

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra il CESE – Centro Servizi CGIL del Trentino srl (CAAF) come ente che eroga servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo. La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

PRINCIPI ISPIRATORI

Nello svolgimento della propria attività il CESE- Centro Servizi CGIL del Trentino si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **uguaglianza e imparzialità.**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il CESE si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

- **continuità.**

Il CESE garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- **partecipazione.**

Il CESE promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- **efficienza ed efficacia.**

La direzione e lo staff del CESE perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Contesto

Il Sistema delle tutele e dei Servizi della CGIL è una struttura di coordinamento e di indirizzo di tutte le attività offerte alle persone che cercano una risposta ai problemi che si incontrano nell'attività lavorativa, nei rapporti con il fisco, in campo previdenziale, nella tutela della salute o nell'accesso ai servizi sociali alla persona.

In questo sistema il CESE è una società che opera in Trentino dal 1993 come Centro Servizi della CGIL nell'ambito del CAAF Nordest.

Il CESE si avvale in particolare della vasta e consolidata rete territoriale della CGIL di interazione con il territorio provinciale: con le Istituzioni e le Agenzie provinciali attraverso i suoi rappresentanti, con le imprese, con il sistema scolastico e universitario, con le altre parti sociali e le associazioni di categoria.

Tale rete territoriale è articolata anche in base al contatto con federazioni di categoria: FLC-Federazione Lavoratori Conoscenza, FILCAMS-Federazione Italiana Lavoratori Commercio Albergo Mensa e Servizi, NIDIL-Nuove Identità di lavoro, FILLEA-Federazione Italiana Lavoratori Legno Edili e Affini, FILCTEM-Federazione italiana lavoratori della chimica, del tessile, dell'energia e dei manufatti, FLAI-Federazione italiana Lavoratori dell'AgroIndustria, FILT-Federazione Italiana Lavoratori Trasporti, FP-Funzione Pubblica, FIOM- Federazione Impiegati Operai Metallurgici, FISAC-Federazione dei Lavoratori delle Assicurazioni e del Credito, SLC-Sindacato Nazionale dei Lavoratori della Comunicazione, SPI-Sindacato Pensionati Italiano, SILP-Sindacato Italiano Lavoratori Polizia.

Nell'ambito delle attività formative, CE.SE. collabora con la CGIL del Trentino fin dalla propria costituzione e con l'Istituto Polo Giuseppe Veronesi dal 2014. Tali rapporti costituiscono riferimenti della rete territoriale dell'ente; le iniziative e gli eventuali accordi formalizzati devono essere documentati attraverso evidenze conservate nell'ambito del sistema di gestione.

Diffusione capillare

Il Caaf CGIL è presente in modo capillare su tutto il territorio provinciale ed è in grado di fornire un'assistenza professionalmente qualificata. La capillarità permette di venire incontro alle esigenze di prossimità del servizio che sempre più gli utenti esprimono.

A Trento disponiamo di una sede amministrativa in Via delle Ghiaie 9, due sedi operative in Via dei Muredei 8, in Via Brennero n. 246. Sul territorio provinciale disponiamo di numerose sedi locali situate a Rovereto, Ala, Riva del Garda, Arco, Ledro/Bezzecca, Tione, Comano Terme, Storo, Borgo Valsugana, Tonadico, Levico Terme, Pergine Valsugana, Mezzolombardo, Cavalese, Malè, Cles.

Recapiti CE.SE. per i servizi: Via delle Ghiaie 9, 38122 Trento; telefono 0461 040111; posta elettronica caaf@cgil.tn.it; sito internet <https://ceseformazione.it/>. L'identificazione delle sedi e delle aule oggetto di accreditamento deve rimanere coerente con la documentazione depositata presso la Provincia Autonoma di Trento.

Software evoluti

Ogni sede dispone di un sistema di elaborazione dati all'avanguardia e continuamente aggiornato per far fronte alle novità della normativa. Per ogni servizio viene utilizzato un software appositamente studiato, collegato al sistema principale in modo da recuperare in tempo reale i dati dell'utente già registrato. Questo consente, da un lato, un abbattimento dei tempi di espletamento della pratica e dall'altro una forte riduzione del rischio di errore.

Formazione continua e aggiornamento tempestivo

Gli operatori del Caaf CGIL seguono percorsi di formazione personalizzata e continuativa. La tempestività e la qualità dell'aggiornamento sono garantite da programmi annuali di formazione, da canali informativi e di confronto sempre aperto con la Pubblica Amministrazione e da una formazione continua interna per tutto il personale delle sedi zonali. Uno staff di esperti interagisce continuamente con le sedi locali per aggiornamenti, interpretazioni, commenti su problemi particolarmente impegnativi inerenti l'attività svolta.

Attraverso la formazione delle persone che operano nell'organizzazione e l'aggiornamento continuo del proprio personale si cerca di migliorare le condizioni di lavoro, compatibilmente con i vincoli dettati dal tipo di servizio erogato, di potenziare e valorizzare lo staff operativo del nostro centro.

Certificazione di qualità

Siamo il primo Caaf in Trentino ad operare secondo un sistema di qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015 perché gli esperti hanno verificato che il nostro metodo di lavoro applica sistematicamente i requisiti di qualità stabiliti dalla normativa internazionale.

Il campo di applicazione del sistema UNI EN ISO 9001:2015, con riferimento ai servizi e alle sedi interessate, deve essere verificato sul certificato vigente. La dicitura «servizio non certificato» individua le attività non ricomprese nel relativo perimetro.

I COMPITI E I SERVIZI

I servizi che offriamo sono:

Dichiarazione dei redditi : 730 e REDDITI (servizio non certificato)

Mod. 730

Il mod. 730 è destinato esclusivamente a persone fisiche in possesso di determinati redditi, indipendentemente in assenza o in presenza di un sostituto d'imposta in grado di effettuare il conguaglio a debito o a credito direttamente sulla busta paga o rata di pensione.

Mod. REDDITI

Il "Modello REDDITI" riservato alle persone fisiche. E' un modello di dichiarazione più complesso del 730, può essere utilizzato da tutti i contribuenti ed è composto da un modello base e da diversi quadri allegati, a seconda del tipo di reddito da dichiarare.

Imposta sugli Immobili (servizio non certificato)

Riguarda i fabbricati, le aree fabbricabili ed i terreni agricoli ubicati in Italia.

I soggetti passivi tenuti a pagare l'Imposta sugli immobili sono i proprietari degli immobili, i titolari di diritti reali di uso, usufrutto, abitazione, enfiteusi, superficie, il coniuge assegnatario della casa coniugale per sentenza.

L'imposta è dovuta allo stato e ai Comuni dove gli immobili sono ubicati.

Red (servizio non certificato)

Il Modello RED è il modulo per comunicare all'INPS, ex INPDAP o ex IPOST i dati reddituali al fine di consentire la verifica del diritto all'integrazione della prestazione previdenziale. Il Modello RED è rivolto ai pensionati con: pensioni integrate al minimo, maggiorazione ed assegno sociale, trattamento di famiglia, incumulabilità della pensione ai superstiti ed altre.

ISEE- Indicatore della situazione economica equivalente (servizio non certificato)

Indicatore per la misurazione della ricchezza posseduta dalle famiglie al fine di accedere ai servizi ed ai contributi dello stato sociale.

Nel calcolo viene compresa la situazione economica e patrimoniale del nucleo familiare

Il valore ISEE è riparametrato in base al numero di componenti il nucleo familiare.

ICEF "indicatore della condizione economica familiare" (servizio non certificato)

Elaborazione della dichiarazione ICEF e delle domande che danno diritto alla percezione di prestazioni sociali da parte della Provincia Autonoma di Trento subordinata al livello della situazione economica e patrimoniale del nucleo familiare.

Successioni (servizio non certificato)

Diamo assistenza agli eredi nella compilazione della pratica di successione.

Provvediamo a redigere la dichiarazione di successione, il prospetto di autoliquidazione delle imposte, il modello di pagamento di tasse imposte sanzioni ed altre entrate, e l'autocertificazione.

Provvediamo a presentare il ricorso per l'emissione del certificato di eredità, l'istanza tavolare e l'istanza per la voltura catastale.

Ci avvaliamo della collaborazione di un avvocato per presentare il ricorso per l'emissione del certificato di eredità e le istanze tavolari.

Amministratori di sostegno (servizio non certificato)

Diamo assistenza agli amministratori di sostegno nella compilazione delle pratiche da presentare al Tribunale
Provvediamo a redigere il prospetto di spesa

Provvediamo a presentare il prospetto di spesa ed eventuali altre dichiarazioni/richieste al Tribunale.

Colf e Badanti (servizio non certificato)

In collaborazione con un professionista abilitato offriamo un servizio qualificato alle famiglie d'aiuto nelle pratiche d'assunzione di colf e badanti. In particolare provvediamo:

- all'assistenza nella stesura del contratto di lavoro e relativi adempimenti INPS, Questura e Comune;
- all'elaborazione della busta paga, del modello CUD, variazioni dell'orario di lavoro, stipendio, ecc;
- alla compilazione dei bollettini trimestrali per il versamento dei contributi INPS;
- all'assistenza negli adempimenti per la cessazione del rapporto di lavoro: lettere dimissioni, comunicazioni agli enti preposti, calcoli del TFR, ecc.

Contenzioso (servizio non certificato)

Controllo cartelle di pagamento, comunicazioni ministeriali relative al mod. Redditi, avvisi bonari o avvisi di liquidazione e/o accertamento pervenuti dal Ministero delle Finanze e dai comuni ai contribuenti.
Predisposizione di istanze di annullamento e rimborso verso l'amministrazione finanziaria o i comuni.

Servizio fiscale per i lavoratori Agricoli (servizio non certificato)

Tenuta delle registrazioni IVA e compilazione del modello REDDITI - IVA – IRAP per lavoratori e pensionati in possesso di partita IVA per attività agricole.

Servizio Partite Iva (servizio non certificato)

consulenza e assistenza adempimenti fiscali, tributari e contabili, redazione delle scritture contabili obbligatorie, regime dei minimi, compilazione dichiarazioni fiscali.

Servizio per l'occupazione e il lavoro:

promuove l'occupazione ed il lavoro, attivando, nei limiti e nei casi consentiti dalla legge, tutti i servizi specialistici ad esso relativi, quali ad esempio, l'organizzazione e l'erogazione di attività formative finalizzate all'inserimento e all'orientamento professionale; la rilevazione dei fabbisogni occupazionali e formativi; il collegamento tra la domanda e l'offerta nel mercato del lavoro; la ricerca e la selezione del personale attraverso prestazione di servizi di consulenza volti, nonché la valutazione dello stesso mediante applicazione di appropriati strumenti selettivi; la formazione, la preparazione e la riqualificazione del personale lavorativo in funzione di un reinserimento di lavoratori disoccupati o inoccupati nel mercato del lavoro; l'affiancamento e l'accompagnamento della persona nel corso dell'inserimento della stessa nella nuova attività.

Servizio progettazione ed erogazione corsi di formazione

Partendo da un'analisi dei fabbisogni si progettano e si erogano corsi di formazione rivolti sia ai clienti interni che ai clienti esterni.

I SERVIZI FORMATIVI

Il CE.SE organizza e gestisce anche percorsi formativi rivolti ad utenza esterna.

L'offerta formativa del CESE prevede le seguenti finalità generali:

- Riqualificazione, aggiornamento e miglioramento della professionalità del personale delle imprese;
- formazione di giovani e adulti, disoccupati e non, finalizzata all'acquisizione di una professionalità da destinare sia ad attività di lavoro dipendente sia di lavoro autonomo;
- formazione di giovani che devono assolvere l'obbligo formativo mediante corsi di formazione professionale o tramite il canale dell'apprendistato;
- riqualificazione e aggiornamento dei lavoratori con attività di formazione in contesti di

ristrutturazioni o ammodernamenti tecnologici/legislativi delle imprese.

- **OBIETTIVI STRATEGICI SPECIFICI DELLA FORMAZIONE**
- CE.SE. orienta l'analisi dei fabbisogni, la progettazione e l'erogazione dei percorsi alla concreta evoluzione delle competenze richieste dalle categorie di partecipanti, dal territorio e dalle imprese. Si impegna a proporre interventi mirati, efficaci e accessibili, valorizzando una rete di docenti e professionisti con competenze ed esperienze coerenti con gli obiettivi dei singoli progetti formativi.
- **PRINCIPALI RISULTATI DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE**
- Periodo di riferimento: annualità completa 2025 e prima parte del 2026. Nel periodo indicato CE.SE. ha realizzato complessivamente 113 corsi: GOL 1 (3 corsi), GOL 3 (70 corsi), Ente Bilaterale del Turismo Trentino – EBTT (30 corsi), FondArtigianato – FART (7 corsi) e FormaTemp – Form.Integra (3 corsi). Le ore di formazione erogate sono superiori a 2.000.
- L'82,37% degli iscritti ha concluso positivamente il proprio percorso formativo, secondo i dati di rilevazione forniti dall'ente. Il valore è un risultato consuntivo e non costituisce, di per sé, uno standard minimo di servizio; il relativo calcolo deve essere supportato dai dati di iscrizione e dagli esiti dei corsi.

Nell'erogazione dei propri servizi formativi il CE.SE si impegna a garantire in generale:

- il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- l'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- i criteri di efficienza ed efficacia;
- l'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

DIRITTI E GARANZIE DEI BENEFICIARI

I beneficiari hanno diritto a ricevere informazioni comprensibili e tempestive su obiettivi, modalità di svolgimento, calendari, orari, criteri di frequenza e di valutazione, nonché sulle attestazioni eventualmente previste. Possono presentare osservazioni, proposte e reclami e ricevere riscontro secondo le modalità e i tempi di presa in carico comunicati dall'ente. Le variazioni organizzative che li riguardano sono comunicate con la maggiore tempestività compatibile con le circostanze.

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che svolge il cliente/beneficiario del corso di formazione che a tal fine si impegna a:

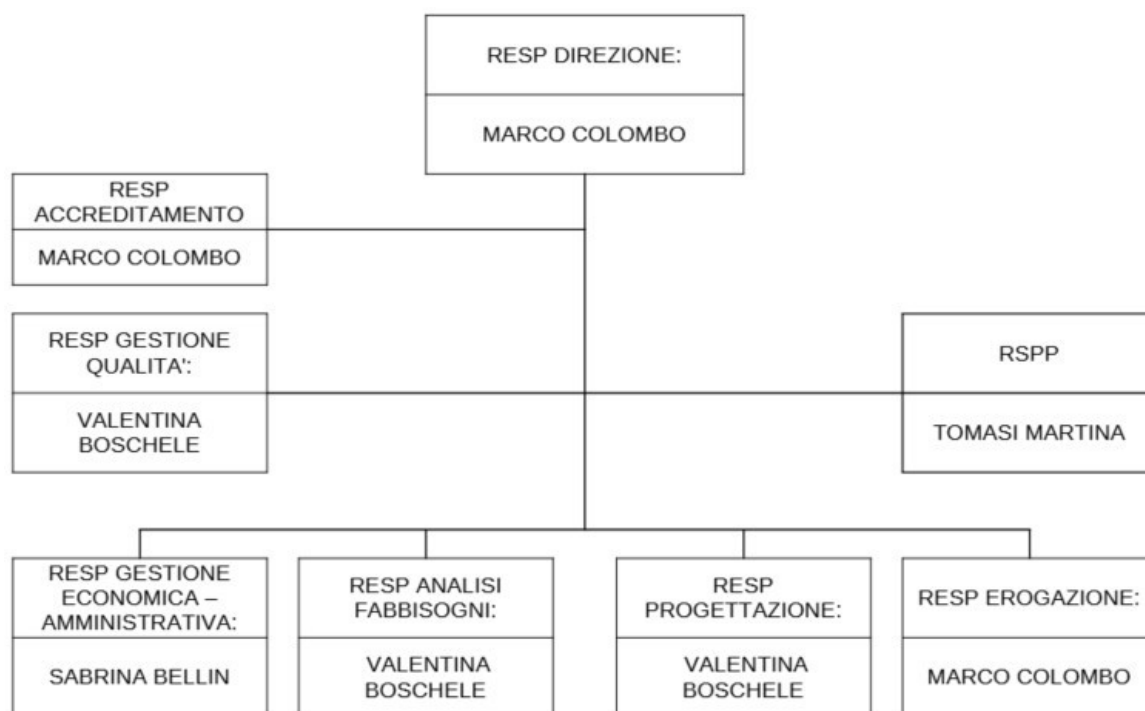
- esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- esprimere eventuali pareri, proposte e reclami;
- collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e ente gestore del corso;
- tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- rispettare le regole dettate dall'ente gestore (orari, programmi).

DOTAZIONI E RISORSE PROFESSIONALI

L'organizzazione si avvale di coordinatori, docenti e tutor interni ed esterni in relazione a specifiche esigenze, valutati e scelti con rigorosa attenzione alla qualità.

CE.SE si avvale, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento dei corsi erogati: provenendo dal mondo professionale e aziendale detengono le competenze specialistiche che solitamente determinano il valore aggiunto del corso.

Le risorse professionali responsabili sono quelle definite nel seguente organigramma:



Di seguito una descrizione di ruoli e compiti dei responsabili.

RESPONSABILE DI DIREZIONE:

- definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie, organizzative e informative (compreso il controllo di gestione)
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura
- gestione della qualità inerente tutti i processi;
- rispetto dei requisiti e delle procedure.

RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA:

- gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- controllo economico;

- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE PER L'ANALISI E LA DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI:

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- definizione della strategia formativa;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE PER LA PROGETTAZIONE:

- progettazione di massima di un'azione corsuale;
- progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di un intervento individualizzato;
- gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE PER L'EROGAZIONE:

- coordinamento delle attività, delle risorse tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- gestione della qualità inerente il processo.

I DOCENTI CURANO LE SEGUENTI ATTIVITA':

- erogazione delle attività di formazione nel rispetto dei requisiti e delle procedure previste;
- relazione durante l'erogazione delle attività con il tutor;
- segnalare eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi e collaborare con l'Addetto Corsi Esterni per la loro gestione.

I TUTOR CURANO LE SEGUENTI ATTIVITA':

- coadiuvare le attività dei docenti
- segnalare eventuali non conformità rilevate durante l'erogazione dei corsi;
- sono i referenti per le attività d'aula o di stage per gli studenti, facilitando i processi di integrazione di gruppo.

LE RISORSE STRUMENTALI

CE.SE per la realizzazione dei suoi corsi, si avvale di:

- un'aula dedicata da 38 posti con postazioni informatiche con sede in via Muredei 42 – Trento
- un'aula dedicata da 30/45 posti con postazioni informatiche con sede in via delle Ghiaie 9 – Trento

Per ciascuna aula la capienza effettivamente utilizzabile, l'idoneità e l'eventuale destinazione a sede accreditata sono quelle risultanti dalla documentazione tecnica e autorizzativa vigente. I riferimenti delle sedi e degli spazi formativi sono verificati in occasione della revisione della presente Carta.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La qualità è il risultato dell'impegno responsabile di tutte le funzioni e persone che operano nel CE.SE nell'ambito del sistema della qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015.

Gli obiettivi fondamentali sono:

- ricercare la soddisfazione del cliente;

- gestire accuratamente eventuali reclami/non conformità e/o segnalazioni;
- monitorare costantemente la qualità del servizio offerto;
- perseguire le logiche del miglioramento continuo.

Ricerca la soddisfazione del cliente vuol dire essenzialmente:

- individuare i suoi bisogni e offrirgli un servizio adeguato;
- rispettare gli impegni presi in sede contrattuale;
- gestire ogni rapporto all'insegna della trasparenza e della professionalità;
- tutelare il cliente effettuando attività di monitoraggio, in itinere e finale, del servizio formativo offerto.

Al fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento continuo il CE.SE ha determinato alcuni criteri oggettivi per quantificare, e quindi migliorare, le proprie performance interne.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Conformità del servizio nelle varie fasi al sistema qualità	Numero di non conformità rilevate	Numero di non conformità annue non superiore al numero di attività formative erogate nell'anno formativo.	Audit interni e periodici da parte dell'Ente di certificazione. Relazione della Direzione. Modulistica di controllo per ogni corso
Soddisfazione del cliente	% di partecipanti soddisfatti	> 75%	Questionari
Risultanze occupazionali	% occupabilità/occupazione	Definiti dal sistema di accreditamento	Questionari
Tempestività della presa in carico	Tempo di prima risposta alle richieste	Entro 3 ore lavorative negli orari di apertura dichiarati	Registrazione delle richieste e dei riscontri, ove applicabile
Tutela del beneficiario	Trattamento delle segnalazioni e dei reclami	Presa in carico, analisi ed esito documentato secondo le procedure interne	Registro dei reclami, azioni correttive e riesame della Direzione

Per il livello di soddisfazione (>75%), la rilevazione è effettuata mediante questionari e viene calcolata sul totale delle risposte valide secondo una scala di valutazione definita nello strumento adottato. I giudizi positivi e i risultati delle analisi sono documentati e utilizzati nel Riesame della Direzione per individuare azioni di miglioramento; la modalità di calcolo deve essere coerente con la procedura di erogazione del servizio.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Corretta gestione dei reclami e dei suggerimenti.

Riteniamo che reclami e suggerimenti siano un'opportunità per migliorare il servizio.

Questi rappresentano un'opportunità importante per individuare eventuali criticità e intraprendere azioni di miglioramento.

In ogni sede zonale del Caaf Cgil e nella sede centrale il personale è presente per accogliere eventuali reclami e suggerimenti sia in forma scritta che verbale. Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali avvalendosi dei moduli predisposti.

Gli operatori si fanno carico di informare la Direzione di eventuali disagi. I reclami vengono gestiti dalla Direzione che provvederà, insieme al responsabile del servizio e al Responsabile della Qualità, nel più breve tempo possibile, a trovare soluzioni ottimali sia per il cliente che per il servizio stesso.

Per le richieste ordinarie ricevute dal lunedì al venerdì, dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30, CE.SE. assume l'impegno di fornire una prima presa in carico entro un massimo di 3 ore lavorative. Le richieste ricevute fuori da tali fasce vengono considerate a partire dalla successiva apertura. La presa in carico non coincide necessariamente con la risoluzione: gli eventuali tempi di definizione dipendono dalla complessità della richiesta e vengono comunicati al soggetto interessato. I reclami sono registrati e analizzati secondo le procedure del sistema qualità.

La Società effettua un monitoraggio periodico dei reclami in sede di Riesame di Direzione.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Il Caaf CGIL tratta i dati personali di cui viene in possesso nel pieno rispetto e nei limiti previsti dalla normativa vigente in materia. In questo ambito, ogni sede territoriale rispetta le misure di sicurezza richieste dalla legge per la protezione degli archivi cartacei e dei sistemi informatici adibiti al trattamento di dati personali.

Per le attività formative, il trattamento dei dati dei partecipanti avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della disciplina nazionale applicabile. Le informazioni su finalità, basi giuridiche, destinatari e diritti degli interessati sono rese disponibili nelle apposite informative privacy adottate dall'ente. Tutta la documentazione cartacea è archiviata, conservata in locali adeguati alla tutela sia sul piano della privacy che della sicurezza e successivamente affidata ad una ditta specializzata per lo smaltimento.

I server, dove sono conservati i dati informatici, sono conservati presso una ditta specializzata in un apposito locale con pareti e porta ignifughe e/o in locali che rispettano la normativa vigente in tema di sicurezza e antincendio.

COMUNICAZIONE

- La Carta della Qualità dei servizi viene diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet.
- Le informazioni relative al servizio specifico vengono date dai singoli operatori ogni qualvolta vengano richieste.

La Carta è messa a disposizione dei beneficiari diretti (partecipanti) e indiretti (imprese e committenti), presso le sedi formative e attraverso il sito internet dell'ente. Le modalità di distribuzione, l'individuazione del responsabile, gli eventuali tempi di consegna e la registrazione dell'avvenuta messa a disposizione sono disciplinati da una procedura formalizzata del sistema qualità; la relativa applicazione deve risultare verificabile.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni e all'avvio di nuovi servizi.

La versione vigente, le precedenti revisioni e le evidenze di distribuzione sono conservate e rese rintracciabili secondo le modalità del sistema documentale ISO 9001:2015 adottato da CE.SE. Eventuali modifiche di sede, organigramma, servizi, impegni o risultati formativi significativi sono valutate anche prima della scadenza di revisione ordinaria.

Trento, 25 febbraio 2025

La Direzione

Originale firmato in sede

Allegato CV Ente