

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione CESCOT FIRENZE SRL ___

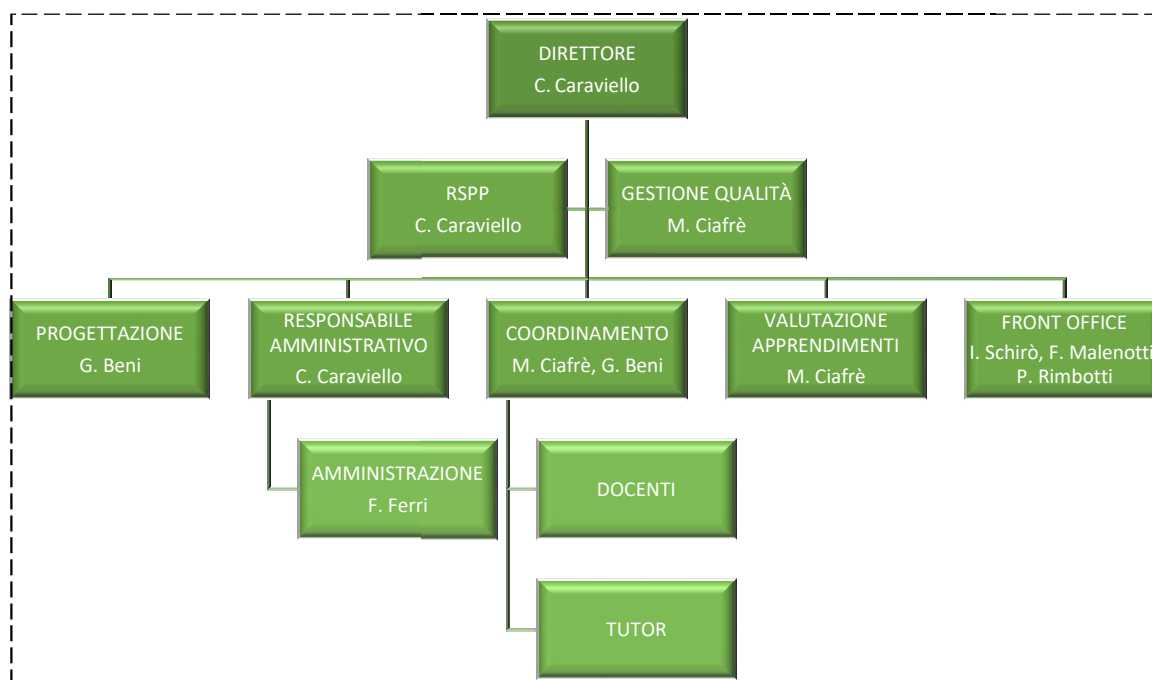
Estremi atto rilascio accreditamento Decreto 1663 del 20/04/2009

Codice accreditamento FI0336

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il “CESCOT FIRENZE 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: Cinzia Caraviello, c.caraviello@confesercenti.fi.it

AMMINISTRAZIONE: Francesca Ferri, f.ferri@confesercenti.fi.it

SEGRETERIA: Fabia Malenotti, f.malenotti@cescot.fi.it – Paola Rimbotti, p.rimbotti@confesercenti.fi.it – Irene Schirò, i.schiro@cescot.fi.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: 1663 del 20.04.2009, pubblicato sul BURT n.17 del 29/04/2009

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30,50

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

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA'

Il Cescot Firenze 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 la 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'accredito 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 Lunedì al Venerdì in orario 9.00-13.00; 14.00-17,30

ORARIO RICEVIMENTO: Dal Lunedì al Venerdì in orario 9.00-13.00; 14.00-17,30

INFORMAZIONI REPERIBILI SU <http://www.cescot.fi.it/>; <https://www.facebook.com/CescotFirenzeSrl>;
<https://plus.google.com/100351298781505401290>;
<https://www.youtube.com/channel/UCJ6NjYr3ZmdRgVoc4ZESPag>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE

2 solo per attività formative – 50 sedute – videoproiettore – PC – Lavagna a fogli mobili

LABORATORIO MULTIMEDIALE

Laboratorio di Informatica – Piazza Pier Vettori 8/10 – Firenze
12 computer NB FUJITSU E751 15.6" I5 - 2520M 8GB
250GB SSD NO DVD - WINDOWS 7 PRO COA

Lavagna a fogli mobili
Postazione docente
Videoproiettore

LABORATORI

1 Laboratorio di cucina - Piazza Pier Vettori 8 int – Firenze

14 postazioni singole di cucina
1 cucina a gas professionale
1 friggitrice
1 cuocipasta
1 frigorifero positivo
1 Frigorifero negativo
1 lavastoviglie
1 Forno
1 abbattitore

1 LABORATORIO DI PASTICCERIA/PIZZERIA - Piazza Pier Vettori 8 int – Firenze

1 Forno
1 abbattitore
1 banco pizza con frigo
1 piastra elettrica
1 impastatrice
1 planetaria
1 sfogliatrice

1 LABORATORIO DI SALA BAR - Piazza Pier Vettori 8 int – Firenze

1 macchina per caffè
1 macina caffè
1 lavastoviglie
1 macchina per il ghiaccio
1 vetrina frigo

1 LABORATORIO DI GELATERIA - Piazza Pier Vettori 8 int – Firenze

4 macchina x gelato da tavolo
1 macchina x gelato a terra
1 frigorifero positivo
1 Frigorifero negativo
1 temperatrice per il cioccolato

MATERIALI DIDATTICI:

Dispense

Manuali KIKER per i percorsi legati a Igiene e Sicurezza

DVD per percorsi di Agente immobiliare

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

Le aule ed i laboratori didattici sono aperti dal Lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 23.30

Il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Gli uffici sono posti al piano terra dell'edificio di p.zza p.Vettori e vi si accede transitando in uno spazio comune (presidiato in orario 8.30 – 17.30) dove rivolgersi per informazioni. L'accessibilità è consentita anche a portatori di handicap

I laboratori si trovano in una struttura staccata (sempre allo stesso indirizzo) il cui accesso è fruibile anche da portatori di handicap

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Iscrizione presso Cescot Firenze (presso la sede Confesercenti) - Piazza Pier Vettori 8/10 – 50143 Firenze;

EMPOLI (presso la sede Confesercenti) - via Cavour, 43 – 50053 Empoli;

BORGO SAN LORENZO (presso la sede Confesercenti) – P.ZZA M.L.KING 1 -;

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

- Contanti/ Assegno/POS
- Bonifico bancario: IBAN IT31A0867302800026000262246 – ag.Via del Pollaiolo – Firenze intestato a Cescot Firenze 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 0552705265, 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 FIRENZE 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 FIRENZE rilascia, per i percorsi formativi erogati, le seguenti tipologie di attestazione:

- qualifica professionale: rilasciata sulla base della tempistica di risposta della Regione Toscana
- certificazione delle competenze: rilasciata sulla base della tempistica di risposta della Regione Toscana
- attestati di partecipazione: rilasciato entro 5 giorni lavorativi e comunque entro i tempi di autorizzazione dell'ente competente

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Cescot Firenze 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 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 Firenze 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.

7. Per Cescot Firenze srl il Titolare del trattamento è legalmente rappresentato dal Sig. Bartolesi Luca che potrà essere contattato all'indirizzo mail: privacy@confesercenti.fi.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:

Cinzia Caraviello: c.caraviello@confesercenti.fi.it

Oppure telefonando al numero 055/2705291

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

Data ultima revisione 11/01/2019

Firma

