

Politica per la Qualità

AI SENSI DELLA UNI EN ISO 9001:2015

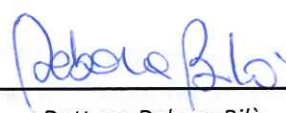
C.A.T. Srl

Definisce come obiettivo primario della propria Politica la piena Soddisfazione dei Beneficiari, il rispetto delle Prescrizioni Legali e di altre prescrizioni sottoscritte dall'organizzazione, delle Leggi e dei Regolamenti, ne ritiene essenziale, per poter mantenere e migliorare la propria competitività, un costante impegno per la Qualità in ogni settore dell'organizzazione aziendale.

Il CAT intende quindi divenire nel territorio di competenza, un riferimento qualitativo nella fornitura di servizi al lavoro e formativi per aziende e soggetti privati contribuendo fattivamente al miglioramento della competitività del sistema economico provinciale/regionale.



Prof. Massimiliano Polacco
Amministratore Unico



Dott.ssa Debora Bilò
RSQ

1. I servizi offerti e le risorse

I servizi formativi offerti dal CAT sono
ORIENTAMENTO

- Al lavoro
- Alla formazione

SERVIZI AL LAVORO

- Accoglienza e prima informazione
- Preselezione e verifica requisiti minimi di ingresso
- Incontro Domanda Offerta (imprese)
- Orientamenti di base e specialistico (privati)
- Selezione
- Supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo
- Supporto alle attività formative propedeutiche
- Supporto all'autoimpiego
- Attivazione tirocini
- Supporto all'espletamento delle procedure di inserimento in azienda

FORMAZIONE

- 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 può avvalersi (Ancona, Jesi, Senigallia, Osimo, Fabriano, Chiaravalle, Civitanova Marche, Macerata, Fermo) 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).

2. La soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente viene perseguita cercando di far sì che la percezione di quanto il cliente ritiene di aver ricevuto sia superiore alle sue aspettative che nel caso specifico si ritiene siano influenzate da:

- A. necessità personali
- B. comunicazione attuate dal CAT verso i potenziali fruitori del servizio
- C. esperienze precedenti dirette e/o indirette.

Relativamente al punto A., il CAT provvede ad acquisire periodicamente dati sui fabbisogni formativi espressi dal territorio di riferimento attraverso una rete di relazioni con gli operatori istituzionali del mercato del lavoro e dell'istruzione: scuole, associazioni di categoria, Enti amministrativi, ecc.

In relazione al punto B., il CAT garantisce che tutte le comunicazioni rivolte ai beneficiari e/o beneficiari potenziali sono veritiere e redatte in modo da non ingenerare dubbi ed indurre i destinatari in errore.

Per quanto riguarda il terzo punto, ogni volta che viene effettuato un intervento formativo, il CAT effettua una valutazione sulla soddisfazione dei beneficiari (DU17_R12) ed utilizza i risultati delle elaborazioni per mantenere gli elementi di soddisfazione e correggere gli altri.

3. 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 degli utenti/aziende	Formazione	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	70% dei partecipanti che abbiano espresso un giudizio $\geq$ a "Abbastanza"	Analisi dei questionari previsti Mod 01 DU17 – DU19
	Servizi la lavoro	% Clienti fidelizzati	30% delle aziende richiedono servizio o altri servizi del lavoro	Contratti
Soddisfazione del personale/fornitore	Tutti i servizi	Nu. Di reclami e/o NC	NC o reclami < 1	Numero NC
	Formazione	% Corpo docente soddisfatta	70% del corpo docenti che abbiano espresso un giudizio $\geq$ a "Abbastanza"	Analisi dei questionari previsti Mod 01 -02 DU18
Valutazione degli esiti del servizio	Formazione	Percentuale dei partecipanti che concludono il corso	80% dei partecipanti concludono il percorso	Tasso abbandono
	Servizi al Lavoro	Placement	20% trasforma il rapporto avviato	Verifica tipologia contratti

4. Il miglioramento continuo

Il CAT al fine di migliorare continuamente il livello della propria offerta effettua sistematicamente:

- verifiche in itinere e finali sui corsi
- analisi della soddisfazione dei beneficiari
- interventi di formazione ed addestramento sul personale e sui collaboratori
- analisi delle non conformità e predispone qualora necessario, azioni correttive e preventive

L'esito di tali attività viene valutato con una cadenza almeno *annuale* nell'ambito del Riesame della Direzione (Mod 021) nell'ambito del quale vengono anche individuati gli obiettivi di miglioramento ed i parametri utilizzati per la loro valutazione.

5. 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 Sandro Totti 12 Ancona, telefonando ai numeri 071.2291523/530 oppure inviando mail a : cat-formazione@confcommerciomarchecentrali.it

6. 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 Ancona Via Sandro Totti 12, 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 trimestrali con i servizi sociali nel caso si rendano necessari.

7. Redazione della politica e carta della qualità

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

Una volta redatta dal RSQ, la Direzione 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.

8. Diffusione della carta della qualità

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

- affiggerla nella bacheca in ingresso alla sede operativa di Ancona Via Sandro Totti 12 e nelle aule didattiche delle strutture collegate/controllate della Confcommercio;
- pubblicarla sul sito Internet www.confcommerciomarchecentrali.it (Area Formazione)

Dipendenti, collaboratori, personale docente e non docente, partecipanti ai corsi dichiarano la presa visione della Politica e della Carta della qualità firmando il foglio di presa visione ovvero compilando il modulo google visionabile per la procedura aprendo il seguente QR CODE

