



## *Carta qualità*

**Denominazione Organismo / Istituzione:** PONT-TECH SCRL

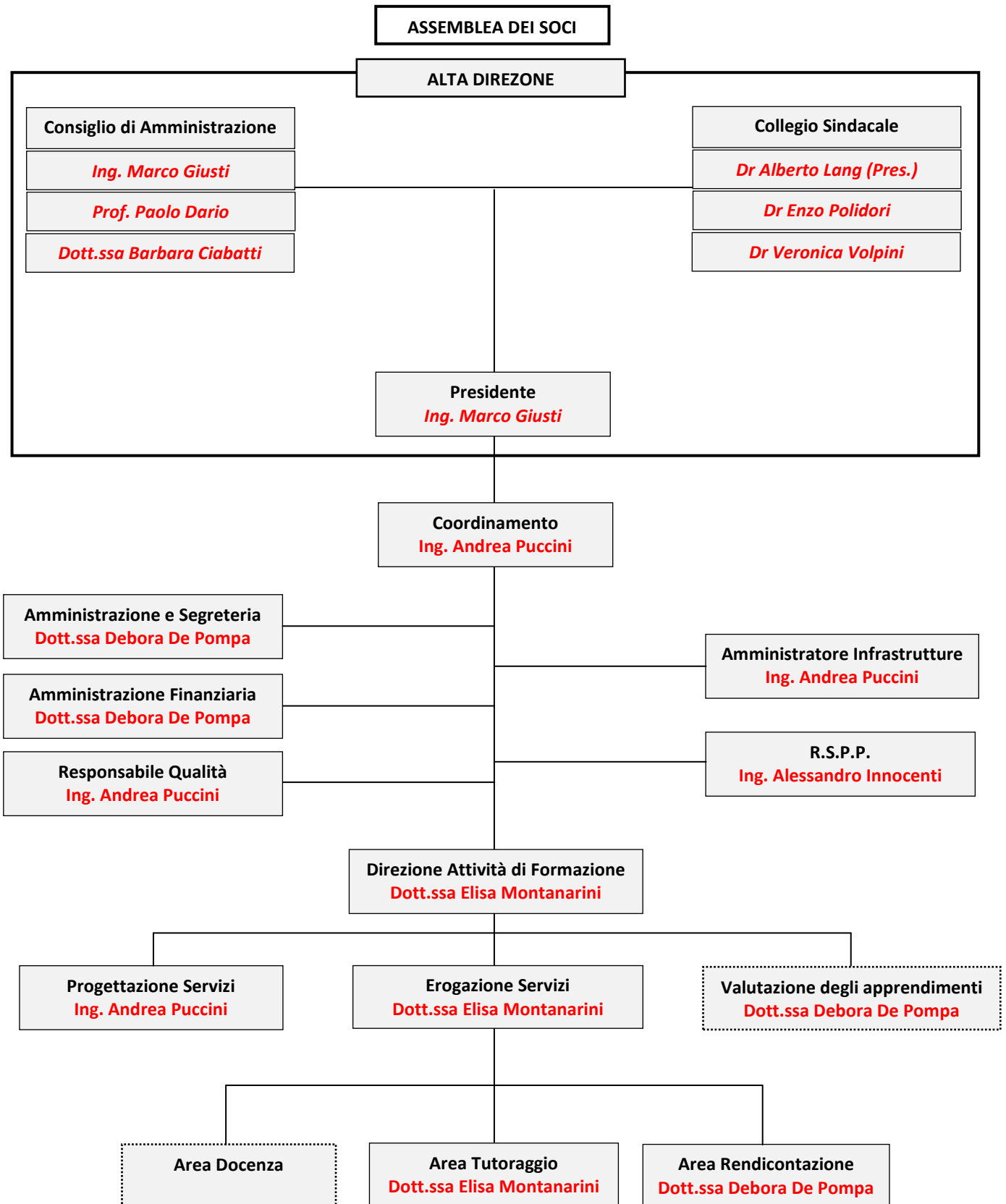
**Estremi atto rilascio accreditamento:** Decreto numero 962 del 10/03/2009, data BURT 25/03/2009

**Codice accreditamento:** PI 0152 ai sensi della DGR 968/07, 484 ai sensi DGR 436/03.

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Società Pont-Tech Scrl 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



DIREZIONE:

Elisa Montanarini- montanarini@pont-tech.it

AMMINISTRAZIONE:

Debora De Pompa - depompa@pont-tech.it

SEGRETERIA:

Elisa Montanarini- montanarini@pont-tech.it

Debora De Pompa - depompa@pont-tech.it

***ACCREDITAMENTO E QUALITA'***

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA**

Decreto n° 962 del 10.03.2009, certificato il 12.03.2009, pubblicato sul BURT n. 12 del 25.03.2009

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accreditamento per attività Finanziata

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:**

Monte crediti standard (a)	20,00
Monte crediti aggiuntivi (b)	4,50
Monte crediti complessivo (a+b)	24,50

**CERTIFICAZIONI QUALITA':**

UNI EN ISO 9001:2015; Nr. 50 100 8514 - Rev.003; Organismo di Certificazione TÜV Italia S.r.l.-ACCREDIA

***POLITICA DELLE QUALITA'***

Pont-Tech Scrl è certificato con TÜV Italia S.r.l.-ACCREDIA, e dal 2000 opera nell'ambito della formazione su Progetti finanziati su Bandi Provinciali, Regionali, della Comunità Europea ed a catalogo proponendo percorsi sia rivolti a privati che ad Aziende.

Pont-Tech oltre ad essere Agenzia Formativa, dal 2005 gestisce per conto del Comune di Pontedera il CERFITT, il Centro di Ricerca e Formazione sull'Innovazione e il Trasferimento Tecnologico, rivolto ad imprese caratterizzate da una forte connotazione tecnologica e innovativa in settori che vanno dall'informatica alle telecomunicazioni e dalla microingegneria alle energie rinnovabili. Pont-Tech oltre a fornire una sede alle imprese e a promuovere attivamente l'innovazione, riveste un ruolo strategico nel sostenere la competitività del sistema produttivo locale per stimolare un autonomo sviluppo sostenibile e nel favorire e promuovere il Trasferimento di Tecnologia sia favorendo la nascita di nuove realtà imprenditoriali sia sostenendo i processi innovativi nelle imprese esistenti.

In ambito formativo Pont-Tech Scrl intende perseguire le seguenti finalità:

- la massima soddisfazione dei destinatari delle azioni formative, verificato attraverso un monitoraggio continuo del servizio formativo di valutazione diretta della soddisfazione dei fruitori dei servizi formativi,
- la continua attualizzazione alle esigenze del mercato del lavoro, dei percorsi proposti ivi comprese le modalità e le metodologie di erogazione del servizio formativo e consulenziale, aggiornando i ruoli e le competenze di tutte le funzioni dell'organizzazione mediante un programma di formazione pianificato annualmente.
- lavorare in rete con altri soggetti strategici del territorio;

Per l'attuazione degli obiettivi prefissati, Pont-Tech Scrl intende: mantenere gli accreditamenti regionali come ente formativo e la certificazione del sistema di gestione per la qualità.

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

ORARIO DI APERTURA: da lunedì a venerdì - dalle ore 8:30 alle ore 18:00

ORARIO RICEVIMENTO: da lunedì a venerdì - dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00-16:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

- sito internet: [www.pont-tech.it](http://www.pont-tech.it),
- per e-mail: [info@pont-tech.it](mailto:info@pont-tech.it),
- presso ufficio: Viale Rinaldo Piaggio, 32 56025 Pontedera (PI), Tel. 0587-274811
- sul sistema informativo della Regione Toscana,
- sulla pagina Twitter: [@pont\\_tech](https://twitter.com/pont_tech) ([https://twitter.com/pont\\_tech](https://twitter.com/pont_tech))

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

**AULE FORMATIVE:** n° 1 aula didattica di 65 m<sup>2</sup>, 16 postazioni allievi\* ed 1 postazione per il docente, ubicata in Viale Rinaldo Piaggio, 32 56025 Pontedera (PI), orario: 9.00-13.00 e 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì.

*\*l'aula è eventualmente allestibile anche con 25 sedie a ribaltina.*

**ATTREZZATURE TECNICHE:** Aula cablata predisposta come laboratorio informatico con copertura internet wi-fi: Dotazioni aula: White board tradizionale; lavagna a fogli mobili; 1 PC per docente collegato a stampanti di rete e video proiettore a soffitto all'interno dell'aula ubicata in Viale Rinaldo Piaggio, 32 56025 Pontedera (PI), orario: 9.00-13.00 e 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì.

**LABORATORIO MULTIMEDIALE:** non presente

Si fa inoltre presente che all'interno della struttura del CERFITT, sono insediati e si relazionano con Pont-Tech i seguenti Laboratori:

- *Laboratorio di ricerca sui Polimeri* afferente il Dipartimento di Chimica e Chimica Industriale Università di Pisa e sua Spin-off Spin-pet;
- *Laboratorio di ricerca e prove su infrastrutture di trasporto* della Società NEXT S.r.l.;
- *Laboratorio test, prove, caratterizzazione materiali* della Società PontLab S.r.l..

*MATERIALI DIDATTICI*: dispense prodotte dai docenti e dall'agenzia formativa, disponibili su supporto cartaceo, multimediale diretto e multimediale differito per l'utilizzo fuori orario di lavoro dell'agenzia formativa

### ***ACCESSIBILITA' AI LOCALI***

Tutti i locali dell'agenzia formativa sono senza barriere architettoniche e rispondenti alle normative vigenti in materia di sicurezza, pertanto accessibili anche da portatori di handicap. Oraria apertura locali: 9.00-13.00 e 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì.

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

Le iscrizioni ai corsi di formazione sono possibili mediante consegna della domanda cartacea la sede dell'Agenzia Formativa in Viale Rinaldo Piaggio, 32 56025 Pontedera (PI), e/o in caso di partenariati ATI/ATS presso le sedi delle Agenzie formative partner; oppure tramite pec: [ponttech@pec.it](mailto:ponttech@pec.it)

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

L'unica modalità di pagamento previsto è il bonifico bancario sul conto corrente dedicato che permette la tracciabilità dei flussi, da effettuarsi entro data antecedente l'avvio del corso.

In caso di recesso da parte dell'utente prima dell'avvio del corso sarà rimborsata all'utente una quota pari al 50% del costo del corso, a fronte di una richiesta scritta con motivazioni. Una volta avviato il corso nessuna forma di rimborso sarà prevista per l'eventuale recesso dell'utente. Qualora il recesso avvenga per fatto imputabile all'agenzia sarà restituita l'intera cifra versata.

L'agenzia formativa Pont-Tech srl che si impegna a rispondere alle richieste di rimborso per scritto entro 15 gg. così come in caso di diritto alla restituzione degli importi dovuti.

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

Pont-Tech Srl esplicita all'utenza dei propri percorsi formativi il tipo di certificazione rilasciata, specificandone il livello EQF, l'ambito territoriale di riconoscimento (regionale, nazionale, europeo), l'eventuale durata della validità, le unità formative che saranno oggetto del percorso. Per la formazione finanziata e riconosciuta dalla Regione Toscana, Pont-Tech Srl rilascia, a seconda del tipo di corso, le seguenti tipologie di certificazione: qualifica professionale, certificazione delle competenze, dichiarazione degli apprendimenti, attestati di frequenza, seguendo per la stampa e il rilascio delle attestazioni, le procedure indicate dalla Regione Toscana e dagli UTR di riferimento. Tutti gli attestati vengono compilati sul database FSE della Regione Toscana e dopo l'approvazione dell'organismo intermedio vengono stampati e consegnati agli allievi secondo le indicazioni della Regione stessa.

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

Le attività di accompagnamento/orientamento sono studiate e ponderate sulla base di caratteristiche e specificità del target individuato nel rispetto degli standard previsti dal sistema regionale delle

competenze. Promuovendo in particolare le misure formative mirate all'inserimento di individui in situazione di inoccupazione, disoccupazione o inattività.

Le finalità delle attività di accompagnamento consistono nel:

- supportare e promuovere la consapevolezza e il potenziamento delle capacità individuali dei discenti;
- stimolare la motivazione e il coinvolgimento dei partecipanti,
- coltivare un dialogo continuo con le aziende, in primis della Valdera e della Provincia di Pisa, al fine di instaurare un processo di scambio reciproco di informazioni per gestire nel modo ottimale l'evoluzione delle esigenze e richieste in ambito lavorativo.

Tali attività sono incentrate per concertare con i discenti strategie di azione condivise che contribuiscano ad una transizione rapida e consapevole dalla condizione di disoccupato/inattivo a quella di soggetto attivo orientato alla ricerca di lavoro.

Le procedure di accompagnamento in itinere sono realizzate mediante specifiche attività di tutoring e consulenza orientativa così articolate:

- in ingresso con una fase comune di individuazione delle specificità dell'utenza, individuando obiettivi specifici, aree di miglioramento ed aree di approfondimento,
- la seconda fase in itinere è invece dedicata alla progressiva definizione dei percorsi individualizzati, attraverso:
  - Analisi delle competenze e delle attitudini;
  - Counseling focalizzato sull'implementazione di competenze trasversali;
  - Tutoring (collettivo e individuale) per il supporto motivazionale e psicologico;
  - Orientamento informativo e professionale: strategie di ricerca attiva; analisi delle opportunità presenti sul/i territorio/i, stesura e/o supporto alla revisione/miglioramento del curriculum.

## ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

### **Titolare del trattamento**

Pont-Tech Srl - Sede legale: Viale Rinaldo Piaggio, 7 – 56025 Pontedera (PI) -

Sede amministrativa ed operativa: Viale Rinaldo Piaggio, 32 – 56025 Pontedera (PI) - dati di contatto: [info@pont-tech.it](mailto:info@pont-tech.it),

### **Finalità di trattamento**

Il trattamento dei dati è effettuato per la finalità di ricerca di opportunità lavorative, la crescita professionale e l'inserimento nel mondo del lavoro attraverso servizi di sviluppo e crescita professionale con proposte di lavoro e formazione o formazione collegata a tirocini di inserimento lavorativo.

Considerata la finalità, Pont-Tech Srl chiede il consenso a trattare diverse tipologie di dati:

- Dati personali anagrafici: nome, cognome, indirizzo ed altre compresa foto profilo;
- Dati giudiziari (art. 10 GDPR), solo se obbligatorio per legge;

I dati verranno acquisiti da Pont-Tech Srl direttamente attraverso un colloquio, tramite la consegna di un curriculum e/o domande e moduli di iscrizione.

L'acquisizione dei dati potrà avvenire anche attraverso Enti Pubblici ai quali chiunque avrà prestato il consenso alla loro trasmissione.

### **Modalità di trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati personali è realizzato per le finalità di cui sopra, sia su supporto cartaceo sia informatico, anche per mezzo di strumenti elettronici, nel rispetto della normativa vigente in particolare in materia di riservatezza e sicurezza e in conformità ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutela dei diritti della persona.

Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del titolare, dai suoi responsabili e/o autorizzati opportunamente formati.

### **Comunicazione e Diffusione**

I dati personali potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui sopra e nel rispetto della normativa vigente in materia, ai seguenti soggetti:

- Regione Toscana e altri Enti pubblici (ad esempio INPS, INAIL, Direzione provinciale del lavoro, Uffici fiscali);
- Professionisti o Società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale che operino per conto di Pont-Tech;
- Fondi o casse anche private di previdenza e assistenza,
- Fondi integrativi;
- Società di assicurazioni ed Istituti di Credito;
- Fornitori di servizi informatici;

Inoltre i dati potranno essere trasmessi ad Aziende che sono interessate ad un eventuale inserimento lavorativo dei profili formati.

L'azienda si assicurerà che la terza parte disponga di misure adeguate di sicurezza relative allo specifico trattamento, esse agiranno all'interno dell'UE in qualità di Responsabile esterno del trattamento.

I dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione.

#### **Trasferimento dei dati**

I dati personali sono conservati su server aziendali ubicati all'interno dell'Unione Europea. L'azienda assicura di informare l'interessato qualora si verificasse l'eventuale cambio di destinazione dei dati.

#### **Diritti dell'interessato**

Chiunque abbia fornito informazioni personali ha il diritto di ricevere Pont-Tech indicazioni in merito al trattamento effettuato delle informazioni personali mediante email a: [info@pont-tech.it](mailto:info@pont-tech.it)

**Diritto di accesso:** Pont-Tech assicura la massima trasparenza riguardo ai dati che raccoglie e all'uso che ne fa. Chiunque ha fornito i propri dati potrà richiedere accesso alle informazioni in nostro possesso, recandosi direttamente presso gli uffici Pont-Tech o facendone richiesta alla email: [info@pont-tech.it](mailto:info@pont-tech.it)

**Diritto di rettifica:** chiunque ha fornito i propri dati ha il diritto di ottenere la rettifica di eventuali informazioni imprecise o incomplete e richiederne l'aggiornamento e/o la modifica.

**Diritto alla cancellazione (oblio):** chiunque ha fornito i propri dati potrà inviare a Pont-Tech una richiesta di cancellazione che sarà presa in carico nel tempo massimo di 30 giorni.

**Diritto di limitazione:** chiunque ha fornito i propri dati ha il diritto di chiedere che il titolare dei dati ne limiti il trattamento.

**Diritto alla portabilità:** su richiesta dell'interessato, Pont-Tech attiverà una procedura di trasferimento dei dati in modo che possano essere trasferiti a terzi in un formato strutturato e di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

**Diritto di opposizione:** chiunque ha fornito i propri dati potrà disiscriversi in qualsiasi momento da tutti gli usi specifici che facciamo dei dati

**Diritto a proporre un reclamo:** chiunque ha fornito i propri dati se ritiene che i propri diritti non siano stati rispettati, potrà proporre reclamo all'autorità competente secondo le indicazioni pubblicate sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) o mediante email a [urp@gpdp.it](mailto:urp@gpdp.it)

### ***PREVENZIONE DEI DISSERVIZI***

Pont-Tech Scrl ha predisposto la modulistica che consente di manifestare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi formativi fruiti, sia sul corso in aula seguito nel suo complesso che sui singoli docenti incaricati dalla nostra agenzia. L'indagine è sottoforma di test con possibilità di fornire valutazioni da 1 (insufficiente) a 4 (ottimo) nonché dando la possibilità di esprimere Osservazioni libere sul corso svolto ai fini di un perseguimento di un miglioramento continuo del

servizio. I moduli sono consegnati e raccolti da Pont-Tech Scrl ad ogni discente e possono anche essere forniti in forma anonima. Pont-Tech inoltre assicura la presenza di un tutor di aula ad ogni appuntamento del corso in modo da poter tempestivamente gestire situazioni impreviste o raccogliere eventuali reclami.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative. Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 15 gg. dalla presentazione del reclamo). I ricorsi potranno essere presentati rivolgendosi direttamente all'organizzazione di Pont-Tech Scrl.

Data ultima revisione 03.09.2018

Firma \_\_\_\_\_

