

Carta qualità

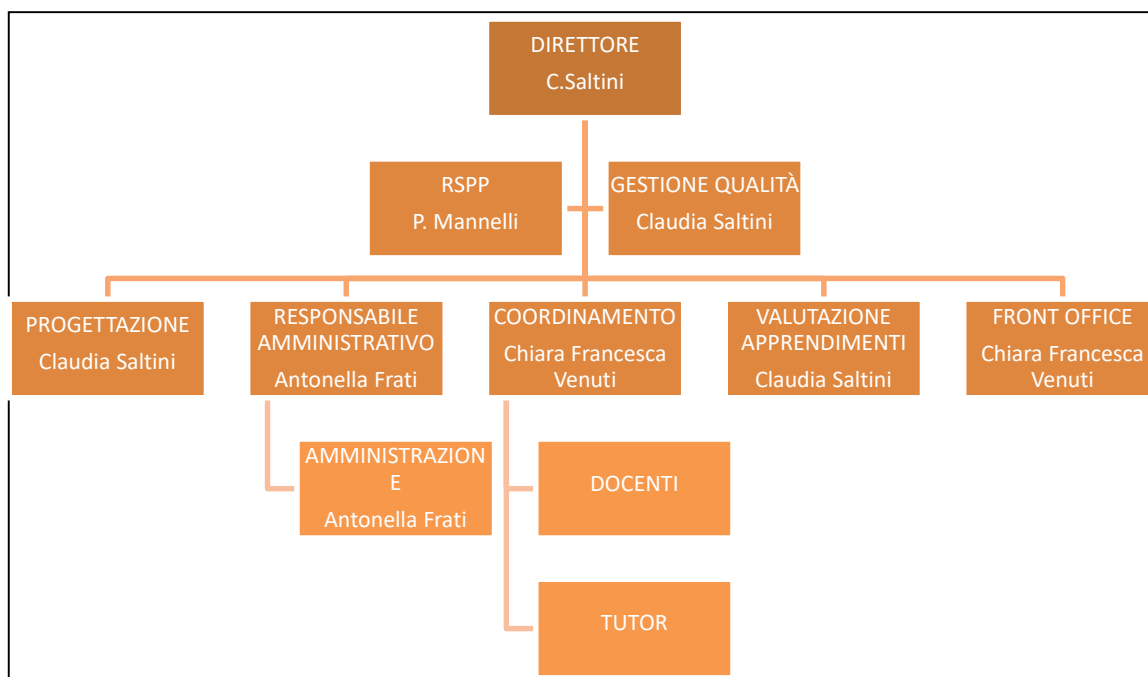
Denominazione Organismo / Istituzione CESCOT PISTOIA SRL

Estremi atto rilascio accreditamento DECRETO con decreto n. 8510 del 27/05/2019- Codice accredit. OF0281

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Soc. CESCOT PISTOIA SRL” 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: Claudia Saltini cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it

AMMINISTRAZIONE: Antonella Frati antonellafрати@confesercenti.pistoia.it

FRONT OFFICE: Chiara Francesca Venuti chiaravenuti@confesercenti.pistoia.it

ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: con decreto n. 8510 del 27/05/2019

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': Sistema: UNI EN ISO 9001, certificato numero No. 207354-2016-AQ-ITA-ACCREDIA) certificatore: DNV.GL , ultimo certificato 02/10/2019

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA'

Il Cescot Pistoia srl si impegna, nel definire i suoi specifici obiettivi, a:

- soddisfare i bisogni e le aspettative, esplicite e implicite, dell'utente/cliente;
- operare in piena osservanza e rispetto delle leggi, norme e regolamenti vigenti;
- migliorare le professionalità e le competenze del personale che opera all'interno e per conto dell'agenzia formativa;
- mantenere rapporti di stretta collaborazione con i propri fornitori esterni al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del processo di approvvigionamento e creare valore aggiunto per entrambe le parti;
- migliorare costantemente i processi che hanno influenza, diretta ed indiretta, sulla qualità dei servizi resi;
- assicurare che la Politica per la Qualità sia compresa e sostenuta a tutti i livelli organizzativi dell'Agenzia formativa;
- mantenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- mantenere l'accreditamento alla Regione Toscana per la realizzazione di attività di formazione;
- fornire le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA al PUBBLICO (front office) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

INFORMAZIONI REPERIBILI sul sito internet www.cescot.pistoia.it, pagina Facebook e Instagram di Cescot Pistoia, pubblicazioni, volantini e brochure .

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE: 1 aula formativa, denominata "aula 2" di mq 58,75 - capienza 25 persone, ubicata in Via Galvani 17 a Pistoia; l'aula è fruibile dalle ore 8.00 alle ore 24.

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

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

MATERIALI DIDATTICI dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD, collegamento wi-fi, pc e videoproiettori, lavagne a fogli mobili.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutte le aule e i locali comuni sono accessibili ai portatori di handicap in orario dalle 8.00 alle 24.00 mediante ascensore e rampa di scivolo.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le domande di iscrizione, redatte su appositi moduli scaricabili dal sito www.cescot.pistoia.it e reperibili c/o Cescot Pistoia srl Via Galvani 17 Pistoia, debitamente compilate e corredate di copia del documento di identità, potranno essere presentate:

- A mano c/o Agenzia formativa Cescot srl Pistoia, Via Galvani 17-Pistoia dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì
- Per e-mail a cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it entro e non oltre la data di scadenza delle iscrizioni
- Tramite raccomandata a/r indirizzata a Cescot Pistoia srl Via Galvani 17 Pistoia (non fara' fede il timbro postale)
- Tramite fax al numero 0573099959

In caso di invio tramite posta o tramite fax il mittente dovrà accertarsi dell'avvenuta ricezione da parte dell'Agenzia.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Pagamento tramite contanti, assegno, bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati con acconto all'iscrizione del 30% e residuo 70% da versare in due rate successive. È possibile rinunciare all'iscrizione entro e non oltre il 7° giorno precedente la data effettiva di inizio del corso comunicando la decisione del recesso per iscritto o via fax allo 0573099959, oppure via posta per raccomandata con ricevuta di ritorno. In tal caso la quota di iscrizione versata verrà trattenuta dal CESCOT a titolo di rimborso spese ai sensi dell'art. 2237 del Codice Civile. Qualora invece la comunicazione di recesso avvenga dopo tale termine oppure avvenga di fatto per la mancata presenza al corso, sarà comunque dovuto l'intero importo. La penale non può essere imposta se l'agenzia formativa è in difetto.

MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'agenzia si impegna a comunicare in maniera inequivocabile all'utenza, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Cescot Pistoia srl è accreditata per lo svolgimento di attività di Orientamento, che consistono in:

- Accoglienza e informazione
- Counseling orientativo
- Colloquio orientativo specialistico
- Bilancio delle competenze
- Consulenze per l'incontro D/O
- Tutoraggio.

Per queste attività l'agenzia si avvale della collaborazione di consulenti, esperti, psicologi del lavoro. L'attività si svolge all'interno dei percorsi finanziati che prevedono l'erogazione di bilanci di competenze e misure di accompagnamento e orientamento alla ricerca attiva del lavoro, ma possono essere forniti anche servizi di orientamento individuale / di gruppo su richiesta di aziende e privati cittadini.

Sono previsti, per i corsi di formazione che vengono attivati dall'agenzia, 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, compilazione di voucher individuali e di ricollocazione finanziati dal POR FSE per gli utenti che intendono farne richiesta.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Cescot Pistoia srl (in seguito, " Titolare"), informa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 (in seguito, "Codice Privacy") e dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") che:

1. I dati personali forniti in occasione del conferimento e dell'espletamento dell'incarico verranno trattati per mezzo di tutte le operazioni necessarie, pertinenti e non eccedenti l'incarico stesso e per tutti gli obblighi ed adempimenti a questo afferenti, tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti in essere; adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità; esercitare i diritti del Titolare e/o del Responsabile del Trattamento, ad esempio il diritto di difesa in giudizio. Ove espressamente consentito (Punto 2 – Consenso) il trattamento sarà finalizzato ad attività promozionale di servizi e associativa/sindacale, per effettuare informazione commerciale, ricerche di mercato e socio-economiche da parte del Titolare e/o da Confesercenti Nazionale (sede legale Via Nazionale 60 – 00184 – Roma) e/o soggetti esterni e/o legati al Titolare, attraverso i consueti canali di comunicazione come mail, web, sms, lettera, detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento. In nessun caso i dati saranno oggetto di diffusione.
2. Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 Codice Privacy e all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modifica, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato, nonché ad analisi statistiche.
3. Il Titolare tratterà i dati personali per il periodo di tempo consentito, o imposto, dalle normative applicabili nell'ambito di espletamento dell'incarico e per il tempo necessario ad assicurare la tutela legale sotto il profilo contrattuale ed extracontrattuale. Per le Finalità di Marketing il trattamento non eccederà i 10 anni dalla raccolta dei dati. Oltre questi termini, i dati se richiesto saranno eliminati, oppure, laddove residui un interesse del Titolare a trattamenti ulteriori, questi avranno luogo previa anonimizzazione dei dati stessi, ossia dietro l'adozione di misure idonee ad evitare l'identificazione dell'interessato.
4. I dati potranno essere resi accessibili:
 - a dipendenti e collaboratori del Titolare o dei soggetti collegati al Titolare , nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
 - a società terze o altri soggetti (a titolo indicativo: software house che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare; società o enti di rilevazione della qualità dei servizi; società terze a fini di informazione/promozione commerciale), nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.I dati non saranno altrimenti diffusi.
5. I dati potranno essere/saranno comunicati ai fini dell'espletamento dell'incarico conferito a tutti gli enti preposti previsti da norme e regolamenti; tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: Enti Previdenziali e Assistenziali (INPS e INAIL), presso l'Agenzia delle Entrate e presso i portali dei sostituti d'imposta.
6. Nella qualità di interessato, Lei può esercitare gratuitamente i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy e art. 15

GDPR. Lei ha inoltre il diritto di: a) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca; b) ricevere tempestiva comunicazione della eventuale violazione dei Suoi dati personali; c) proporre reclamo all'autorità di controllo seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità su www.garanteprivacy.it.
7. Per ogni informazione / segnalazione potrà scrivere all'indirizzo mail: privacy@confesercenti.pistoia.it.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità potranno essere comunicati:

- inoltrando una mail a Claudia Saltini all'indirizzo cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it
- telefonando al numero 0573 927727
- per gli allievi, segnalandolo nel Questionario finale di gradimento corso.

La risposta ad eventuali segnalazioni di disservizio avverrà non oltre i 5 giorni lavorativi dalla ricezione; i tempi di risoluzione dei disservizi si potranno protrarre non oltre i 10 giorni lavorativi; Con le stesse modalità l'agenzia accoglie tutte le proposte ed i suggerimenti volti al miglioramento.

Data ultima revisione 04/11/2019

Firma _____