



## **CARTA DEI SERVIZI FORMATIVI**

### **Generalità e obiettivi**

Questa carta dei servizi di Umbra Dati S.r.l. ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscerci e rendere più accessibili i nostri servizi.

### **Dati Generali**

Umbra Dati S.r.l.

Via del Sottopasso 7-06089 Torgiano (PG)

Tel. 075 5990143/335 1413386

Fax 075 7823999

P.IVA 01420590547

E mail [info@umbradati.it](mailto:info@umbradati.it) - Sito web [www.umbradati.it](http://www.umbradati.it)

### **Accreditamento**

La consapevolezza del ruolo fondamentale che la formazione riveste e rivestirà sempre di più all'interno del sistema sociale ed economico, ha spinto Umbra Dati s.r.l. ad accreditarsi come Agenzia formativa presso la Regione Umbria. L'adozione di procedure formalizzate che definiscono le modalità operative nell'ambito dell'erogazione di servizi formativi ha permesso una razionalizzazione delle risorse presenti, una maggiore visibilità nel contesto di riferimento ed il conseguimento dei seguenti obiettivi:

- assicurare ai propri clienti il miglior servizio possibile e impegnarsi nel costante miglioramento dello stesso;
- promuovere comportamenti e sensibilità per sviluppare e consolidare la cultura della qualità;
- favorire lo sviluppo delle condizioni organizzative, delle risorse professionali e strumentali.

Il raggiungimento degli obiettivi e degli impegni indicati è indirizzato e controllato attraverso la definizione di azioni da realizzare, responsabilità, risorse necessarie, risultato atteso e modalità di verifica dei risultati.

L'Accreditamento definitivo è stato ottenuto presso la Regione Umbria con decreto n. 5971 del 19 giugno 2009.

### **Ambiti di accreditamento**

L'accreditamento ottenuto dalla Regione Umbria riguarda i seguenti ambiti: formazione superiore e continua e formazione professionale

### **Certificazione**

Umbra Dati è stata certificata rispetto alle norme UNI EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008)

### **Servizi formativi offerti**

Umbra Dati vuole perseguire l'attività di svolgimento di corsi di formazione professionale articolati nel modo seguente:

- elaborazione ed adeguamento di modelli formativi alle effettive esigenze del cliente;
- progettazione e gestione di interventi relativi alla formazione;
- analisi dei fabbisogni, sviluppo progettazione e programmazione degli interventi di formazione;
- assistenza tecnica e coordinamento in materia di finanziamento per l'utilizzo di fondi regionali, nazionali e comunitari;
- attività di ricerca, studio e analisi finalizzate al perseguimento dei propri scopi statutari;
- realizzazione di materiali e metodologie didattiche, anche con strumenti e tecnologie audiovisive e di formazione on-line

I principali settori di intervento riguardano la sicurezza nei luoghi di lavoro, la preparazione per l'iscrizione ad albi professionali quali quello di agente immobiliare e agente di commercio. Ci occupiamo inoltre in collaborazione con altre agenzie di formazione della realizzazione di corsi nei settori della sicurezza

alimentare, nella preparazione per l'iscrizione all'albo per la somministrazione di alimenti e bevande e per la realizzazione di percorsi formativi con particolare attenzione al settore del turismo.

Inoltre in linea con quanto previsto dagli obiettivi di ogni singolo intervento formativo le modalità operative adottate dalla società prevedono:

- progettazione degli interventi in un'ottica di flessibilità e qualità del servizio,
- coinvolgimento di formatori qualificati e disponibili anche ad interventi personalizzati,
- personale di riferimento accessibile per tutto l'arco del percorso formativo (coordinatori, tutor, personale di segreteria, ecc.)
- monitoraggio della soddisfazione del cliente attraverso la raccolta di eventuali critiche, suggerimenti o reclami e risposta agli stessi in tempi ragionevoli.

Umbra Dati s.r.l. utilizza strumenti di rilevazione delle criticità e dei reclami da parte dei beneficiari, quali la segnalazione scritta o il colloquio su appuntamento con gli operatori coinvolti nelle attività (segreteria corsi, coordinatore, responsabile di area, coordinatore generale), per il superamento dei problemi evidenziati e l'eventuale realizzazione di azioni correttive.

L'utente ha inoltre la possibilità di richiedere informazioni che riguardano la sua persona o l'iniziativa formativa in genere, di avanzare proposte o suggerimenti e di motivare un eventuale abbandono dell'attività formativa.

A maggior tutela dei soggetti, all'avvio di ogni corso viene proposto al partecipante un patto formativo in cui Umbra Dati s.r.l. presenta l'attività formativa e definisce le regole generali relative alla stessa, allo scopo di:

- condividere obiettivi, contenuti e metodologie didattiche
- individuare le figure di riferimento dell'organizzazione ai diversi livelli di competenza e responsabilità
- definire le modalità logistico-organizzative di realizzazione.

### **Attività di segreteria**

La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

Essa provvede a costituire un servizio informazioni facilmente ed effettivamente accessibile sia in sede che telefonicamente.

### **Modalità di diffusione della carta**

La presente carta dei servizi verrà diffusa mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'Ente
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna diretta di copia della carta al personale docente e non docente dei corsi attuati.