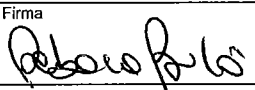
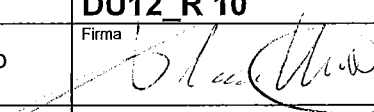


CAT Srl

Oggetto: Carta della Qualità		Cod./File DU12_R 10	
Redazione RAQ: Dott.ssa Debora Bilo'	Firma 	Verifica ed emissione DG: Prof. Massimiliano Polacco	Firma 
Rev.	Motivo	Data 30/08/2017	Pag. 1 di 4

SOMMARIO

1. I servizi offerti e le risorse
2. I fattori di qualità
3. .Garanzia del committente
4. Impegni particolari
5. Redazione della Carta della Qualità
6. Diffusione della Carta della Qualità

CAT Srl

Oggetto: Carta della Qualità		Cod./File DU12_R10
Rev.	Motivo	Data 30/08/2017
		Pag. 2 di 4

1. I servizi offerti e le risorse

I servizi formativi offerti dal CAT sono:

- corsi a pagamento progettati su richiesta del cliente: per tali servizi si intendono corsi di aggiornamento per titolari e dipendenti di AZIENDE che manifestano esigenze formative individualizzate, corsi brevi e seminari progettati sull'analisi dei fabbisogni e su richieste provenienti da un numero significativo di persone. Questo tipo di attività può essere realizzata presso le aule didattiche di cui il CAT puo' avvalersi (Ancona, Jesi, Senigallia, Osimo, Fabriano, Chiaravalle, Civitanova Marche, Macerata) oppure presso la sede delle aziende che ne fanno richiesta, oppure aule didattiche con regolare Idoneità Sanitaria locate nel territorio all'occorrenza.
- progettati su iniziativa di CAT: fanno parte di questa categoria i **corsi abilitanti** per l'apertura e l'avvio di attività normati (es. Commercio e somministrazione alimenti e bevande – rappresentanti di commercio – addetto servizi sicurezza...); corsi avanzati rivolti alle diverse categorie di riferimento su argomenti specifici realizzati anche in collaborazione con Università, società di consulenza, banche e enti territoriali (quali Camere di Commercio, Sindacati ...); incontri e seminari informativi in vista di novità legislative, tecnologiche e quant'altro.
- corsi progettati in risposta a bandi e avvisi pubblici nazionali, regionali: le proposte formative vengono tarate sulla base dei fabbisogni formativi individuati attraverso indagini e presentati nel rispetto dei vincoli del bando.

Nell'erogazione dei propri servizi il CAT oltre alle risorse in organico si avvale esclusivamente della collaborazione di fornitori **qualificati** (docenti / tutor) individuati in base a: argomento della lezione, esperienza pregressa, caratteristiche dei partecipanti al fine di garantire l'efficacia formativa.

Le risorse logistico-strumentali, sono invece rappresentate da aule e strumentazioni (videoproiettori – pc – lavagna multimediale) opportunamente individuate in base alle esigenze formative (tipologia corso/tipologia utenza).

CAT Srl

Oggetto: Carta della Qualità		Cod./File DU12_R10	
Rev.	Motivo	Data 30/08/2017	Pag. 3 di 4

2. I fattori di qualità

Il CAT per parametrare e monitorare il livello qualitativo dell'offerta provvede a verificare quanto riportato di seguito:

Fattori di qualità	Applicazione	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Soddisfazione dei partecipanti	Tutti i corsi	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	70% dei partecipanti che abbiano espresso un giudizio medio \geq a 3 (buono o ottimo)	Analisi dei questionari previsti alla DU17
Soddisfazione delle aziende	Formazione continua – apprendistato	Percentuale delle aziende soddisfatte	70% delle aziende che abbiano espresso un giudizio medio \geq a 3 (buono o ottimo)	Analisi dei questionari previsti alla DU19
Soddisfazione del personale	Tutti i corsi	Percentuale del personale soddisfatto	70% del personale che abbiano espresso un giudizio medio \geq a 3 (buono o ottimo)	Analisi dei questionari previsti alla DU18
Valutazione degli esiti del servizio formativo	Corsi di formazione superiori alle 36 ore	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	70% dei partecipanti che abbiano espresso un giudizio medio \geq a 3 (buono o ottimo)	Analisi dei questionari previsti alla DU34 relativi al clima d'aula.

3. Garanzia del committente

Il cliente può manifestare dubbi, reclami o richiedere chiarimenti tutti i giorni dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 e il venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 presso la sede operativa del CAT in Via Pasquinelli n. 2/A, telefonando ai numeri 071.2291523/530 oppure inviando mail a : cat-formazione@confcommerciomarchecentrali.it

CAT Srl

Oggetto: Carta della Qualità		Cod./File DU12_R10	
Rev.	Motivo	Data 30/08/2017	Pag. 4 di 4

4. Impegni particolari

Oltre a quanto più sopra esplicitato, il CAT relativamente all'obbligo formativo:

- rende disponibili dietro semplice e diretta richiesta dell'interessato, presso la propria sede operativa sita in Jesi Via Pasquinelli n. 2/A, i diritti connessi al passaggio tra sistemi, di cui all'art. 6 del regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99 art. 68 del G.R. Marche n° 1798 del 6/9/2000";
- si impegna a realizzare in collaborazione con gli Istituti Scolastici attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro, percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro in relazione alle politiche nazionali e regionali;
- si impegna ad effettuare annualmente almeno due incontri con le famiglie degli allievi qualora si presenti la necessità;
- prevede in tutti gli interventi formativi in oggetto, un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento, a beneficio di tutti gli allievi;

Relativamente all'area dello svantaggio, il CAT s'impegna a strutturare in caso di necessità, incontri quadrimestrali con i servizi sociali nel caso si rendano necessari.

5. Redazione della carta della qualità

La carta della qualità del CAT, viene definita dal Direttore in collaborazione con i collaboratori e con il RAQ.

Una volta redatta dal RAQ, il Direttore provvede alla Verifica ed emissione del documento. In occasione della Redazione del Piano strategico, quindi almeno una volta l'anno, la Carta della Qualità viene sottoposta a revisione e modificata solo se necessario.

6. Diffusione della carta della qualità

Al fine di garantire la massima diffusione della Carta della Qualità, il Cat provvede a:

- affiggere la Carta nella bacheca in ingresso alla sede operativa di Jesi Via Pasquinelli 2/A e nelle aule didattiche delle strutture collegate/controllate della Confcommercio;
- pubblicarla sul sito Internet www.confcommerciomarchecentrali.it (Area Formazione)
- presa visione a tutto il personale docente e non docente (fogli di presa visione)
- presa visione dei partecipanti con relativa evidenza (fogli di presa visione)