

### Carta qualità

#### Denominazione Organismo / Istituzione OMNIA SCRL

**Estremi atto rilascio accreditamento** decreto 2845 del 05/03/2018

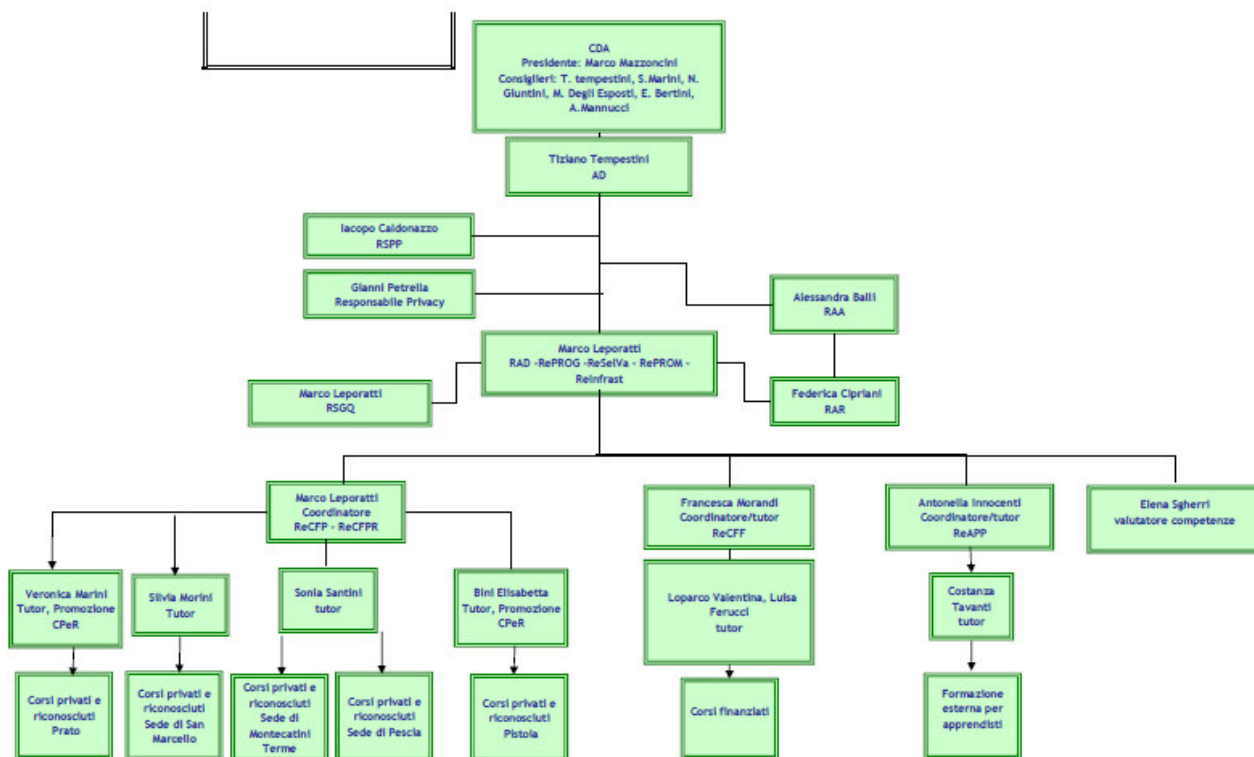
**Codice accreditamento PT 0210**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Società OMNIA SCRL , 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

(inserire Organigramma dell’Organismo)



**DIREZIONE:** Tiziano Tempestini, t.tempestini@confcommercio.ptpo.it

**AMMINISTRAZIONE:** Alessandra Balli, a.balli@confcommercio.ptpo.it

**SEGRETERIA:** Marco Leporatti, m.leporatti@confcommercio.ptpo.it

### **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** PT0210 – decreto 17625 del 30/11/17 pubblicato sul BURT del 13/12/17 e decreto 2845 del 05/03/2018

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata,

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 27,5**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** UN EN ISO 9001:2015 – IAF/EA 37, n. certificato 1062, Ente di Certificazione UNITER

#### **EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

- **TEST CENTER AICA ADN0001**

Omnia Scrl è Agenzia Formativa accreditata nel sistema Regionale Toscano con il cod. PT0210.

Omnia scrl gestisce attività formativa a catalogo, riconosciuta e non, in ambito di obbligo di legge, alimentare, delle nuove tecnologie informatiche, sportivo e linguistico; progetta e realizza percorsi formativi sul FSE per occupati e non occupati; progetta e realizza interventi di formazione continua per addetti delle imprese del terziario sia utilizzando i finanziamenti dei fondi interprofessionali che su commessa; progetta e gestisce la formazione obbligatoria per l'apprendistato.

Omnia scrl ha uffici ed aule formative nella sede di Pistoia, viale Adua 126/4. Le aule sono equipaggiate con moderni dispositivi per l'apprendimento (LIM, collegamento internet, videopriettori, lavagne interattive...).  
Personale specializzato accoglie ed orienta l'utenza verso la soluzione più adeguata ai propri obiettivi.

### **POLITICA DELLE QUALITA'**

L'Agenzia Formativa Omnia scrl persegue l'obiettivo di realizzare un'impresa efficiente, all'interno di un mercato fortemente competitivo com'è quello della formazione professionale perseguendo in modo continuo la piena soddisfazione del Cliente.

Omnia scrl si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente diretto e indiretto, il coinvolgimento del personale e delle parti interessate esterne.

Omnia scrl riconosce come prioritaria la necessità di stabilire e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità applicabile a tutte le attività svolte oggetto della propria mission.

Per ottenere questi risultati Omnia scrl applica un sistema di gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, integrando lo stesso con il sistema di Accredito della Regione Toscana .

Il personale viene stimolato attraverso attività di formazione e momenti di verifica del lavoro eseguito.

La soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate viene perseguita attraverso l'analisi approfondita dei requisiti espressi ed impliciti al fine di individuare il servizio capace di soddisfare le proprie esigenze, nel rispetto dell'ambiente circostante.

Attenzione alle Risorse Umane

- Migliorare continuamente le competenze di ogni singolo collaboratore attraverso formazione e promuovendo l'autoformazione
- Soddisfare le esigenze dei collaboratori applicando leggi, norme, buone pratiche da loro applicabili e rispettando la dignità e le pari opportunità;
- Offrire un ambiente lavorativo adeguato per quanto si deve fare e consono per quanto si deve apparire.

#### Attenzione al Cliente

- Soddisfare le esigenze del Cliente, nel rispetto dell'etica professionale
- Fidelizzare il Cliente anticipando i bisogni sia impliciti che inespressi;

#### Attenzione al Fornitore

- Definire ed applicare criteri di selezione e qualifica dei Fornitori basati sulla loro comprovata capacità di fornire prodotti e servizi adeguati;
- Attivare delle attività di collaborazione con i Fornitori al fine di migliorare i servizi e i prodotti acquisiti che hanno una ricaduta strategica sui servizi erogati.

#### Attenzione all'Azienda

- gestione pianificata delle Risorse Finanziarie aziendali attraverso programmi di sviluppo
- controlli sistematici sull'andamento economico aziendale sulla base di budget preventivi e consuntivi
- Mantenere la conformità alle norme europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio

Per monitorare tali aspetti la Direzione stabilisce degli obiettivi nel breve e nel medio termine che vengono resi noti e condivisi a tutti i livelli dell'organizzazione.

La presente politica viene riesaminata almeno una volta l'anno in concomitanza del riesame della direzione.

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

ORARIO DI APERTURA: LUN – VEN dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.15 alle 17.35

ORARIO RICEVIMENTO : LUN – VEN dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.15 alle 17.00

#### INFORMAZIONI REPERIBILI SU

- [www.ascomservizi.pistoia.it](http://www.ascomservizi.pistoia.it)
- [www.internationalspeakingschool.it](http://www.internationalspeakingschool.it)
- [www.accademiaenogastronomicatoscana.it](http://www.accademiaenogastronomicatoscana.it)
- FB – confcommerciopistoiaaprato e accademiaenogastronomicatoscana
- Depliant cartacei

### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

**AULE FORMATIVE** (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione):

- aule accreditate disponibili in via esclusiva n. 1 , viale Adua 126/4 a Pistoia, videopriettorre, lavagna interattiva, orario disponibilità dalle ore 08.30 alle ore 23.00
- aule non accreditate disponibili non in via esclusiva, n. 3 viale Adua 126/4 a Pistoia, videopriettorre,

**LABORATORI** (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione):

- non accreditato , laboratorio informatica , n.. 1 disponibile non in via esclusiva , n. 20 postazioni, standard AICA viale Adua 126/4 a Pistoia, orario disponibilità dalle ore 08.30 alle ore 23.00
- non accreditato , laboratorio bar , n.. 1 disponibile non in via esclusiva , n. 16 postazioni, bancone, frigo, macchina ghiaccio, macchina da caffè, orario disponibilità dalle ore 08.30 alle ore 23.00

**ATTREZZATURE TECNICHE** (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialisitici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione)

- non accreditato , laboratorio bar , n.. 1 disponibile non in via esclusiva , n. 16 postazioni, bancone, frigo, macchina ghiaccio, macchina da caffè, orario disponibilità dalle ore 08.30 alle ore 23.00

**LABORATORIO MULTIMEDIALE** (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)

- non accreditato , laboratorio informatica , n.. 1 disponibile non in via esclusiva , n. 20 postazioni, standard AICA viale Adua 126/4 a Pistoia, orario disponibilità dalle ore 08.30 alle ore 23.00, videoproiettore, LIM

**MATERIALI DIDATTICI** (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.)

### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

- tutti i locali sono accessibili ai portatori di handicap con la normale fruibilità

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

(es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc. )

- PER L'ATTIVITA' A CATALOGO E RICONOSCIUTA iscrizione attraverso mail a distanza ed in presenza attraverso la segreteria
- PER L'ATTIVITA' FSE: iscrizione attraverso candidatura su bando presso la segreteria

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

(indicare le possibili modalità: es. in contanti, tramite bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.)

- Contanti
- Bonifico
- Pos
- Sistema Small pay – dilazione pagamento ad interessi zero per i possessori di carta di credito
- MODALITA' DI RECESSO (per i corsi a pagamento)

Qualora il candidato decida di recedere dal corso, pur avendo versato la quota di iscrizione, se il corso ha avuto avvio, questa sarà incamerata dall'Agenzia e non potrà essere restituita.

Qualora invece il recesso intervenga in via preventiva rispetto all'inizio delle attività formative la quota versata dovrà essere restituita dall'Agenzia senza corresponsione di interesse alcuno.

**Qualora l'agenzia subisca la revoca del riconoscimento (se corso riconosciuto) sarà dato all'allievo il diritto di recesso dallo stesso con la conseguente restituzione del costo sostenuto per la partecipazione al percorso . Per quanto non disciplinato si fa riferimento al codice civile art. 1373.**

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

Impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali

attestazioni di frequenza – rilascio immediato  
attestato di qualifica – 30 gg

- dichiarazione degli apprendimenti – 7gg

- attestati di partecipazione – rilascio immediato

### **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

(indicare l'esistenza di servizi complementari quali ad es. tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati, altro....)

Assistenza alla compilazione di piani formativi per la richiesta di voucher - SERVIZIO GRATUITO

Assistenza alla definizione di piani formativi aziendali e presentazione di piani formativi su avvisi di fondi Interprofessionali - SERVIZIO GRATUITO

Accompagnamento all'inserimento lavorativo in collaborazione con Ente Bilaterale Toscano del Turismo (EBTT) e Ente Bilaterale del Terziario Toscano (EbiTosc) - SERVIZIO GRATUITO

### ***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 – Marco Mazzoncini
- I dati vengono gestiti in conformità a quanto previsto dal **Regolamento** (UE) 2016/679 utilizzando banche date informatiche e cartacee. Il personale incaricato è opportunamente formato.
- Gli utenti vengono informati della finalità del trattamento e dei soggetti a cui i dati vengono trasmessi a seconda della tipologia di attività formativa che frequentano

### ***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 – Marco Leporatti – [omnia@confcommercio.ptpo.it](mailto:omnia@confcommercio.ptpo.it)
- modalità di comunicazione - comunicazione tramite casella di posta elettronica ([omnia@confcommercio.ptpo.it](mailto:omnia@confcommercio.ptpo.it)) o tramite questionario di valutazione anonimo a fine corso
- modulistica per comunicazione del disservizio – comunicazione in formato libero se per mail, modello di rilevazione valutazione di fine corso se esplicitata in quella sede
- modalità e tempistiche di risposta – riscontro entro 24 ore
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: 7 gg
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione – in sede di questionario di valutazione corso e tramite modello anonimo posto alla reception

Data ultima revisione 27/09/2018

Firma  
