

## *Carta qualità*

**Denominazione Organismo** CAT Confcommercio s.r.l.

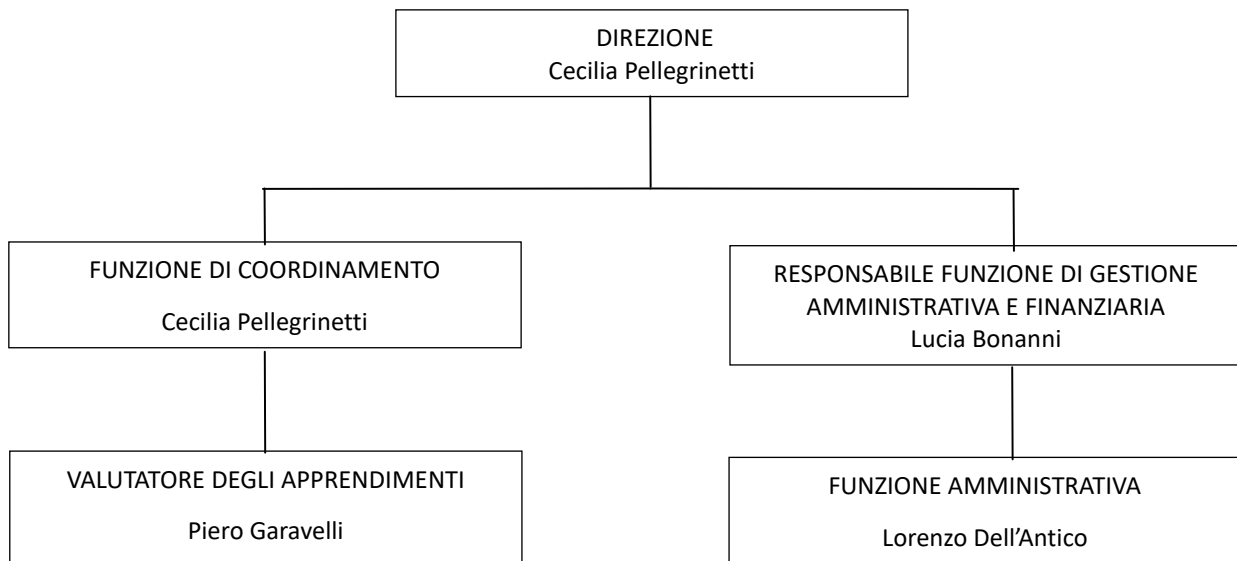
**Estremi atto rilascio accreditamento** : D.G.R. 1407/16 e ss.mm.ii

**Codice accreditamento** OF0087

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “CAT Confcommercio s.r.l.” 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**



**DIREZIONE:** Cecilia Pellegrinetti, c.pellegrinetti@confcommerciopisa.it

**RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE AMMINISTRAZIONE:** Lucia Bonanni,  
l.bonanni@confcommerciopisa.it

**SEGRETERIA:** Ilaria Macelloni i.macelloni@confcommerciopisa.it

## **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** D.G.R. 1407/16 e ss.mm.ii.

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30** (Attribuzione di 5 punti così come previsto dall'art. 18 dell'allegato A alla DGR 482 del 04/05/2021 (delibera di modifica alla DGR 1407/16 e ss.mm.ii.).

### **CERTIFICAZIONI QUALITA'**

*Standard adottato* ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37,

*N. certificato* IT06/0160

*Ente di Certificazione* SGS

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI** nessuna

### **POLITICA DELLE QUALITA'**

Cat Confcommercio srl Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana (certificata per la qualità, secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015), si rivolge a tutti i soggetti che operano all'interno di un'impresa, attraverso:

corsi di aggiornamento e specializzazione in base alle esigenze dell'azienda (analisi del fabbisogno formativo, bilancio delle competenze, consulenza, progettazione, docenza, organizzazione, monitoraggio e valutazione dei risultati)

- corsi professionalizzanti, specifici per ogni settore lavorativo ed imprenditoriale finanziabili tramite fondi istituzionali e privati (FSE, Fondo Forte, etc.)
- corsi di formazione obbligatoria, in osservanza delle vigenti normative in materia di igiene degli alimenti (HACCP) e sicurezza nei luoghi di lavoro
- corsi di formazione abilitante, necessaria per il conseguimento della certificazione che consente lo svolgimento dell'attività imprenditoriale (agenti in affari e mediazione, agenti di commercio, etc.)

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

#### **ORARIO DI APERTURA**

Dal Lunedì al Giovedì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Il Venerdì dalle 8.30 alle 13.00

#### **ORARIO RICEVIMENTO**

Dal lunedì al Giovedì dalle 8.30 alle 13.00 e il mercoledì anche dalle 15.00 alle 17.00

**INFORMAZIONI REPERIBILI SU** Sito web [www.catconfcommerciopisa.org](http://www.catconfcommerciopisa.org), Pagina Facebook "Formazione Confcommercio Pisa", brochure.

#### **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

**AULE FORMATIVE** n. 1 aula formativa, di mq 113.15, ubicata al primo piano in Via Chiassatello 67 Pisa, fruibile secondo orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi erogati.

**ATTREZZATURE TECNICHE** Computer, Stampanti, Scanner, Videoproiettore, Lavagna a fogli mobili.  
Ubicati presso la sede in Via Chiassatello 67 Pisa, fruibili secondo orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi erogati

**MATERIALI DIDATTICI** Dispense cartacee e digitali.

### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

Gli uffici sono accessibili secondo orario di ricevimento. Le aule sono accessibili secondo orario di apertura e comunque secondo calendario dei corsi erogati.

Si può accedere ai locali attraverso scale o ascensore mobile. La fruibilità è consentita anche ai disabili, fatta eccezione per i servizi igienici (per i quali sono previsti i lavori di adeguamento entro un anno).

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

L'iscrizione dei corsi può avvenire:

- attraverso il sito web, mediante modulo indicato,
- presso la sede, in segreteria, mediante compilazione del modulo di iscrizione.

### **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.)

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

L'agenzia formativa si impegna a comunicare in maniera inequivocabile già in sede di pubblicizzazione dei corsi la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Le tempistiche di rilascio delle attestazioni rientrano nei termini normativi.

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

Tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento

Implementazione di Piani di formazione aziendali

Accompagnamento all'inserimento lavorativo

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

I dati sono trattati secondo le disposizioni sia del Decreto Lgs. 101/2018 e s.m.i. sia le più recenti normative europee. I dati sono conservati in archivi cartacei, accessibili soltanto al personale di riferimento, dietro richiesta al responsabile del trattamento dei dati. I dati saranno utilizzati esclusivamente per espletare le procedure richieste dai relativi corsi di formazione.

- nominativo del responsabile del trattamento dati: Federico Pieragnoli

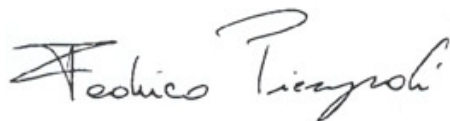
## ***PREVENZIONE DEI DISSERVIZI***

Di seguito i dati necessari per la segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- nominativo del referente e recapito mail: Cecilia Pellegrinetti, c.pellegrinetti@confcommerciopisa.it
- modalità di comunicazione: Tramite PEC e/o raccomandata
- modulistica per comunicazione del disservizio: non prevista
- modalità e tempistiche di risposta: Entro 3 giorni lavorativi mediante PEC/raccomandata
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: le misure e i tempi sono direttamente proporzionali alla tipologia del disservizio. Comunque i tempi di risoluzione non vanno oltre 10 giorni lavorativi.
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: tramite sezione apposita in questionario di valutazione .

Data ultima revisione: 15/09/2024

Firma del legale rappresentante

Handwritten signature of Federico Piccini in black ink.