

## CARTA QUALITÀ

**Denominazione Organismo/Istituzione** CESCOT TOSCANA NORD S.R.L.

**Estremi atto rilascio accreditamento:** Decreto n. 4808 del 01/04/2019  
**Codice accreditamento** OF0213

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che CESCOT TOSCANA NORD S.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:** Roberto Maurella [r.maurella@confesercentitoscanaord.it](mailto:r.maurella@confesercentitoscanaord.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Tania Mele [cescot@confesercentitoscanaord.it](mailto:cescot@confesercentitoscanaord.it)

**COORDINAMENTO:** Simona Ferrari [cescot@confesercentitoscanaord.it](mailto:cescot@confesercentitoscanaord.it)

### SEGRETERIA:

Pisa: Consuelo Gullì [cescot@confesercentitoscanaord.it](mailto:cescot@confesercentitoscanaord.it)  
Lucca: Martina Sbrana [lucce@confesercentitoscanaord.it](mailto:lucce@confesercentitoscanaord.it)  
Viareggio: Angela Giampaoli [cescotve@confesercentitoscanaord.it](mailto:cescotve@confesercentitoscanaord.it)  
Carrara: Francesca Rossi [cescotms@confesercentitoscanaord.it](mailto:cescotms@confesercentitoscanaord.it)

### ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto n. 4808 del 01/04/2019

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 25,00

**CERTIFICAZIONI QUALITÀ:** UNI EN ISO 9001:2015 certificato n. 207354 DNV-GL

**EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI:** nessuna

### POLITICA DELLE QUALITÀ

Il CESCOT TOSCANA NORD S.R.L. si impegna, nel definire i suoi specifici obiettivi, a:

- soddisfare i bisogni e le aspettative, esplicite ed 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 lunedì al venerdì 09,00/13,00  
lunedì, martedì e giovedì 14,30/17,30

**ORARIO RICEVIMENTO** dal lunedì al venerdì 09,00/13,00 – 14,30/17,30  
lunedì, martedì e giovedì 14,30/17,30

INFORMAZIONI REPERIBILI SU [www.cescottoscanaord.it](http://www.cescottoscanaord.it);  
[www.facebook.com/cescot.nord](https://www.facebook.com/cescot.nord);  
[www.linkedin.com/company/cescot-toscana-nord](https://www.linkedin.com/company/cescot-toscana-nord)

Data ultima revisione 01/09/2021

### CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

#### AULE FORMATIVE

- Pisa, Largo Viviani n. 8 Pisa n. 3 aule di cui 1 informatica - orari di fruizione 08,30- 23,30
- Lucca, Via Delle Tagliate 130 n. 1 aula - orari di fruizione 08,30- 23,30
- Viareggio Via Coppino 96 n. 1 aula - orari di fruizione 08,30- 23,30
- Massa Via Frassina 71 n. 1 aula - orari di fruizione 08,30- 23,30

#### LABORATORI //

#### ATTREZZATURE TECNICHE //

PIATTAFORMA FAD Google Educational – dominio [@cescottoscanaord.it](mailto:cescottoscanaord.it)

LABORATORIO MULTIMEDIALE n. 1 aula informatica con 8 pc portatili

MATERIALI DIDATTICI dispense cartacee, materiale multimediale

### ACCESSIBILITÀ AI LOCALI

Tutte le aule e spazi comuni sono accessibili anche da portatori di handicap in orario di apertura uffici, dal lunedì al venerdì 09,00/13,00 e lunedì, martedì e giovedì 14,30/17,30

### MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

Direttamente c/o le ns. sedi

### MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Pagamento : Contanti/Assegno/POS e bonifico su monte Paschi di Siena

IBAN: IT 72 D 01030 14001 000001180563

È possibile rinunciare all'iscrizione entro e non oltre il 5° giorno lavorativo precedente la data effettiva di inizio del corso comunicando la decisione del recesso per iscritto o via fax allo 050 503119, 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. In caso di revoca del riconoscimento da parte del competente settore regionale il cliente otterrà la restituzione della somma versata per la partecipazione al corso.

### MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

CESCOT TOSCANA NORD S.R.L. si impegna, al rilascio dei seguenti attestati in esito ai percorsi formativi

1. qualifiche professionali
2. dichiarazione degli apprendimenti
3. attestati di partecipazione

Le attestazioni saranno rilasciate al termine del percorso formativo direttamente all'interessato o a suo delegato entro i seguenti termini:

- 10 giorni lavorativi per i corsi a gestione diretta
- nelle tempistiche istituzionali per i percorsi organizzati in nome e per conto della Regione Toscana.

### SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Tutti i percorsi formativi erogati prevedono attività di accompagnamento/orientamento la cui complessità ed articolazione è in funzione delle caratteristiche specifiche del percorso.

Tra le diverse attività previste si ricordano:

- accertamento competenze in ingresso dei candidati
- bilancio di competenze
- riconoscimento crediti formativi
- selezione dei partecipanti
- orientamento individuale/collettivo
- interventi di recupero delle competenze/conoscenze
- orientamento al lavoro

### TRATTAMENTO DATI PERSONALI

VEDI INFORMATIVA

### 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:

nominativo del referente MAURELLA ROBERTO

[r.maurella@confesercentitoscanaord.it](mailto:r.maurella@confesercentitoscanaord.it)

oppure telefonando al numero 050 888080

L'agenzia si impegna a prendere in carico la segnalazione ed a risolverla entro 10gg lavorativi.

Firma \_\_\_\_\_