

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione CNA SERVIZI SOC. COOP. A R.L.

**Estremi atto rilascio accreditamento decreto n. 33 del 15/01/2009 (BURT n.4 del 28/01/2009 Parte III)
Codice accreditamento GR0282**

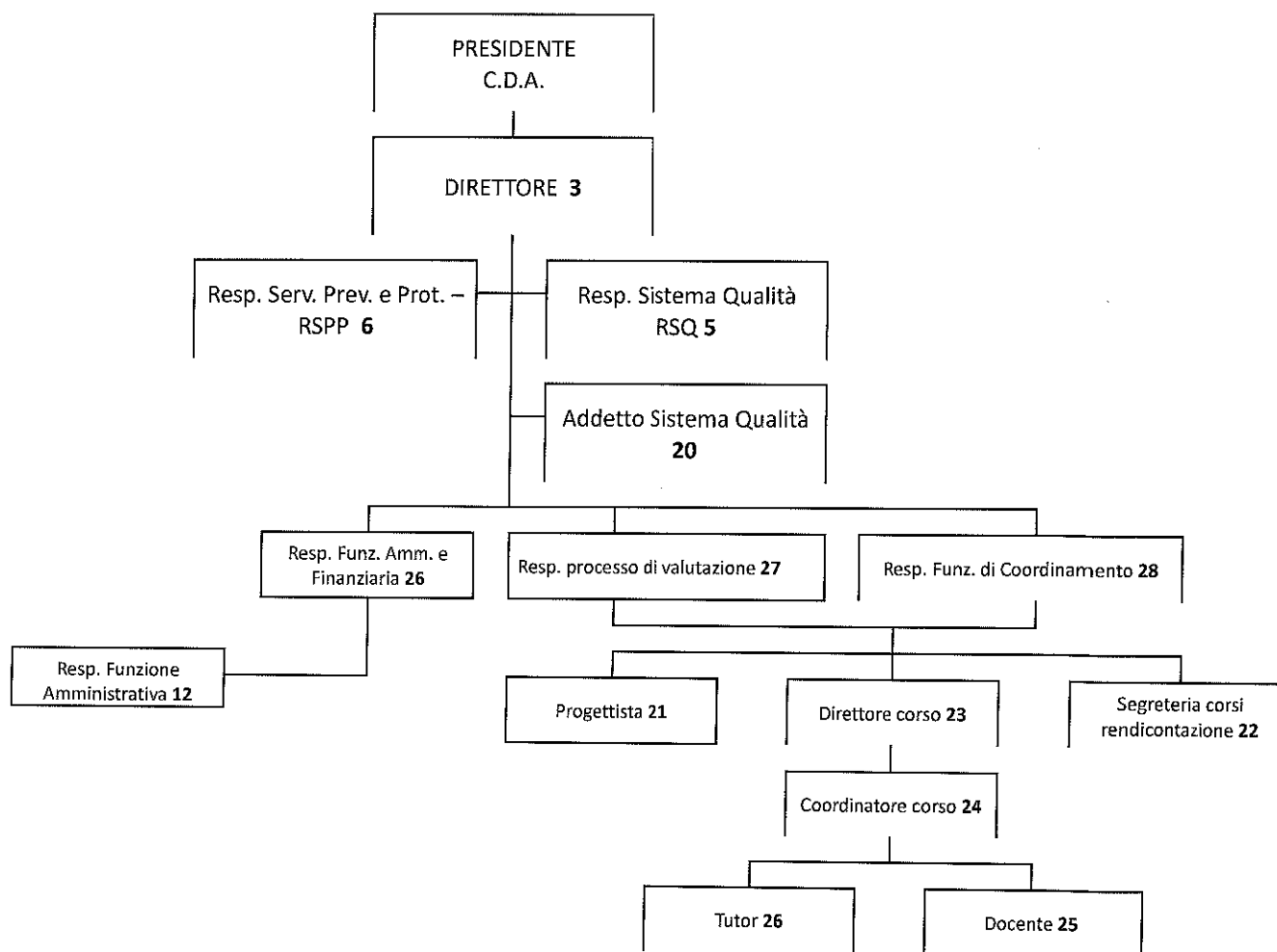
Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Soc CNA SERVIZI soc. coop arl” assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

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

(inserire Organigramma dell'Organismo)

3.4. – Organigramma CNA Servizi S.c. (Settore formazione)



DIREZIONE: [Anna Rita Brammerini a.bramerini@cna-gr.it](mailto:anna.rita.bramerini@cna-gr.it)

AMMINISTRAZIONE: [Elena Dolci e.dolci@cna-gr.it](mailto:elena.dolci@cna-gr.it)

SEGRETERIA: l.sennati@cna-gr.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: estremi decreton. 33 del 15/01/2009, pubblicato sul BURT n. 4 del 28/01/2009 parte III

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

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 31,50

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001:2015, n. certificato 4875, Ente di Certificazione CERTIQUALITY

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITÀ

IL Sistema CNA ha redatto un documento pubblicato sulla rete intranet aziendale che illustra le Politiche Aziendali per la Qualità.

Tale documento è strutturato su tre parti e, precisamente:

- Aree di attività dell'Organizzazione
- Obiettivi aziendali per la qualità
- Impegni della Direzione per il raggiungimento degli obiettivi

e trova applicazione in qualunque attività del SISTEMA CNA Grosseto.

Il **SISTEMA CNA GROSSETO** pone come obiettivi primario la piena soddisfazione dell'Associato/Cliente o utente di servizi. L'obiettivo è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità. In particolare ciò va perseguito in relazione ai seguenti obiettivi strategici:

- Identificare le esigenze e le aspettative dell'Associato e delle altre parti interessate, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi;
- Migliorare l'efficienza dei processi e perseguire il Miglioramento continuo;
- Attivare un sistema adeguato di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- Prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori;
- Mantenere e migliorare la sicurezza e dell'ambiente di lavoro e dei mezzi onde aumentare l'efficienza del lavoro;
- Raggiungere e mantenere la piena soddisfazione di tutti i portatori di interesse (Associati, personale e collaboratori, Istituzioni Locali, imprese del territorio, ecc.).

Tali obiettivi hanno indotto l'Associazione a definire ed adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO: DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

ORARIO DI APERTURA 8.30/13.00 15.00/18.30

ORARIO RICEVIMENTO 8.30/13.00 15.00/18.30

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

sito internet www.cnagrosseto.it brochures informative, pagina facebook Cna Grosseto

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE (n. 2 posizionate una al piano terra facilmente accessibile dall'atrio della struttura come da indicazione, una al piano superiore raggiungibile dalla rampa di scale oppure con ascensore. Gli orari di fruizione rispettano quelli previsti dai calendari delle lezioni anche fuori dagli orari di apertura della sede)

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

ATTREZZATURE TECNICHE (l'aula al piano superiore dispone di n. 12 pc con collegamento internet)

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

MATERIALI DIDATTICI (videoproiettori in ogni aula, lavagna a fogli mobili, dispense cartacee possono essere fotocopiate presso la sede)

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

(sia le aule che gli spazi comuni possono essere facilmente accessibili anche dai disabili, presenza dell'ascensore con spazi adeguati ai disabili con sedia a rotelle, presenza di un bagno per portatori di handicap. Gli orari di apertura della sede sono: dal lun. al ven. 8.30/13.00 15.00/18.30)

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

(le iscrizioni possono essere inviate per mail o per posta, possono essere consegnate a mano presso la segreteria o direttamente presso l'ufficio formazione)

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

(il pagamento dei corsi può essere effettuato in contanti, tramite assegno bancario, tramite bonifico, rid.

CONDIZIONI CONTRATTUALI:

- L'attestato sarà rilasciato solo in seguito pagamento del corso.
- L'eventuale rinuncia dovrà essere comunicata almeno tre giorni prima dell'inizio del corso in tal caso sarà possibile chiedere il rimborso dell'intera quota versata. Qualora la comunicazione di rinuncia non rispetti il termine sopra indicato sarà comunque addebitato il 50% dell'importo.- La quota di partecipazione è comprensiva di ogni servizio prestato. La realizzazione del corso è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti.
- Cna Servizi si riserva di modificare le date delle lezioni per esigenze organizzative comunicando per tempo le variazioni agli iscritti.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

L'Agenzia effettua la predisposizione di Piani Formativi per la formazione professionalizzante prevista dal contratto di Apprendistato, offre inoltre assistenza alla compilazione dei registri formativi individuali per tutta la durata del contratto di apprendistato, rilascia le certificazioni delle competenze acquisite.

Inoltre offre consulenza alle imprese nella predisposizione di piani formativi aziendali.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Le modalità del trattamento dati sono pubblicati sul sito della CNA - Privacy Policy

Gli interessati vengono informati circa il “Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati” (da ora in poi “GDPR”) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. **CNA Associazione Provinciale di Grosseto**, in qualità di “Titolare” del trattamento, ai sensi dell’articolo 13 del GDPR, pertanto, Le fornisce le seguenti informazioni:

- **CATEGORIE DI DATI:** CNA Associazione Provinciale di Grosseto tratterà i dati personali e/o particolari che saranno inseriti nel form;
- **FONTE DEI DATI PERSONALI:** I dati personali di cui CNA Associazione Provinciale di Grosseto sarà in possesso sono raccolti direttamente dall’interessato all’atto della compilazione del presente form.
- **TITOLARE DEL TRATTAMENTO:** Il titolare del trattamento è CNA Associazione Provinciale di Grosseto, via Birmania 96 58100 Grosseto (GR), CF 80004920536, contattabile telefonicamente al numero 0564-4711 – email associazione@cna-gr.it
- **FINALITA’ DI TRATTAMENTO DEI DATI E BASE GIURIDICA:** Il trattamento dei Suoi dati, raccolti ed archiviati in relazione alla compilazione del presente form, ha come base giuridica il suo consenso ed è effettuato per le seguenti finalità: gestione del contatto da parte del nostro personale per poter fornire la necessaria consulenza alle Vostre richieste espresse tramite il form dei contatti, inviare comunicazioni di tipo formativo, informativo e commerciale.
- **DESTINATARI DEI DATI:** Nei limiti pertinenti alle finalità di trattamento indicate, i Suoi dati potranno essere comunicati alle Società del Sistema CNA opportunamente nominate Responsabili dal Titolare del Trattamento. I Suoi dati non saranno in alcun modo oggetto di diffusione. I Responsabili e gli Incaricati del trattamento in carica sono puntualmente individuati nel Documento sulla Privacy, aggiornato con cadenza periodica.
- **TRASFERIMENTO DEI DATI ALL’ESTERO:** i dati raccolti non saranno oggetto di trasferimento all’estero.
- **PERIODO DI CONSERVAZIONE:** I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati (“principio di limitazione della conservazione”, art.5, GDPR) o in base alle scadenze previste dalle norme di legge. La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.
- **DIRITTI DELL’INTERESSATO:** L’interessato ha sempre diritto a richiedere al Titolare l’accesso ai Suoi dati, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento o la possibilità di opporsi al trattamento, di richiedere la portabilità dei dati, di revocare il consenso al trattamento facendo valere questi e gli altri diritti previsti dal GDPR tramite semplice comunicazione al Titolare. L’interessato può proporre reclamo anche a un’autorità di controllo.
- **OBBLIGATORietà O MENO DEL CONFERIMENTO DATI:** La informiamo che il conferimento dei dati è per alcuni campi facoltativo e per altri (segnalati dalla scritta “richiesto” oppure

da un asterisco) obbligatorio e il mancato conferimento dei dati obbligatori comporta il NON invio del form.

- **OBBLIGATORIETÀ DEL CONSENSO:** La prestazione del consenso al trattamento dati tramite apposita spunta è facoltativa, ma indispensabile per procedere con l'invio del form.
- **MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI:** I dati personali da Lei forniti, formeranno oggetto di operazioni di trattamento nel rispetto della normativa sopracitata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività del Titolare. I dati verranno trattati sia con strumenti informatici sia su supporti cartacei sia su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto di adeguate misure tecniche ed organizzative di sicurezza previste dal GDPR.
- **DATI DI CONTATTO RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI (DPO/RPF)**

L'interessato può contattare il Responsabile per la Protezione dei Dati tramite invio di mail all'indirizzo dpo-cnaass@cna-gr.it oppure tramite telefono al 331-2170113

- nominativo del responsabile del trattamento dati: BORGOGNI MAURIZIO

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- nominativo del referente e recapito mail: ANNA RITA BRAMERINI a.bramerini@cna-gr.it
- modalità di comunicazione: MAIL oppure tramite colloquio diretto
- modulistica per comunicazione del disservizio MODULI DELLA QUALITA' che prevedono la rilevazione di criticità emerse durante l'erogazione dei corsi, oppure disservizi nell'organizzazione delle attività.
- modalità e tempistiche di risposta: indicata nel modello qualità "Rilevazione non conformità"
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: indicata nel modello di cui sopra
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: apposito spazio previsto nel questionario di gradimento somministrato agli utenti alla fine di ogni attività formativa, seminariale, accompagnamento individuale ecc.

Data ultima revisione 13/03/2019

Firma _____

