

## Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione CESCOT PRATO SRL

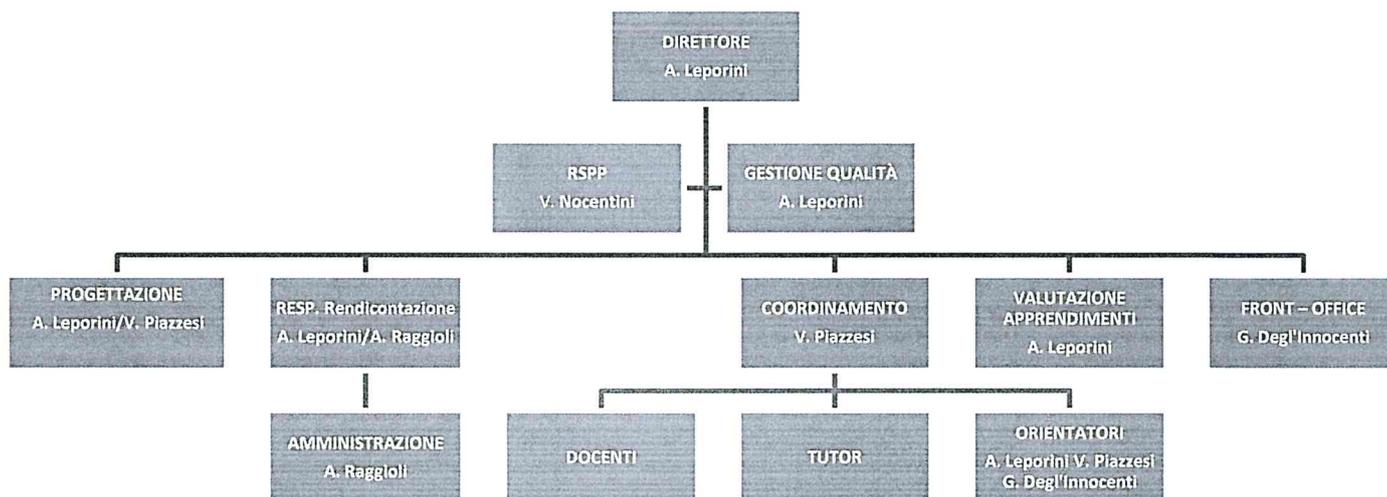
Estremi atto rilascio accreditamento: DECRETO N. 0450573 DEL 28/09/2018

Codice accreditamento OF0202

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il “CESCOT PRATO 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:** Antonella Leporini, [formazione@confesercenti.prato.it](mailto:formazione@confesercenti.prato.it)

**AMMINISTRAZIONE e RENDICONTAZIONE:** Angela Raggioli, [amministrazione2@confesercenti.prato.it](mailto:amministrazione2@confesercenti.prato.it)

Antonella Leporini, [fatturacescot@confesercenti.prato.it](mailto:fatturacescot@confesercenti.prato.it)

**COORDINAMENTO DIDATTICO:** Vittoria Piazzesi, [formazione2@confesercenti.prato.it](mailto:formazione2@confesercenti.prato.it)

**SEGRETERIA:** Giulia Degl'innocenti [formazione1@confesercenti.prato.it](mailto:formazione1@confesercenti.prato.it)

ORIENTAMENTO: Antonella Leporini, [formazione@confesercenti.prato.it](mailto:formazione@confesercenti.prato.it); Vittoria Piazzesi, [formazione2@confesercenti.prato.it](mailto:formazione2@confesercenti.prato.it); Giulia Degl'innocenti [formazione1@confesercenti.prato.it](mailto:formazione1@confesercenti.prato.it)

### ***ACCREDITAMENTO E QUALITA'***

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: DECRETO N. 0450573 DEL 28/09/2018**

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Riconosciuta e per attività Finanziata

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :** 30,00

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** UNI EN ISO 9001: 2015, n. certificato: 207354CC1-2016-AQ-ITA-ACCREDIA, DNV GL

### **EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI**

#### **POLITICA DELLE QUALITA'**

Il Cescot Prato 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:** dal lun. al ven. 8.30 – 12.30 ; lun. – mart - giov. 14.00- 17.30

**ORARIO RICEVIMENTO:** dal lun. al ven. 8.30 – 12.30 ; lun. – mart - giov. 14.00- 17.30

<https://www.instagram.com/cescotprato/INFORMAZIONI REPERIBILI SU: www.cescotprato.org;>  
[https://www.facebook.com/cescot.prato/;](https://www.facebook.com/cescot.prato/)

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

*AULE FORMATIVE*: 1 aula di 70,25 mq con 12 postazioni attrezzata con PC portatile ad uso dei docenti, videoproiettore e schermo per proiezione, casse audio e lavagna a fogli mobili utilizzabile nei seguenti orari: 8.30 – 13.00; 14.00 – 19.00; 19.00 – 23.00

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

*ATTREZZATURE TECNICHE*: PC portatile ad uso dei docenti, videoproiettore e schermo per proiezione, casse audio e lavagna a fogli mobili

*LABORATORIO MULTIMEDIALE* (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)

*MATERIALI DIDATTICI*: *dispense cartacee, libri*: gli allievi che partecipano ai corsi hanno a loro disposizione il seguente materiale didattico: - dispense on line o su chiavetta USB; libretti e compendi di materie specifiche; slide.

## **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

L'aula, gli uffici, i servizi e l'area reception con relativa sala d'attesa sono accessibili da parte dell'utenza negli orari sopra indicati e sono fruibili anche da parte dei portatori di handicap. Esiste infatti all'interno dell'edificio un ascensore che consente l'accesso ai locali e l'assenza di barriere architettoniche all'interno degli stessi.

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

Iscrizioni ai corsi c/o gli Uffici del Cescot Prato Srl Via Pomeria, 71/b – 59100 Prato (PO) nei seguenti orari: dal lun. al ven. 8.30 – 12.30 e lun. – mart - giov. 14.00- 17.30 di persona oppure inviando le domande di iscrizione scaricabili dal sito internet [www.cescotprato.org](http://www.cescotprato.org) per mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica: [formazione1@confesercenti.prato.it](mailto:formazione1@confesercenti.prato.it) – [formazione2@confesercenti.prato.it](mailto:formazione2@confesercenti.prato.it) o al seguente n. di fax: 0574899952.

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

- Contanti/ Assegno/POS
- Rid
- Bonifico bancario: IT19F0103021500000063198081 Monte dei paschi di Siena Ag. Via Roma intestato a Cescot Prato srl

Per alcune tipologie di corsi è prevista la possibilità di versare un acconto all'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 0574899952 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 PRATO 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***

La tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dal CESCOT PRATO SRL è la seguente:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

La tempistica del rilascio varia a seconda della tipologia di corso cui si riferisce l'attestato stesso: per i percorsi privati sono ca. 15 gg. dalla fine del corso; per le qualifiche professionali, dichiarazione degli apprendimenti e attestati di partecipazione di corsi Riconosciuti dalla Regione Toscana, la tempistica è dettata dall'UTR di riferimento.

La validità delle varie attestazioni è stabilita sulla base della normativa vigente cui il percorso formativo fa riferimento .

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

Per questa attività, l'agenzia si avvale della collaborazione di consulenti esperti psicologi del lavoro e 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.

### ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

#### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Cescot Prato 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](http://www.garanteprivacy.it).

7. Per ogni informazione/segnalazione potrà scrivere all'indirizzo mail: [formazione@confesercenti.prato.it](mailto:formazione@confesercenti.prato.it).

Titolare del trattamento dei dati per CESCOT Prato srl, è la Sig.ra Valentina Nocentini

## ***PREVENZIONE DEI DISSERVIZI***

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

Antonella Leporini: [formazione@confesercenti.prato.it](mailto:formazione@confesercenti.prato.it) oppure telefonando al numero 057440291 - 3486036645

L'agenzia si impegna a prendere in carico la segnalazione ed a risolverla entro 5gg lavorativi, utilizzando, per la segnalazione, la modulistica dedicata ai Reclami ed inserita nel Sistema Qualità, all'interno della quale saranno indicate:

- tipologia del reclamo;
- modalità e tempi per la risoluzione;
- responsabile della risoluzione

Data ultima revisione

15/07/2024

Firma   
GESCO PRATO S.p.A.  
Via Pomeria, 71/b - 59100 PRATO  
Tel. 0574-40291 Fax 0574-899952  
Partita IVA 01576990970