Carta qualità

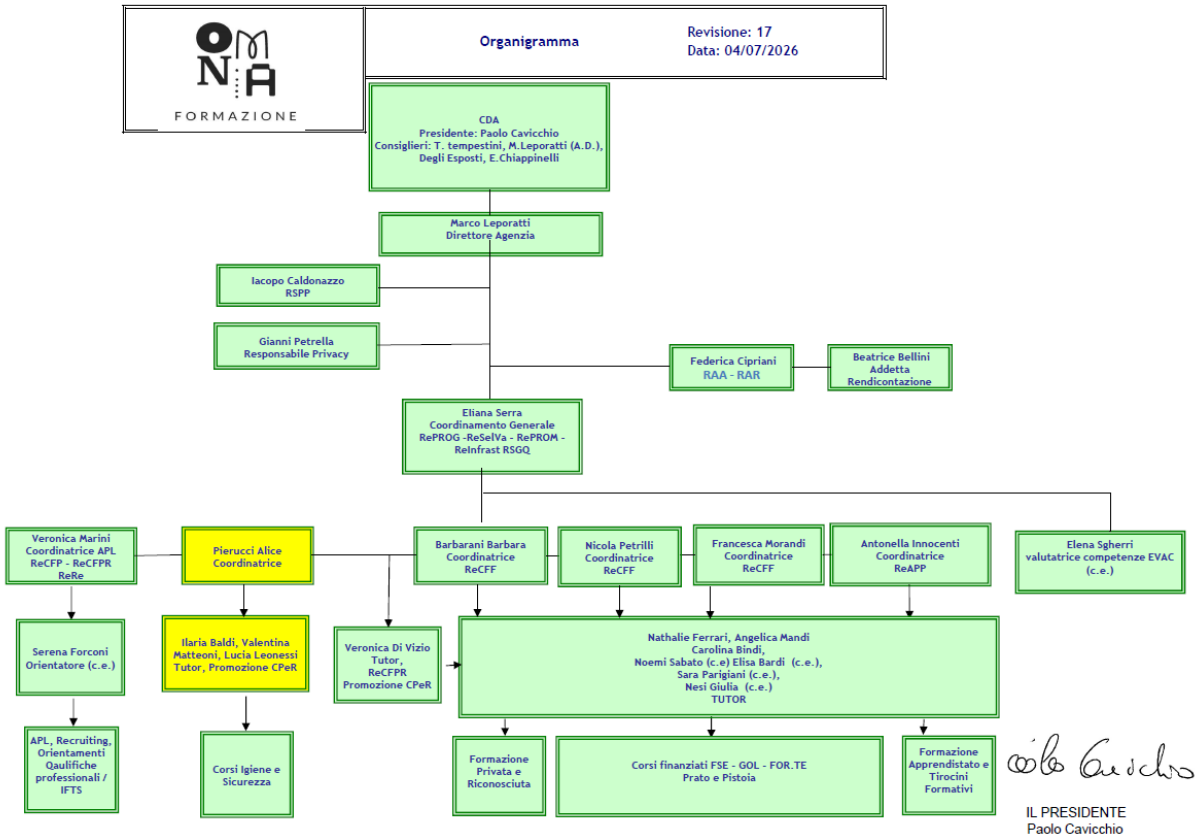
Denominazione Organismo / Istituzione OMNIA SCRL

Estremi atto rilascio accreditamento decreto 10805 del 28/06/2019
Codice accreditamento OF 0318

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

AMMINISTRAZIONE: Federica Cipriani, f.cipriani@confcommercio.ptpo.it

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

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: OF0318 – decreto Regione Toscana 10805 del 26/06/19

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

CERTIFICAZIONI QUALITA':

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

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

- **UNI/PDR 125:2022**

Omnia Scrl è Agenzia Formativa accreditata nel sistema Regionale Toscano con il cod. OF0318.
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, videoproiettori, 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 si pone 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 , soprattutto in un momento complesso come l'attuale, vuole assumere un ruolo guida, per il mercato di riferimento, e diventare il "laboratorio di evoluzione della cultura imprenditoriale nel terziario" nelle province di Pistoia e Prato e per questo intende portare avanti una politica che pone al centro delle attività **le persone** coinvolgendo staff e le parti interessate esterne ed una **costante propensione all'innovazione di prodotti, processi e servizi**.
Omnia scrl riconosce come prioritaria la necessità di stabilire e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità applicabile a tutte le attività svolte e 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 Accreditamento 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.
Queste le direttrici per l'anno 2026.
Attenzione alle Risorse Umane

- Valorizzare il sistema di performance review in grado di migliorare continuamente le competenze di ogni singolo collaboratore attraverso formazione e l'autoformazione
- Consolidare il modello di certificazione UNI/PDR 125:2022 relativo alla parità di genere
- 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 all'Azienda

- Promuovere la digitalizzazione dei processi aziendali
- controllare sistematicamentel'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
- Implementare le attività di incrocio domanda/offerta di lavoro nell'ambito dell'accreditamento come APL

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 al territorio

- Orientare politiche e servizi alla crescita del sistema di competenze umane del territorio e del sistema economico locale

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 – GIOV dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.15 alle 17.35
VEN dalle 08.30 alle 13.00

ORARIO RICEVIMENTO : LUN – GIOV dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.15 alle 17.35
VEN dalle 08.30 alle 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

- www.formazioneomnia.it
- FB – omniaformazione
- Depliant cartacei

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE
descrizione delle caratteristiche di:

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

- 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, schermo interattivo

LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di frizione):

- 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

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

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 contati, 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 direttamente (siamo APL riconosciuta) e 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 – Paolo Cavicchio
- 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 informativi 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
- modalità di comunicazione - comunicazione tramite casella di posta elettronica (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 04/07/2026