione Societaria e Accreditamento locali aggiuntivi Firenze: Decreto n. 21078 del 22.12.2020**

Codice accreditamento: OF 0116

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Società “ERREFFE REALI PASCAL 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

| MANSIONE | NOME E COGNOME | TIPOLOGIA DI RAPPORTO |
|---|-----------------------------|---------------------------------------|
| AMMINISTRATORE | FABRIZIO FABIO | SOCIO AMMINISTRATORE |
| AMMINISTRATORE | FRATINI RACHELE | SOCIO AMMINISTRATORE |
| RESPONSABILE PROCESSI DI QUALITA ISO 9001:2015 - EA37 | MAXWELL COMMUNICATION GROUP | PRESTAZIONE DI SERVIZIO |
| RESPONSABILE QUALITA' INTERNO | FABRIZIO FABIO | SOCIO AMMINISTRATORE |
| RESPONSABILE QUALITA' INTERNO | FRATINI RACHELE | SOCIO AMMINISTRATORE |
| RSPP | FRATINI RACHELE | SOCIO AMMINISTRATORE |
| RSPP | FABRIZIO FABIO | SOCIO AMMINISTRATORE |
| RSPP | BONI ROSSELLA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| RSPP | PANCRAZZI ALESSIO | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| RSPP | BIANCO CRISTINA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO PART TIME |

ERREFFE REALI PASCAL S.R.L.

Agenzia Accr. Reg. Toscana OF 0116
 AREZZO - Viale Piero della Francesca, 15
 FIRENZE - Via di Novoli, 87/L
 AR: 0575.333272 - FI: 055.410152
 P.Iva: 02208700514
 info@errefe.eu

**Carta della Qualità**

| | |
|-------------|--------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 3 di 10 |

| | | |
|-----------------------------------|------------------------|---|
| RESPONSABILE ANTINCENDIO | FRATINI RACHELE | SOCIO AMMINISTRATORE |
| RESPONSABILE ANTINCENDIO | FABRIZIO FABIO | SOCIO AMMINISTRATORE |
| RESPONSABILE ANTINCENDIO | BONI ROSSELLA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| RESPONSABILE ANTINCENDIO | PANCRAZZI ALESSIO | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| RESPONSABILE ANTINCENDIO | BIANCO CRISTINA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO PART TIME |
| RESPONSABILE PRIMO SOCCORSO | FRATINI RACHELE | SOCIO AMMINISTRATORE |
| RESPONSABILE PRIMO SOCCORSO | FABRIZIO FABIO | SOCIO AMMINISTRATORE |
| RESPONSABILE PRIMO SOCCORSO | BONI ROSSELLA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| RESPONSABILE PRIMO SOCCORSO | PANCRAZZI ALESSIO | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| RESPONSABILE PRIMO SOCCORSO | BIANCO CRISTINA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO PART TIME |
| RESPONSABILE HACCP | FABRIZIO FABIO | SOCIO AMMINISTRATORE |
| MEDICO DEL LAVORO | FONNESU GIOVANNI | INCARICO DI PRESTAZIONE PRO- FESSIONALE |
| RESPONSABILE SETTORE ESTETICO | PEZZATINI SERENA | CONTRATTO DI COLLABORAZIONE COORDINATA E CONTINUATIVA ALLA FORMAZIONE PROFESSIONALE EX D.LGS 81/2015 |
| RESPONSABILE SETTORE PARRUCCHIERI | CAPPETTI SUSANNA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO PART TIME |
| RESPONSABILE SETTORE A.D.B. | CANESCHI EMANUELA | COLLABORATORE ESTERNO |
| TUTOR | FRATINI RACHELE | SOCIO AMMINISTRATORE |
| TUTOR | FABRIZIO FABIO | SOCIO AMMINISTRATORE |
| TUTOR | BONI ROSSELLA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| TUTOR | PANCRAZZI ALESSIO | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| TUTOR | BIANCO CRISTINA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO PART TIME |
| UFFICIO LEGALE DELL'AZIENDA | STUDIO LEGALE BIANCONI | INCARICO DI PRESTAZIONE PRO- FESSIONALE |
| UFFICIO CONTABILE DELL'AZIENDA | STUDIO ROSSI FRATINI | INCARICO DI PRESTAZIONE PRO- FESSIONALE |

ERREFFE REALI PASCAL S.R.L.

Agenzia Accr. Reg. Toscana OF 0116
 AREZZO - Viale Piero della Francesca, 15
 FIRENZE - Via di Novoli, 87/L
 AR: 0575.333272 - FI: 055.410152
 P.Iva: 02208700514
 info@errefe.eu

**Carta della Qualità**

| | |
|-------------|--------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 4 di 10 |

| | | |
|-----------------------------------|------------------------------|--|
| RESPONSABILE CONTABILITA' INTERNA | BONI ROSSELLA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| DOCENTE SETTORE ESTETICO | MERCURI ADRIANA | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE SETTORE ESTETICO | BELLUCCI VALENTINA | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE SETTORE ESTETICO | DINI GIOIA | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE SETTORE ESTETICO | PETRUCCI ROMINA | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE SETTORE ESTETICO | PAGNI VALENTINA | CONTRATTO DI COLLABORAZIONE COORDINATA E CONTINUATIVA ALLA FORMAZIONE PROFESSIONALE EX D.LGS 81/2015 |
| DOCENTE SETTORE ESTETICO | PEZZATINI SERENA | CONTRATTO DI COLLABORAZIONE COORDINATA E CONTINUATIVA ALLA FORMAZIONE PROFESSIONALE EX D.LGS 81/2015 |
| DOCENTE SETTORE ESTETICO | DEMA PERDISA | CONTRATTO DI COLLABORAZIONE COORDINATA E CONTINUATIVA ALLA FORMAZIONE PROFESSIONALE EX D.LGS 81/2015 |
| DOCENTE SETTORE ESTETICO | PARADISO LUCIA | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE AREA MEDICA | DOTT.SSA ARRIGUCCI SILVIA | LIBERO PROFESSIONISTA BIOLOGO |
| DOCENTE AREA MEDICA | PROF. FERDINANDO PATERNOSTRO | ORDINARIO ANATOMIA UNIFI |
| DOCENTE AREA MEDICA | DOTT.SSA DI DATO ROSSELLA | LIBERO PROFESSIONISTA IMAGING DIAGNOSTICO |
| DOCENTE AREA MEDICA | DOTT.SSA PIERA PETROSINO | LIBERO PROFESSIONISTA DERMATOLOGIA |
| DOCENTE INFORMATICA | FORMELLI MAURO | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE AREA PSICOLOGICO SOCIALE | CARUSO SILVIA | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE AREA GIURIDICO ECONOMICA | FRATINI STEFANO | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE AREA GIURIDICO ECONOMICA | BONI ROSSELLA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO FULL TIME |
| DOCENTE AREA GIURIDICO ECONOMICA | FABRIZIO FABIO | SOCIO AMMINISTRATORE |
| DOCENTE SETTORE ACCONCIATORE | CAPPETTI SUSANNA | DIPENDENTE T. INDETERMINATO PART TIME |
| DOCENTE SETTORE ACCONCIATORE | FRATINI RACHELE | SOCIO AMMINISTRATORE |
| DOCENTE SETTORE ACCONCIATORE | BONCOMPAGNI DAVID | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE SETTORE ACCONCIATORE | GALOPPI ROBERTA | CONTRATTO DI COLLABORAZIONE COORDINATA E CONTINUATIVA ALLA FORMAZIONE PROFESSIONALE EX D.LGS81/2015 |
| DOCENTE SETTORE SANITARIO | MERLI MARIA CRISTINA | COLLABORATORE ESTERNO |
| DOCENTE SETTORE SANITARIO | CANESCHI EMANUELA | COLLABORATORE ESTERNO |

ERREFFE REALI PASCAL S.R.L.

Agenzia Accr. Reg. Toscana OF 0116
AREZZO - Viale Piero della Francesca, 15
FIRENZE - Via di Novoli, 87/L
AR: 0575.333272 - FI: 055.410152
P.Iva: 02208700514
info@errefe.eu



Carta della Qualità

| | |
|-------------|--------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 5 di 10 |

| | | |
|-----------------------------|--------------|-----------------------|
| DOCENTE NORMATIVE SANITARIE | FONTANI LARA | LIBERO PROFESSIONISTA |
|-----------------------------|--------------|-----------------------|

DIREZIONE: RACHELE FRATINI - info@errefe.eu

AMMINISTRAZIONE: FABIO FABRIZIO - info@errefe.eu

SEGRETERIA: RACHELE FRATINI, FABIO FABRIZIO, ALESSIO PANCRAZZI, ROSSELLA BONA, CRISTINA BIANCO - info@errefe.eu

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto n. 11989 del 17.07.2019 - codice OF 0116

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 25

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001:2015 settore EA37 - Certificato n. 18IQBV66 rilasciato il 27.04.2018 da AQC ITALIA

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI: Ente di Promozione Sportiva riconosciuto C.O.N.I.

POLITICA DELLE QUALITA'

L'agenzia è specializzata nella formazione riconosciuta, finanziata e continua nei settori del benessere, sicurezza e sanità. Uffici, aule didattiche e laboratori ubicati in centro cittadino all'interno della medesima struttura, sono dotati dei più moderni strumenti per la formazione didattica e tecnico-professionale in sicurezza. La didattica è impostata secondo i metodi del *learn-by-doing* in simulazione d'impresa, ed erogata da un corpo docenti giovane e di provata esperienza, con ottimi feedback degli alunni in costante monitoraggio. La pregressa esperienza di rapporti territoriali ha garantito nel tempo indici di occupabilità superiori alla media di settore e persistenti nel tempo, al punto da consolidare una reputazione di eccellenza anche al di fuori del territorio provinciale. Con la presente PdQ l'Agenzia si impegna a migliorare costantemente i propri standard di servizio alla clientela, per perseguirne la piena soddisfazione ed aumentare la competitività della struttura rispetto alla concorrenza.

ERREFFE REALI PASCAL S.R.L.

Agenzia Accr. Reg. Toscana OF 0116
AREZZO - Viale Piero della Francesca, 15
FIRENZE – Via di Novoli, 87/L
AR: 0575.333272 – FI: 055.410152
P.Iva: 02208700514
info@errefe.eu



Carta della Qualità

| | |
|-------------|--------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 6 di 10 |

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA:

- AREZZO: dal lunedì al giovedì ore 9-13 e 14-18; Venerdì ore 9-13
- FIRENZE: dal lunedì al giovedì ore 9-13 e 14-16; Venerdì ore 9-12

ORARIO RICEVIMENTO:

- AREZZO: dal lunedì al giovedì ore 9-13 e 14-18; Venerdì ore 9-13
- FIRENZE: dal lunedì al giovedì ore 9-13 e 14-16; Venerdì ore 9-12

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

- Sito internet: www.errefe.eu;
- Pagina Facebook: www.facebook.com/errefe.scuole; www.facebook.com/ErrefeRealiPascal
- Segreteria:
 - AREZZO: Viale Piero della Francesca n.15 – 52100 – Tel. 0575.333272
 - FIRENZE: Via di Novoli, 87/L – 50127 – Tel. 055.410152

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE

L’Agenzia è dotata di un Aula didattica / informatica per sede accessibile negli orari sopra citati.

L’Aula è dotata di 20 postazioni individuali con banco e sedia, una postazione docente con scrivania, n.10 notebook alunni + n.1 notebook docente collegati in rete, video-proiettore, impianto audio.

LABORATORI

- SEDE DI AREZZO: L’Agenzia è dotata di n. 2 laboratori di estetica e n. 2 laboratori per parrucchieri accessibili negli orari sopra citati.
- SEDE DI FIRENZE: L’Agenzia è dotata di n. 4 laboratori di estetica e n. 2 laboratori per parrucchieri accessibili negli orari sopra citati.

MATERIALI DIDATTICI

Slides e dispense prodotte dall’Agenzia.

ERREFFE REALI PASCAL S.R.L.

Agenzia Accr. Reg. Toscana OF 0116
AREZZO - Viale Piero della Francesca, 15
FIRENZE – Via di Novoli, 87/L
AR: 0575.333272 – FI: 055.410152
P.Iva: 02208700514
info@errefe.eu



Carta della Qualità

| | |
|-------------|--------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 7 di 10 |

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

L'intera struttura è accessibile durante gli orari di apertura anche alla clientela portatrice di handicap.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

La domanda di iscrizione, redatta su apposito modello, deve essere compilata personalmente dal richiedente presso:

- ERREFFE REALI PASCAL srl, viale Piero della Francesca, 15 - Arezzo, rif. Rachele Fratini e Fabio Fabrizio;
- ERREFFE REALI PASCAL srl, Via di Novoli, 87/L – Firenze, rif. Rachele Fratini e Fabio Fabrizio;

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Tassa di iscrizione al momento della firma del contratto; successive rate mensili a partire dal mese di inizio corso e termine entro la fine del corso. Tali pagamenti potranno essere effettuati: contanti fino a limiti previsti dalla legge, assegno bancario o circolare, POS o bonifico bancario. L'allievo ha la possibilità di recedere dal contratto a mezzo raccomandata A/R da inviare ad ERREFFE REALI PASCAL srl - Viale Piero della Francesca n.15 – 52100 -Arezzo entro e non oltre il termine di sette giorni di calendario dalla data di sottoscrizione del contratto ovvero, quando il contratto sia sottoscritto nei sette giorni immediatamente precedenti alla data di inizio del corso, non oltre il giorno anteriore a detta data. Solo in tale caso ERREFFE REALI PASCAL srl ha il diritto di trattenere e/o di esigere la sola quota di iscrizione, mentre in tutti gli altri casi ERREFFE REALI PASCAL srl ha il diritto di esigere l'intero importo del corso.

Nel caso in cui il corso in oggetto non dovesse iniziare oltre i 180 giorni, dalla data indicata sul contratto, l'allievo ha il diritto di recedere dal contratto in essere con la dovuta restituzione degli importi precedentemente versati compreso la quota di iscrizione tramite bonifico bancario. Nessuna somma comunque potrà essere trattenuta da ERREFFE REALI PASCAL SRL a titolo di penale se l'Agenzia dovesse essere in difetto.

MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'Agenzia è autorizzata a rilasciare le seguenti certificazioni di fine percorso formativo:

- 1) Qualifiche professionali
- 2) Certificazioni delle competenze
- 3) Certificazioni dovute per legge



| | |
|-------------|--------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 8 di 10 |

- 4) Dichiarazioni degli apprendimenti
- 5) Attestati di partecipazione

1 e 2 vengono rilasciate nei tempi di istruttoria regionale. 3, 4 e 5 entro 15 giorni dalla fine del corso.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

ACCOMPAGNAMENTO IN ENTRATA ED IN ITINERE

I progetti prevedono un servizio di accompagnamento al processo di apprendimento finalizzato a prevenire e/o recuperare le criticità. Tale attività ha lo scopo di favorire l'inserimento ed il sostegno dell'allievo durante il percorso didattico/laboratoriali.

A tal fine sono previste le seguenti azioni specifiche:

1. Sportello di Counseling/Problem Solving: un referente dell'Agenzia Formativa sarà a disposizione degli allievi. L'Agenzia, inoltre, provvederà ad attuare un monitoraggio costante del gruppo classe, attraverso schede tecniche di osservazione che permetteranno di comprendere le dinamiche del gruppo e le eventuali problematiche esistenti tra gli allievi o con i docenti. Nel caso in cui si dovessero riscontrare tali problematiche il tutor attiverà una procedura attraverso la quale allievi e docenti possano risolvere eventuali problematiche che potrebbero ostacolare il normale svolgimento dell'attività didattica.

L'Agenzia, inoltre, provvederà ad attuare interventi di monitoraggio costante in qualità ai fini di valutare il livello periodico di apprendimento raggiunto.

2. Corsi di recupero mirati: nel caso in cui si dovessero riscontrare negli allievi difficoltà di apprendimento o di realizzazione degli obiettivi previsti, l'Agenzia provvederà ad attuare specifici corsi di recupero che possono essere realizzati con varie modalità organizzative in relazione alle problematiche da affrontare:
 - a) sessioni integrative per piccoli gruppi di studenti;
 - b) sessioni di team building modulari per livelli e area disciplinare;
 - c) studio individuale assistito.

Il compito di coordinare le iniziative del recupero è affidato ad uno staff dedicato costituito dal tutor d'aula, dal direttore del progetto, e dai singoli docenti che parteciperanno all'individuazione degli allievi in difficoltà nelle singole materie.



| | |
|-------------|--------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 9 di 10 |

3. Interventi motivazionali: per i soggetti che presentino deficit motivazionali a concludere il percorso, il tutor svolgerà una serie di interventi di affiancamento individuali al fine di risolvere le conflittualità interne dell'allievo.

ACCOMPAGNAMENTO IN USCITA ED ORIENTAMENTO AL LAVORO

1. Il servizio di accompagnamento in uscita è finalizzato a fornire agli allievi le capacità di autovalutare l'insieme delle competenze acquisite e le attitudini personali sviluppate, allo scopo di individuare la futura collocazione nel mercato che incontri il livello di professionalità raggiunta e le aspettative dell'allievo.

L'azione sarà strutturata in modo da:

- presentare agli studenti lo scenario delle opportunità emergenti nel mondo del lavoro;
- effettuare un orientamento informativo sulle opportunità lavorative del territorio e sulle modalità per parteciparvi in stretto raccordo con gli operatori dei Centri per l'impiego;
- effettuare attività di *counseling* e orientamento individuale per definire e stabilire la propria meta formativa e lavorativa;
- analizzare motivazioni e aspirazioni per sostenerne le scelte (processi decisionali) e arrivare a redigere un progetto professionale personalizzato e condiviso;
- Verificare le attitudini, capacità, punti di forza e di debolezza della persona.

Queste azioni principali saranno condotte con estrema attenzione alla dimensione di genere.

2. L'attività di *placement* avrà ad oggetto le seguenti azioni:

- guidare l'allievo alla corretta compilazione del proprio curriculum vitae e lettera di presentazione;
- effettuare sessioni simulate di colloquio di lavoro;
- presentare metodi e strumenti per la ricerca attiva del lavoro;
- assistere l'allievo per presentare le proprie candidature di lavoro nelle bacheche offerte da strutture pubbliche e private, cartacee ed informatiche.
- assistere l'allievo alla comprensione e compilazione di eventuali bandi e concorsi pubblici riservati alla figura professionale d'uscita.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

ERREFFE REALI PASCAL S.R.L.

Agenzia Accr. Reg. Toscana OF 0116
AREZZO - Viale Piero della Francesca, 15
FIRENZE - Via di Novoli, 87/L
AR: 0575.333272 - FI: 055.410152
P.Iva: 02208700514
info@errefe.eu



Carta della Qualità

| | |
|-------------|---------------|
| Rev. | 01 |
| Del | 31.03.2021 |
| Pag. | Pag. 10 di 10 |

Il trattamento dei dati di collaboratori, alunni e fornitori è eseguito in modo cartaceo ed informatico secondo le ultime procedure in vigore (Reg. UE n. 676/2016 – GDPR), sono utilizzati solo a scopi interni e non vengono comunicati a terzi.

L’Agenzia utilizza un software proprietario su base online (“Freeday” fornito da MAPE SYSTEM SRL) per la gestione di docenze, aule e lezioni, e applicativi di sistema in locale, salvati su server NAS autenticato, per quanto riguarda contratti, comunicazioni, documentazione contabile. Entrambi le procedure sono protette con sistema di autenticazione accessibile solo agli amministratori dell’Agenzia, backup su server e rete dedicata e separata dal resto degli accessi.

I dati cartacei sono archiviati in faldoni anonimi e accessibili ai soli amministratori.

Le procedure sono entrambi specificate nel registro dei trattamenti dei dati come da normativa.

I dati personali degli alunni potranno essere condivisi, a soli scopi didattici e amministrativi, con le Agenzie Formative Accreditate con cui ERREFFE REALI PASCAL SRL collabora per lo svolgimento di specifiche attività formative finanziate, riconosciute e continue erogate in ATI e altre forme contrattuali richieste o previste dalla normativa nazionale e regionale in materia.

- Titolare e Responsabile del trattamento dati è: ERREFFE REALI PASCAL SRL, nelle persone degli Amministratori RACHELE FRATINI E FABIO FABRIZIO

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: FRATINI RACHELE O FABIO FABRIZIO INDIRIZZO MAIL info@errefe.eu
- modalità di comunicazione: verbale, per mail e mediante modulistica interna
- modulistica per comunicazione del disservizio: Scheda anonima di monitoraggio
- modalità e tempistiche di risposta: 24/48 ore
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: 48/72 ore
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell’erogazione: SI, su apposito spazio in scheda di monitoraggio.

Data ultima revisione 31.03.2021

Firma **ERREFFE REALI PASCAL SRL**
Ag. Fom. accr. Regione Toscana OF 0116
SEDE: Viale Piero della Francesca 15 - AREZZO
Tel. 0575 333272
FILIALE: Via di Novoli 87/L - FIRENZE
Tel. 055 410152
P.Iva* 02208700514 - info@errefe.eu