

Allegato 13 – Carta qualità

### **Carta qualità**

**Denominazione Organismo / Istituzione** CESCOT AREZZO SRL

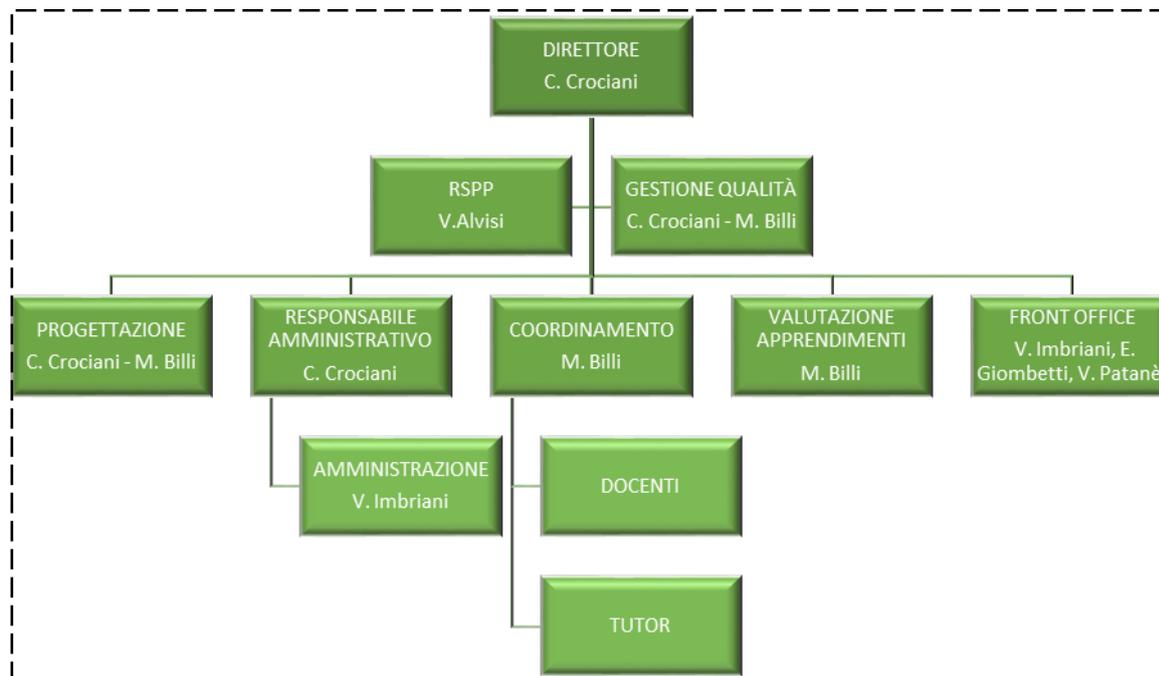
**Estremi atto rilascio accreditamento** D.R. 373 DEL 06/02/2009

**Codice accreditamento** AR0295

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il “CESCOT AREZZO 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:** Chiara Crociani, [c.crociani@confesercenti.ar.it](mailto:c.crociani@confesercenti.ar.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Vincenza Imbriani, [enza.imbriani@confesercenti.ar.it](mailto:enza.imbriani@confesercenti.ar.it)

**SEGRETERIA:** Vincenza Imbriani, [enza.imbriani@confesercenti.ar.it](mailto:enza.imbriani@confesercenti.ar.it)

## **ACCREDITAMENTO E QUALITÀ**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** D.R. 373 DEL 06/02/2009

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 20

**CERTIFICAZIONI QUALITÀ:** UNI EN ISO 9001: 2015, n. certificato: 207354CC3-2016-AQ-ITA-ACCREDIA, DNV GL.

## **EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

### **POLITICA DELLE QUALITÀ**

Il Cescot Arezzo 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:** 9.00-13.00/14.00-18.00 dal lunedì al venerdì.

**ORARIO RICEVIMENTO:** 9.00-13.00 dal lunedì al venerdì.

**INFORMAZIONI REPERIBILI SU:**

- <http://www.cescotarezzo.it/>
- <http://www.confesercenti.ar.it/i-nostri-corsi/>
- <https://www.facebook.com/cescotarezzo.agenziaformativa/>

## CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

*AULE FORMATIVE* (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

N°	CARATTERISTICHE TECNICHE	UBICAZIONE	ORARI DI FRUIZIONE
1	Aula di 34,80 mq (max 19 posti), arredata con tavoli, sedie, scrivanie, lavagna a fogli mobili, video proiettore, PC.	Via Fiorentina, 240 – Arezzo	09:00 – 23:00
2	Aula di 48,85 mq (max 21 posti), arredata con tavoli, sedie, scrivanie, lavagna a fogli mobili, video proiettore, PC.	Via Stoppani, 6/8 - Arezzo	09:00 – 23:00

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

N° 15 pc portatili; n° 02 videoproiettori; n° 02 microfoni;

*MATERIALI DIDATTICI*: dispense cartacee, dispense in formato elettronico, libri, block notes, penne.

## ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Gli uffici dell'agenzia sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00.

Le aule formative erogano corsi dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 23.00.

Tutti i locali dell'agenzia sono accessibili anche dagli utenti portatori di handicap.

## MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Iscrizione presso Cescot Arezzo srl :

- Via Fiorentina, 240 – 52100 Arezzo (presso la sede provinciale di Confesercenti Arezzo);
- Via Lungarno, 103 – 52028 Terranuova Bracciolini – Arezzo (presso l'ufficio zona di Terranuova di Confesercenti Arezzo)

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

- Contanti/ Assegno/POS
- Bonifico bancario: IBAN IT43S030691412510000000341 – Ag. CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE – FILIALE DI AREZZO N° 02 intestato a Cescot Arezzo srl

È prevista la possibilità di versare un acconto al momento dell'iscrizione ed effettuare il saldo prima dell'inizio del corso.

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 05751833539, 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.

Il Cescot Arezzo srl si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso programmato per mancato raggiungimento del n. minimo di iscritti. In tal caso Cescot trascorsi 3 mesi dalla data presunta di avvio provvederà al rimborso dell'importo ricevuto senza ulteriori oneri. Il rimborso dell'intera quota versata sarà comunque garantito in caso di annullamento del corso dovuto all'imperizia dell'Agenzia Formativa quale la revoca del riconoscimento da parte del competente ufficio regionale (art. 7 dello schema unico di avviso pubblico per attività riconosciute).

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

Il Cescot Arezzo srl rilascia, per i percorsi formativi erogati, le seguenti tipologie di attestazione:

- Qualifica professionale: successivamente al superamento dell'esame di qualifica l'agenzia imposta l'attestato sul database regionale, chiede la verifica all'ente competente e dopo massimo 30 giorni dal nulla osta regionale rilascia l'attestato al partecipante del corso
- certificazione delle competenze: successivamente al superamento dell'esame di certificazione l'agenzia imposta l'attestato sul database regionale, chiede la verifica all'ente competente e dopo massimo 30 giorni dal nulla osta regionale rilascia l'attestato al partecipante del corso
- attestati di partecipazione: rilasciato entro 5 giorni lavorativi dal termine del percorso formativo in caso di attestato di frequenza; per i corsi ad esito positivo l'attestato viene rilasciato entro 20 giorni lavorativi dal superamento dell'esame finale

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

Cescot Arezzo srl svolge 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 questa 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 servizi di orientamento individuale / di gruppo su richiesta di aziende e privati cittadini.

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Cescot Arezzo srl (in seguito, "Titolare"), La 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 da Lei forniti in occasione del conferimento e dell'espletamento dell'incarico conferito 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 con Lei 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 Suoi 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, modificazione, 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 15 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 Suoi 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 Suoi 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 per la riscossione dei contributi associativi), presso l'Agenzia delle Entrate e presso i portali dei sostituti d'imposta.

6. Nella Sua 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](http://www.garanteprivacy.it).

#### **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Eventuali proposte e suggerimenti o comunicazione di disservizi e/o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità potranno essere comunicati inoltrando una mail al seguente indirizzo:

Chiara Crociani: [c.crociani@confesercenti.ar.it](mailto:c.crociani@confesercenti.ar.it)

Oppure telefonando al numero: 0575/1833539

L'agenzia si impegna a prendere in carico la segnalazione ed a risolverla entro 5gg lavorativi.

Data ultima revisione 25/02/2019

Firma

