

CARTA QUALITÀ

DENOMINAZIONE ORGANISMO / ISTITUZIONE: CNA SERVIZI FORMAZIONE SOC.CONS. A R.L.

ESTREMI ATTO RILASCIO ACCREDITAMENTO: DECRETO 668 del 22/1/2019 E DECRETO 1557 del 05/02/2020

CODICE ACCREDITAMENTO: OF 0115

IL PRESENTE DOCUMENTO SI PROPONE DI ESPLICITARE E COMUNICARE GLI IMPEGNI CHE LA “CNA SERVIZI FORMAZIONE SOC.CONS. A R.L.” 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 AGENZIA: ANGELA BERTOLOTTO
ANGELA.BERTOLOTTO@CNALIVORNO.IT

DIREZIONE AMMINISTRATIVA: STEFANO FANTOZZI STEFANO
FANTOZZI@CNALIVORNO.IT

AMMINISTRAZIONE: ALBERTO SILANO
ALBERTO.SILANO@CNALIVORNO.IT

VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE: ALESSIA FAGIOLI
ALESSIA.FAGIOLI@CNALIVORNO.IT

SEGRETERIA E FORMAZIONE A PAGAMENTO: CECILIA NIERI
CECILIA.NIERI@CNALIVORNO.IT

ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: DECRETO 668 del 22/1/2019 E DECRETO 1557 del 05/02/2020

AMBITI ACCREDITAMENTO:

ACCREDITAMENTO PER ATTIVITÀ RICONOSCIUTA

ACCREDITAMENTO PER ATTIVITÀ FINANZIATA

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30

CERTIFICAZIONE QUALITÀ: CERTIFICATO ISO 9001:2015 N. 12729/05/S, EMESSO DA RINA SERVICES S.P.A. (PRIMA EMISSIONE DEL 07/04/2005).

DESCRIZIONE POLITICA DELLA QUALITÀ

CNA SERVIZI FORMAZIONE SOC.CON.S. A R.L. INDIVIDUA NELL'ADOZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, CONFORME ALLA NORMA ISO 9001, LO STRUMENTO UTILE AL PERSEGUIMENTO DI UNA POLITICA VOLTA AL CONSOLIDAMENTO DI UN RAPPORTO POSITIVO TRA L'UTENTE E L'ORGANIZZAZIONE, PONENDO AL CENTRO DELLA PROPRIA ATTENZIONE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI E LA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI DELLA PROPRIA ATTIVITÀ.

LA LINEA STRATEGICA DI BASE DELL'ORGANIZZAZIONE, NELL'OTTICA DELLA QUALITÀ, SI ARTICOLA SUI SEGUENTI VALORI:

- MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI PROPRI SERVIZI, ATTRAVERSO LA GESTIONE ED IL CONTROLLO DEI PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE DAL PUNTO DI VISTA DELLA QUALITÀ E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.
- SVILUPPO DELLA CONSAPEVOLEZZA, MOTIVAZIONE E COINVOLGIMENTO DI TUTTO IL PERSONALE, PER IL CONTINUO MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI E DEI SERVIZI AZIENDALI ANCHE MEDIANTE LA PARTECIPAZIONE A CORSI DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE CON CADENZA ALMENO BIENNALE.
- INCREMENTO DELL'EFFICIENZA NELL'ORGANIZZAZIONE INTERNA, COME CONSEGUENZA DI UNA MIGLIORE RIPARTIZIONE DEI COMPITI E GESTIONE DELLE RISORSE.
- AMPLIAMENTO DELLA RETE DI COLLABORAZIONI E COLLEGAMENTI CON ALTRE ISTITUZIONI E PROFESSIONISTI, AVENTI AREE COMUNI DI ATTIVITÀ, PER IL CONTINUO MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA H 8,30/13,00 – 14,30/18,00 DAL LUNEDÌ AL GIOVEDÌ. IL VENERDÌ H. 8,30-13,00.

ORARIO RICEVIMENTO H 8,30/13,00 – 14,30/18,00 DAL LUNEDÌ AL GIOVEDÌ. IL VENERDÌ H. 8,30-13,00.

INFORMAZIONI REPERIBILI SU WWW.CNASERVIZI.ORG

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULA DIDATTICA SITA IN LIVORNO VIA MARTIN LUTHER KING N. 13, CON 12 POSTI DOTATA DI VIDEOPRIETTORE, PC, COLLEGAMENTO WIFI E LAVAGNA A FOGLI MOBILI FRUIBILE DAL LUNEDÌ AL GIOVEDÌ H 8,30-13,00/14,30/18,00; IL VENERDÌ H. 8,30-13,00.

AULA INFORMATICA SITA IN LIVORNO VIA MARTIN LUTHER KING N. 13, CON 10 POSTAZIONI PC CON PACCHETTO OFFICE E COLLEGAMENTO WI FI FRUIBILE DAL LUNEDÌ AL GIOVEDÌ H 8,30-13,00/14,30/18,00; IL VENERDÌ H. 8,30-13,00.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

LE AULE SONO FRUIBILI DAL LUNEDÌ AL GIOVEDÌ H 8,30-13,00/14,30/18,00; IL VENERDÌ H. 8,30-13,00

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

TUTTI I CORSI PROMOSSI DA CNA SERVIZI SONO PUBBLICIZZATI SUL SITO WWW.CNASERVIZI.ORG

LE INFORMAZIONI, I DATI DEI REFERENTI DELLA LORO ORGANIZZAZIONE, LA MODULISTICA E LE PROCEDURE DI ISCRIZIONE AI CORSI FINANZIATI E RICONOSCIUTI DALLA REGIONE TOSCANA SONO REPERIBILI SUL SITO WWW.CNASERVIZI.ORG.

È POSSIBILE ALTRESI' RICEVERE INFORMAZIONI E PROCEDERE CON L'ISCRIZIONE AI CORSI RIVOLGENDOSI ALLA SEDE DI CNA SERVIZI IN VIA MARTIN LUTHER KING N. 13 CON ORARIO 8,30-13,00-14,30/18,00.

LE INFORMAZIONI SUI CORSI, I DATI DEI REFERENTI DELL' ORGANIZZAZIONE DEI CORSI A LIBERO MERCATO SONO REPERIBILI SUL SITO WWW.CNASERVIZI.ORG.

L'ISCRIZIONE AI CORSI FINANZIATI AVVIENE MEDIANTE RACCOMANDATA A/R O CONSEGNA A MANO A CNA SERVIZI FORMAZIONE SOC.CON.S. A R.L. VIA MARTIN LUTHER KING 13 LIVORNO; LADDOVE SPECIFICATO NEI BANDI ANCHE PER MAIL A CNASERVIZI.FORMAZIONE@CNALIVORNO.IT

L'ISCRIZIONE AI CORSI E LA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO (IN CASO DI CORSI A LIBERO MERCATO E RICONOSCIUTI) AVVIENE PRESSO CNA SERVIZI FORMAZIONE SOC.CON.S. A R.L. VIA M. L. KING, 13, 57128 LIVORNO IN ORARIO 8,30-13/14.30-18.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

IL PAGAMENTO DEI COSTI DEI CORSI A LIBERO MERCATO PUO' AVVENIRE MEDIANTE BONIFICO BANCARIO O IN CONTANTI. IL PAGAMENTO E' DOVUTO IN VIA ANTICIPATA ENTRO 10 GG. DALLA DATA DI INIZIO DEL CORSO. IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO PATTUITO NEI TEMPI STABILITI, NON SARÀ GARANTITA L'ISCRIZIONE DEI

PARTECIPANTI AL CORSO. NESSUN RIMBORSO O DECURTAZIONE DEL CORRISPETTIVO POTRÀ ESSERE RICONOSCIUTO DA CNA SERVIZI S.C. AL CONTRAENTE IN CASO DI MANCATA O PARZIALE FREQUENZA DA PARTE DEI PARTECIPANTI. IL CONTRAENTE POTRÀ RECEDERE DAL CONTRATTO, INVIANDO A CNA SERVIZI FORMAZIONE SOC.CONS. A R.L. VIA MARTIN LUTHER KING N. 13, 57128 LIVORNO COMUNICAZIONE A MEZZO RACCOMANDATA A/R O VIA MAIL A CNASERVIZI.FORMAZIONE@CNALIVORNO.IT ENTRO 7 GIORNI DALLA DATA DI SOTTOSCRIZIONE DELLO STESSO.

PER I CORSI RICONOSCIUTI SONO PREVISTE MODALITA' DIFFERENZIATE CON FORMULE RATEALI, OVVERO:

- USUALMENTE 30% AL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE AL CORSO E 70% ENTRO LA FINE DELLO STESSO
- È ATTRIBUITA AL PARTECIPANTE LA FACOLTÀ DI RECEDERE DAL CONTRATTO, E QUINDI ALLA ISCRIZIONE AL CORSO, ENTRO E NON OLTRE 10 (DIECI) GIORNI PRIMA DELL'INIZIO DELLO STESSO, ANTICIPANDO LA DECISIONE DEL RECESSO TRAMITE E-MAIL ALL'INDIRIZZO CNASERVIZI.FORMAZIONE@CNALIVORNO.IT E CONFERMANDO CON LETTERA RACCOMANDATA CON AVVISO DI RICEVIMENTO A CNA SERVIZI S.C., VIA M. L. KING, 13, 57128 LIVORNO. L'AGENZIA SI IMPEGNA IN QUESTO CASO A RESTITUIRE LA SOMMA VERSATA COME ANTICIPO ENTRO 30 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA COMUNICAZIONE DEL RECESSO. QUALORA TALE COMUNICAZIONE AVVENGA SUCCESSIVAMENTE ALLA DATA INDICATA, LA QUOTA VERSATA A TITOLO DI ANTICIPO NON SARÀ RESTITUITA.
- IN CASO DI ANNULLAMENTO DEL CORSO LE QUOTE VERSATE SARANNO RESTITUITE.
- NEL CASO IN CUI LA DATA DI INIZIO DEL CORSO SIA SUCCESSIVA A 30 GG. DALLA DATA DI AVVIO INIZIALMENTE PREVISTA, LA SOMMA VERSATA POTRÀ ESSERE RESTITUITA SU RICHIESTA DEL PARTECIPANTE MA LA SUA ISCRIZIONE AL CORSO SARÀ MANTENUTA SOLO IN PRESENZA DI NUOVO VERSAMENTO DELL'ANTICIPO ENTRO 10 GG DALL'AVVIO DEL CORSO RIPROGRAMMATO.
- IN CASO DI DIMISSIONI SUCCESSIVE ALL'INIZIO DEL CORSO, IL PARTECIPANTE NON OTTERRÀ RIMBORSO DELLE QUOTE VERSATE SECONDO LE MODALITÀ PREVISTE DALL'AGENZIA.
- SOLO IN CASO DI IMPEDIMENTO GRAVE E COMPROVATO DA DEBITA CERTIFICAZIONE, AL PARTECIPANTE VERRÀ RESTITUITA LA QUOTA PARI AL 30% DI QUANTO AL MOMENTO VERSATO.
- QUALORA L'AMMINISTRAZIONE REGIONALE REVOCHI IL RICONOSCIMENTO DEL PERCORSO FORMATIVO AL PARTECIPANTE È RICONOSCIUTA LA POSSIBILITÀ DI RECEDERE DAL CONTRATTO E DI OTTENERE LA RESTITUZIONE DELLA SOMMA VERSATA PER LA PARTECIPAZIONE AL PERCORSO STESSO

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

CNA SERVIZI FORMAZIONE SOC.CONS. A R.L. È TENUTA A COMUNICARE ALL'UTENZA IN FASE INFORMATIVA DIRETTA ED IN AMBITO CONTRATTUALE LA TIPOLOGIA DI ATTESTAZIONE RILASCIATA IN ESITO AI PERCORSI FORMATIVI OFFERTI:

- QUALIFICHE PROFESSIONALI
- CERTIFICATI DI COMPETENZA
- DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI
- ATTESTATI DI FREQUENZA

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I DATI PERSONALI TRATTATI RIFERITI AI DISCENTI E PARTECIPANTI AI CORSI DI FORMAZIONE, SONO NOME, COGNOME, RAGIONE SOCIALE, CODICE FISCALE, INDIRIZZO, TELEFONO, FAX, EMAIL, RIFERIMENTI BANCARI E/O DI PAGAMENTO.

SALTUARIAMENTE VENGONO TRATTATI ANCHE DATI SENSIBILI COME AD ES. LO STATO DI SALUTE OD UNA PARTICOLARE CONDIZIONE PSICO-FISICA, UNA DISABILITA'

IL TRATTAMENTO DEI SUDETTI DATI A NORMA DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679, È REALIZZATO PER MEZZO DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA, REGISTRAZIONE, ORGANIZZAZIONE, CONSERVAZIONE, CONSULTAZIONE, ELABORAZIONE, MODIFICA, SELEZIONE, ESTRAZIONE, RAFFRONTO, UTILIZZO, INTERCONNESSIONE, BLOCCO, COMUNICAZIONE, CANCELLAZIONE E DISTRUZIONE DEI DATI.

I DATI PERSONALI DELL'INTERESSATO SONO RACCOLTI PRESSO L'INTERESSATO O PRESSO TERZI, TRAMITE COMPILAZIONE DI FORMAT O DI MODULI A TAL FINE PREDISPOSTI, ANCHE INSERITI IN DOCUMENTI CONTRATTUALI, OPPURE RACCOLTI TELEFONICAMENTE DAL TITOLARE NELL'AMBITO DELLE ATTIVITÀ PRECONTRATTUALI. I DATI VENGONO TRATTATI SIA MEDIANTE ELABORAZIONI MANUALI IN FORMATO CARTACEO CHE CON STRUMENTI ELETTRONICI O COMUNQUE AUTOMATIZZATI, INFORMATICI E TELEMATICI. I DATI RACCOLTI VENGONO REGISTRATI E CONSERVATI DAL TITOLARE IN ARCHIVI ELETTRONICI E CARTACEI E VENGONO CUSTODITI E CONTROLLATI IN MODO TALE DA RIDURRE AL MINIMO I RISCHI DI DISTRUZIONE O DI PERDITA ANCHE ACCIDENTALE, DI ACCESSO NON AUTORIZZATO E DI TRATTAMENTO NON CONSENTITO O NON CONFORME ALLA FINALITÀ DELLA RACCOLTA.

I DATI SONO TRATTATI DA PERSONALE DIPENDENTE O DA PERSONALE ASSIMILATO DEBITAMENTE ISTRUITO DAL TITOLARE.

SONO INDIVIDUABILI QUALI RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO I SEGUENTI SOGGETTI:

- A) SOGGETTI DI CUI, A VARIO TITOLO, IL TITOLARE SI AVVALE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO;
- B) SOGGETTI CHE FORNISCONO SERVIZI PER LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMatico;
- C) ENTI PUBBLICI, REGIONI, PROVINCE, COMUNI;

D) AUTORITÀ E ORGANI DI VIGILANZA E CONTROLLO;

E) SOCIETÀ DEL SISTEMA CNA ASSOCIAZIONE TERRITORIALE/REGIONALE/NAZIONALE STRUTTURE DEL SISTEMA NAZIONALE CNA (CNA NAZIONALE, CNA PENSIONATI, PATRONATO EPASA-ITACO CITTADINI E IMPRESE; CAF CNA S.R.L., PER LE FINALITÀ INDIVIDUATE DALL'ATTO COSTITUTIVO E/O DALLO STATUTO (ES. TESSERAMENTO NAZIONALE, INDAGINI STATISTICHE, ECC.)

È NOMINATO UN RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO) IL QUALE È COMPETENTE PER I TRATTAMENTI EFFETTUATI E CONTATTABILE AL SEGUENTE INDIRIZZO: ASSOCIAZIONE@CNA-GR.IT, PER L'ESERCIZIO DEI DIRITTI RICONOSCIUTI DAL REGOLAMENTO E DAL CODICE

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

CNA SERVIZI FORMAZIONE SOC.CONS. A R.L. GARANTISCE LA SODDISFAZIONE DEI PROPRI UTENTI ANCHE ATTRAVERSO L'IMPEGNO DI PRENDERE IN CARICO IN MODO SISTEMATICO QUALSIASI SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI VERIFICATISI.

A TAL FINE, INDIVIDUA NELLA DIRETTRICE DELL'AGENZIA, LA DOTTORESSA ANGELA BERTOLOTTI, LA FIGURA DI RIFERIMENTO A CUI FAR PERVENIRE NON SOLO I RECLAMI E LE INDICAZIONI DI DISSERVIZI MA ANCHE LE PROPOSTE E I SUGGERIMENTI, BEN ACCETTI ED INCENTIVATI, POICHÉ CONSIDERATI SPUNTI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.

I CANALI DI COMUNICAZIONE MESSI A DISPOSIZIONE DEGLI INTERESSATI, CHE POSSONO FORMULARE LE PROPRIE COMUNICAZIONI IN FORMA LIBERA, SONO:

- TELEFONO: 0586/257511
- EMAIL: ANGELA.BERTOLOTTI@CNALIVORNO.IT

L'AGENZIA SI IMPEGNA A RISPONDERE ALLE COMUNICAZIONI RICEVUTE ENTRO LE 72 ORE LAVORATIVE, ASSICURANDO NEL CONTEMPO TEMPI RAPIDI DI RISOLUZIONE DEI DISSERVIZI, IN BASE ALLA NATURA DEGLI STESSI.

DATA ULTIMA REVISIONE 10/01/2022

CNA SERVIZI FORMAZIONE
soc. cons. a r.l.
C. F. e P. IVA: 01732980493
FIRMA 