

CARTA QUALITÀ

DENOMINAZIONE ORGANISMO: CEDIT – CENTRO DIFFUSIONE IMPRENDITORIALE DELLA TOSCANA - Società Consortile a Responsabilità Limitata

ESTREMI ATTO RILASCIO ACCREDITAMENTO: Decreto n. 2941 DEL 06/03/2019

CODICE ACCREDITAMENTO: OF0147

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Società CEDIT – Centro Diffusione Imprenditoriale della Toscana agenzia formativa” 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.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Il principio alla base dell’operato di Cedit è migliorare costantemente la qualità dei servizi formativi offerti. Per questa ragione Cedit è dotato di un sistema qualità certificato rispetto alla norma UNI EN ISO 9001/2015 che prevede un Responsabile Qualità e Responsabili di funzione che gestiscono la qualità in relazione a ciascuno dei processi di cui sono a capo, così come da organigramma.

La certificazione è stata rilasciata dall’organismo di certificazione SGS Italia S.p.a. con il certificato di registrazione numero IT05/0363 valido fino al 19 aprile 2020.

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza è una dichiarazione concreta di impegno per instaurare con gli utenti, i committenti e i beneficiari un rapporto trasparente chiarendo i reciproci oneri e diritti.

La Carta della Qualità è pubblicata sul sito web www.cedit.org, contestualmente ad ogni altra opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto.

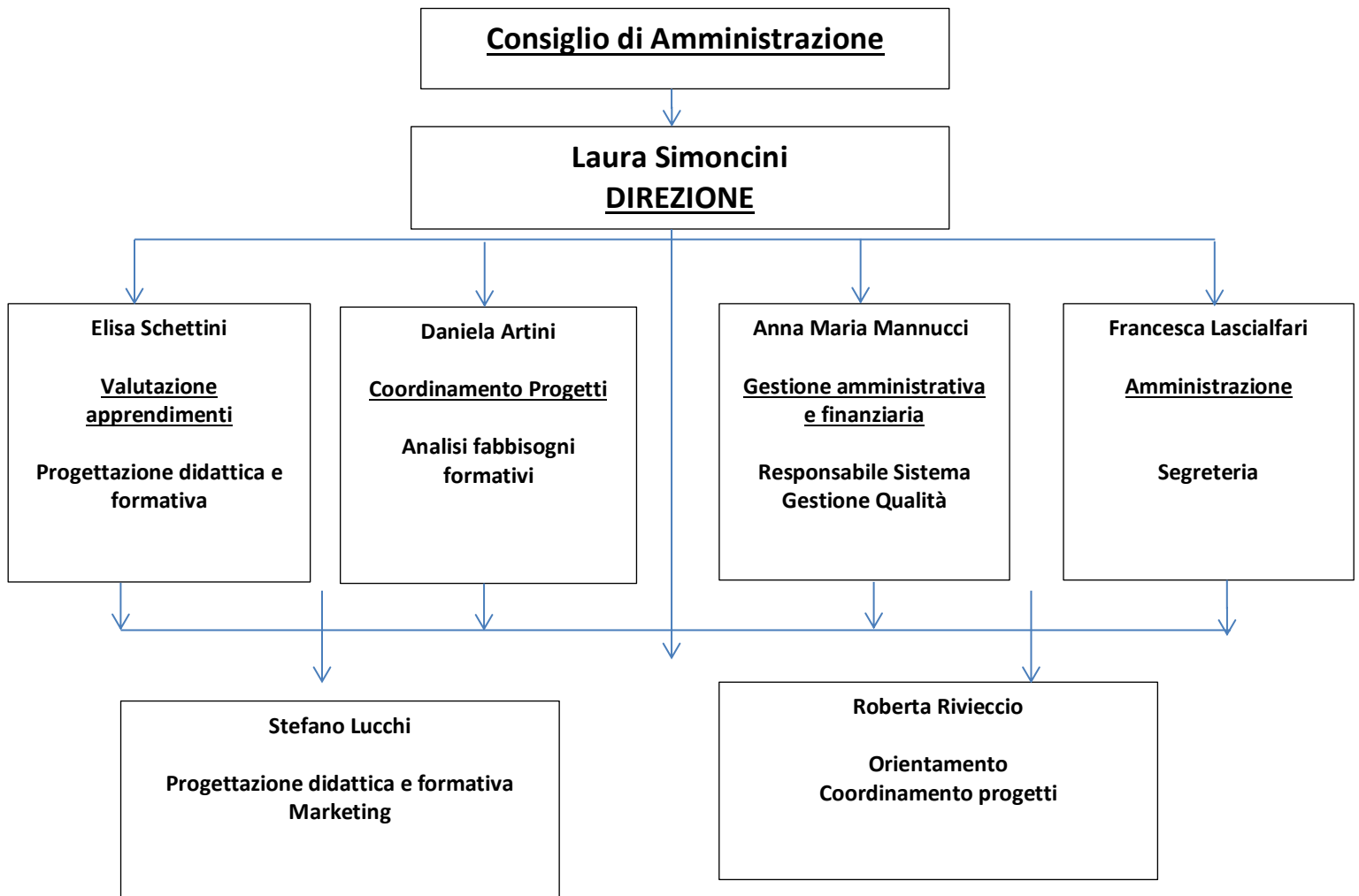
Agenzia Formativa di riferimento del Sistema Confartigianato in Toscana, Cedit opera dal 1989 in forma di Società Consortile a responsabilità limitata progettando, realizzando e gestendo servizi finalizzati alla crescita e alla valorizzazione delle persone e allo sviluppo delle imprese, impegnandosi nel contribuire alla qualificazione e all’aggiornamento delle professionalità degli imprenditori, dei lavoratori e di coloro che intendono entrare o rientrare nel mondo del lavoro.

Certificata ISO 9001/2015 per attività di Formazione, Orientamento e Ricerca, dal 2008 è Agenzia Formativa accreditata dalla Regione Toscana per l’attività Riconosciuta e per l’attività Finanziata, codice OF0147

Cedit ha presentato la richiesta di accreditamento regionale ai servizi al lavoro.

Forte del network con l’articolato Sistema Confartigianato Cedit opera con un forte orientamento al principio base dello Small Business Act europeo e allo Statuto delle Imprese italiano: “THINK SMALL FIRST” condividendo i principi ispiratori e i valori di Confartigianato Imprese, la più grande rete europea di rappresentanza degli interessi e di erogazione di servizi all’artigianato e alle piccole imprese. Una rete che affianca le imprese, e le persone che le muovono, dal 1946.

CEDIT ORGANIGRAMMA



DIREZIONE: Laura Simoncini

mail: cedit@cedit.org

AMMINISTRAZIONE: Anna Maria Mannucci

mail: amministrazione@cedit.org

SEGRETERIA: Francesca Lascialfari

mail: cedit@cedit.org

ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto n. 2941 DEL 06/03/2019

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 20

CERTIFICAZIONI QUALITÀ: UNI EN ISO 9001:2015, Certificato N. IT05/0363, SGS Italia Spa

POLITICA DELLA QUALITÀ

Gli obiettivi che la Direzione si pone con l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- ❑ progettare e realizzare interventi di formazione, orientamento e ricerca che consentano di rispondere in modo efficace ai bisogni emersi nell'ambito economico, professionale e del lavoro;
- ❑ migliorare la qualità complessiva dei servizi nei confronti dell'utenza (offerta formativa, collocamento nel mondo del lavoro, informazioni, materiali e attrezzature) puntando ad una maggiore integrazione con il contesto sociale, alleggerendo e velocizzando le procedure di lavoro
- ❑ accedere a nuovi settori di attività e tipologie di Utenza;
- ❑ incentivare l'elevazione culturale del proprio Personale nell'ottica di una crescita professionale che incrementi le competenze tecniche ed organizzative
- ❑ dotarsi di efficaci strumenti di controllo e revisione dei processi e delle funzioni nell'ottica del miglioramento continuo

La proprietà mette a disposizione le risorse necessarie.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito si riportano gli orari d'ufficio:

- sede Firenze Via Vasco De Gama 145/151
ORARIO DI APERTURA: dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00 dal lunedì al giovedì; dalle ore 9,00 alle ore 13,00 il venerdì;
ORARIO RICEVIMENTO: dalle ore 9,00 alle ore 13,00 (dal lunedì al venerdì)
- sede di Firenze Via Giovanni del Pian dei Carpi n. 98/106
ORARIO DI APERTURA: dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00 dal lunedì al giovedì; dalle ore 9,00 alle ore 13,00 il venerdì;
ORARIO RICEVIMENTO: dalle ore 9,00 alle ore 13,00 (dal lunedì al venerdì)

Le informazioni sulle attività aziendali sono reperibili sul sito www.cedit.org

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULA FORMATIVA: n. 1 aula formativa in Firenze, Via Vasco De Gama n. 145/151.

Orario di apertura: dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00; il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Aula con una postazione lavoro per il docente e 12 postazioni lavoro per gli allievi, un pc collegato a internet, una stampante collegata in rete, un videoproiettore.

La sede formativa è dotata di uffici con pc collegati in rete e ad internet, una stampante collegata in rete, linee telefoniche di rete fissa dedicate per gli uffici.

MATERIALI DIDATTICI: dispense cartacee, materiali multimediali.

ACCESSIBILITÀ AI LOCALI

L'aula formativa in Firenze via Via Vasco De Gama n. 145/151 è situata al piano terra. L'accesso è raggiungibile dal piano strada tramite scivoli esistenti pubbliche e l'ingresso è servito da apposito campanello per la chiamata assistita. L'interno è accessibile in tutti i suoi spazi e dotato di bagno per disabili.

Orario di apertura dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00; il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Gli uffici segreteria in Firenze via Giovanni del Pian dei Carpini n. 98/106 sono situati al piano terra e sono serviti da scivolo disabili dal piano strada, l'accesso ai locali è dotato di campanello per la chiamata assistita.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

L'utente può effettuare l'iscrizione ai corsi con invio della scheda di iscrizione a: cedit@legalmail.it o consegna a mano al seguente indirizzo: Firenze, Via Giovanni del Pian dei Carpini n. 98/106 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00).

Per le candidature su bandi, fare riferimento alle modalità di iscrizione riportate sul bando di riferimento.

MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Le **modalità di pagamento** definite nella scheda di iscrizione prevedono che al momento dell'iscrizione al corso, da effettuarsi almeno 5 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso, sia effettuato il versamento del 50% dell'importo totale del costo del corso, tramite assegno bancario o circolare intestato a Cedit s.c.r.l. oppure bonifico bancario su conto corrente intestato a Cedit s.c.r.l. IBAN IT97D0103002831000000148880.

Le modalità di rimborso/recesso definite nella scheda di iscrizione prevedono quanto di seguito indicato:

1. Il cliente potrà recedere mediante comunicazione scritta da inviare a Cedit, in originale oppure a mezzo fax (055/482942) o per pec all'indirizzo mail "cedit@legalmail.it", entro e non oltre 5 giorni lavorativi precedenti la data prevista di inizio corso. In tal caso il cliente potrà scegliere se richiedere la restituzione della quota versata o la concessione di un "buono" per l'iscrizione a corsi successivi.
2. Nel caso in cui la rinuncia al corso pervenga oltre il termine indicato, Cedit fatturerà il 50% dell'importo totale del costo del corso.
3. Cedit entro 5 gg dall'inizio del corso può comunicare di non svolgere l'attività. In tal caso il cliente potrà scegliere se richiedere la restituzione della quota versata o la concessione di un "buono" per l'iscrizione a corsi successivi.
4. In caso di revoca del corso Cedit restituirà agli allievi la quota versata ai fini dell'iscrizione.
5. La modalità di recesso non può essere impostata se l'Organismo Formativo è in difetto.

L'assenza del partecipante alle giornate formative successive all'inizio del corso non dà diritto al rimborso né parziale, né totale della quota versata.

MODALITÀ, TEMPISITICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Al termine dell'attività formativa Cedit rilascia ai partecipanti le attestazioni in funzione dell'esito e della tipologia dei percorsi formativi svolti (qualifiche professionali, dichiarazione degli apprendimenti o attestati di partecipazione) nei termini previsti dal corso e comunque entro 15 giorni lavorativi dal termine del percorso formativo o dal rilascio dell'eventuale autorizzazione da parte dell'Organismo Intermedio se del caso.

In caso di realizzazione di attività formative che prevedono obbligo di aggiornamento, Cedit comunicherà la tempistica di validità dell'attestazione rilasciata.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

All'interno dei progetti formativi sono previsti servizi complementari quali tutoraggio personalizzato per il supporto alla fruizione dell'attività formativa e di stage, orientamento all'inserimento lavorativo e eventuali misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati e non.

Inoltre Cedit svolge attività di orientamento all'inserimento lavorativo oltre a eventuali misure di accompagnamento a soggetti svantaggiati e non.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Cedit in qualità di titolare del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 del Regolamento UE 2016/679, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento, tratterà i dati personali in via manuale e/o con il supporto di mezzi informatici.

I dati raccolti sono utilizzati per fini organizzativi delle attività realizzate da Cedit.

Per trattamento di dati personali intendiamo qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

I dati personali oggetto di trattamento sono:

- a) trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- b) raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- c) esatti e, se necessario, aggiornati;
- d) pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- e) conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

Previo specifico e distinto consenso i dati personali potranno inoltre essere trattati per ciascuna delle seguenti finalità :

- invio tramite e-mail, posta, sms, contatti telefonici, newsletter di comunicazioni commerciali e/o promozionali o di materiale pubblicitario su prodotti o servizi forniti dalla nostra azienda o per la rilevazione del grado di soddisfazione sulla loro qualità;
- trasmissione dei suoi dati a soggetti terzi al fine di svolgere attività di carattere informativo, commerciale, pubblicitario, promozionale anche con l'invio di comunicazioni mediante l'utilizzo di mezzi informatici o cartacei.

Il Responsabile del trattamento è il legale rappresentante pro-tempore.

La scrivente ha elaborato **procedure interne** relative alla:

- sicurezza archivi cartacei;
- sicurezza archivi elettronici;
- valutazione dei rischi, misure di sicurezza e formazione degli incaricati.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Il Sistema Gestione Qualità adottato da Cedit prevede una procedura operativa per la “Gestione dei Reclami” al fine di definire le azioni per la corretta esecuzione delle attività necessarie.

La segnalazione di eventuali disservizi nei servizi erogati da Cedit oppure del mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità può essere inoltrata all’azienda attraverso mail (cedit@cedit.org), telefono 055/489597 o fax 055/482942.

La segnalazione dei disservizi comunicata dai clienti viene raccolta e documentata tramite la scheda SGR - “Scheda gestione reclami” prevista dal Gestione Sistema Qualità adottato da Cedit, a cura del personale Cedit che riceve il reclamo, avendo cura di riportare la data del reclamo, il nominativo del cliente e la descrizione del reclamo.

La persona che riceve il reclamo trasmette la “Scheda Gestione Reclamo” alla Direzione e al Responsabile Gestione Qualità.

Dopo aver eseguito l’analisi del reclamo la Direzione, con il supporto del coordinatore del progetto oggetto del reclamo, propone la soluzione del reclamo e rende evidenti le attività necessarie per porre le contro misure all’inconveniente riscontrato, i rispettivi responsabili ed il tempo di chiusura previsto.

La Direzione, con il supporto del coordinatore del progetto oggetto del reclamo, concorda con il cliente la soluzione del reclamo e rende evidente la modalità e la data di trasmissione allo stesso.

La Direzione, sulla base della segnalazione ricevuta, valuta la necessità d’intraprendere azioni correttive come previsto alla Procedura 10 del Sistema Gestione Qualità, al fine di far scaturire dei miglioramenti sul Sistema di Gestione per la Qualità dell’Agenzia.

Il responsabile Gestione Qualità raccoglie la “Scheda Gestione Reclamo”, verifica che il reclamo venga risolto rispettando gli standard previsti dal Sistema Gestione Qualità; verifica inoltre che vengano rispettate le date di chiusura previste, sollecitando la persona di riferimento se necessario.

Le segnalazioni di eventuali disservizi da parte degli utenti rappresentano stimoli per il miglioramento della qualità dei servizi offerti da Cedit.

In tutti i questionari che Cedit somministra nell’erogazione di attività formative è previsto il punto “Suggerimenti per migliorare”. Un suggerimento da parte dell’utenza può diventare uno spunto di miglioramento dell’attività svolta da Cedit.

Data ultima revisione, 30/06/2019

Firma