

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La carta della qualità

La carta del CAT ASCOM RIETI CONFCOMMERCIO SCARL ha la finalità di esplicitare e comunicare gli impegni che l'organismo di formazione assume verso i propri clienti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini organizzativi ed operativi.

L'obiettivo dunque è quello di esplicitare e comunicare ai committenti ed ai beneficiari gli impegni che l'ente di formazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

Dati Aziendali:

Ragione Sociale	CAT ASCOM RIETI CONFCOMMERCIO SCARL
Indirizzo	LARGO B. CAIROLI 2 RIETI – VIA MONTE SAN VALENTINO 2 VITERBO
P.Iva	00932230576
Tel:	0746485967 – 07611521636
PEC:	cat-rieti@pec.it
Sito	www.confcommerciolazionord.it

Livello Strategico

MISSIONE

Trasferire il concetto di CAT nel mondo aziendale e porre la relazione interpersonale win-win al centro della collaborazione tra noi e il nostro cliente. Solo in questo modo sarà possibile raggiungere l'obiettivo indicato nello scopo indicato a seguire

SCOPO

Dare la possibilità ai migliori artigiani e microimprenditori di poter sviluppare la propria impresa occupandosi di realizzare prodotti/servizi eccellenti. CAT in qualità di Partner Commerciale, assume il compito di curarne gli aspetti commerciali e acquisire nuove quote di mercato per i prodotti/servizi realizzati dall'impresa.

Pertanto la Filosofia di CAT derivante da MISSIONE & SCOPO è:

Dare soddisfazioni professionali e commerciali alle imprese Partner di CAT.

Dare soddisfazioni personali alle PERSONE con cui ci relazioniamo quotidianamente.

CAT nasce come Azienda di Servizi di Confcommercio e subito si qualifica come partner ideale delle Imprese anche di piccola dimensione. La profonda vocazione commerciale che caratterizza l'Azienda, ha portato alla creazione di un modello chiaro e collaudato sul quale si fonda la collaborazione con i propri clienti. In pratica innestiamo in ogni nostro cliente, il modello commerciale di successo da sempre attuato per noi stessi.

Personalizzando i processi ed i dettagli in funzione delle sfaccettature che ogni realtà presenta. Lavoriamo con serietà, disponibilità ed empatia. In cambio Cerchiamo, Vogliamo e Scegliamo solo Clienti Seri e altrettanto disponibili ad una collaborazione sana.

POLITICA DELLA QUALITA'



CAT comprende pienamente l'importanza di una strategia economica responsabile, mirata alle esigenze del Cliente, per raggiungere il successo e migliorare continuamente le proprie prestazioni in tutti gli aspetti dell'organizzazione. Con questo obiettivo in mente CAT si impegna a raggiungere e mantenere elevati standard di qualità nei propri servizi, al fine di garantire

vantaggi economici e soddisfare appieno le aspettative dei propri Clienti.

Per raggiungere tali obiettivi, CAT ha implementato scelte progettuali avanzate all'interno del proprio Sistema di Gestione della Qualità, al fine di garantire il rispetto continuo dei requisiti del Cliente. Attraverso l'esperienza maturata negli anni la strategia di CAT si è concentrata e si è consolidata attraverso una rigorosa selezione del personale e dei fornitori considerati critici.

CAT si impegna a rafforzare e migliorare i propri obiettivi strategici attraverso le seguenti azioni:

Assicurare che tutte le attività siano condotte in conformità con le leggi e le regolamentazioni vigenti.

Implementare e mantenere un sistema di gestione della qualità efficace e volontario, in linea con i requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2015.

Mantenere la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 IAF 37 con gli aggiornamenti annuali previsti dalla normativa.

Effettuare ogni sforzo organizzativo, operativo e tecnologico per prevenire disservizi ai propri clienti e garantire un'ampia gamma di servizi innovativi.

Definire obiettivi e traguardi qualitativi da integrare nella gestione operativa della propria struttura e organizzazione. Assicurare che la politica esposta e il sistema di gestione ad essa associato siano compresi, implementati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione, supportati da attività di formazione e addestramento periodiche e sistematiche.

Comunicare in modo efficace la politica e gli obiettivi a tutti i clienti e parti interessate.

Assicurare la disponibilità del presente documento al pubblico.

Impegnarsi per il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative.

Garantire la massima riservatezza delle organizzazioni clienti e il rigoroso rispetto della privacy.

La Direzione ritiene che il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi di qualità siano essenziali per migliorare i servizi e consolidare la posizione dell'azienda sul mercato.

CAT ritiene fondamentale comunicare in modo chiaro e trasparente la propria Politica per la Qualità, al fine di assicurare che tutti coloro coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi e degli impegni prefissati possano comprenderla, attuarla e sostenerla.

Per tale motivo, si impegna a diffondere la Politica per la Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, garantendo che tutto il personale comprenda gli obiettivi e gli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante.

Inoltre, CAT si impegna a esaminare periodicamente la strategia adottata, anche attraverso incontri con il personale, per individuare i punti di forza e le debolezze della strategia perseguita, le linee ed azioni di intervento e le loro possibili ricadute in termini professionali.

Livello Organizzativo

CAT offre un'ampia gamma di corsi di formazione sull'imprenditorialità.

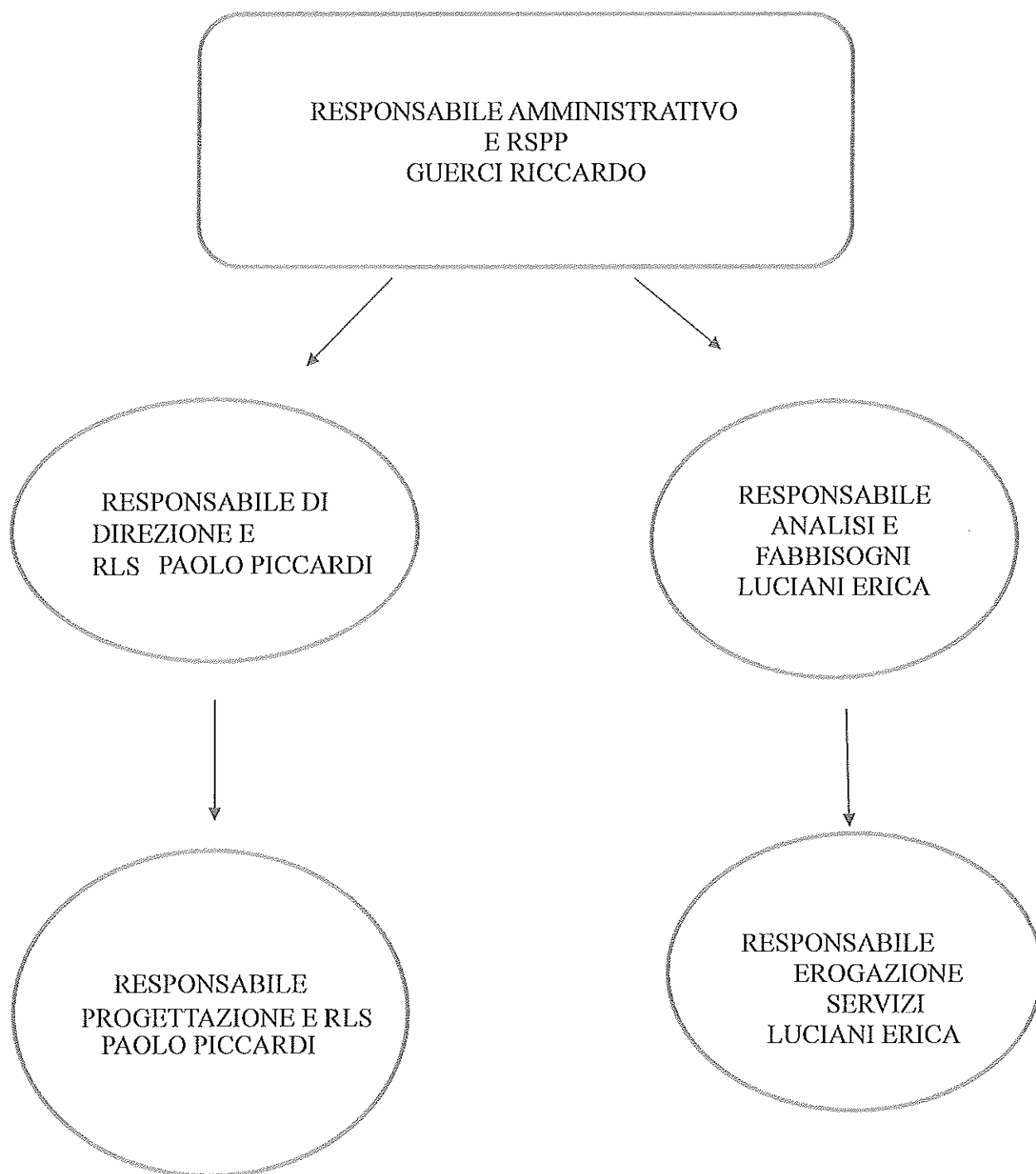
Questi corsi sono sviluppati attraverso diverse fasi, tra cui l'analisi dei fabbisogni formativi, l'ideazione e la progettazione formativa su misura, la gestione logistica ed economica, l'erogazione, la certificazione e la valutazione dei risultati.

CAT collabora con docenti e tutor esterni selezionati in base alla loro esperienza e qualifiche, nonché con partner che collaborano stabilmente con la struttura.

La società monitora costantemente le prestazioni dei docenti attraverso questionari di gradimento dei partecipanti.

Inoltre, per migliorare i processi, la CAT promuove attività di formazione per il personale interno, collaboratori e consulenti

Si riporta sintetico organigramma relativo alle funzioni:



Per fornire il servizio formativo ai propri utenti, CAT dispone di una sede ubicata in Via Pofi 19 -00177 (RM), dotata di aula didattica attrezzata con strumentazione multimediale e di agevolazioni per persone con disabilità, conformi alle norme sulla tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza nei luoghi di studio e di lavoro. Inoltre, la struttura è fornita di tutti gli strumenti necessari per svolgere le attività formative direttamente presso il cliente.

La costante attenzione al miglioramento continuo, alla formazione del personale e alla qualità dei servizi offerti, unita all'adozione di nuove tecnologie, garantisce efficienza, flessibilità, tempestività e rapidità nell'erogazione del servizio, ponendosi come elementi distintivi dell'azienda.

Livello Operativo:

CAT, nell'ottica di migliorare costantemente i propri servizi formativi, mette in atto e monitora le attività dell'organizzazione in conformità con la propria Politica della Qualità.

Per evitare di basarsi esclusivamente su analisi sensoriali e deludere le aspettative dei clienti, la valutazione della soddisfazione del cliente è essenziale.

La gestione dei reclami, delle insoddisfazioni e delle non conformità segnalate dai clienti fornisce utili spunti per migliorare i servizi offerti.

Il monitoraggio costante è considerato un elemento fondamentale per il miglioramento continuo delle prestazioni e per aumentare la competitività dell'azienda.

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di Verifica
Analisi del Fabbisogno/Pronta individuazione dei bisogni del cliente	Scostamento in termini di giorni tra contatto commerciale e data della risposta	Entro i 5 giorni	Rilevazione continua dei giorni
Soddisfazione del cliente e dei partecipanti	Percentuali di partecipanti/clienti soddisfatti	80% su totalità dati pervenuti	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	Elaborazione del Questionario valutazione Docente deve restituire un valore definito.	Da una scala che va da 1 a 10, lo standard si considera raggiunto nell'intervallo [7 – 10]	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Miglioramento della soddisfazione del Cliente	Elaborazione del Questionario valutazione corso deve restituire un valore definito per l'aspetto dei contenuti	Da una scala che va da 1 a 10, lo standard si considera raggiunto nell'intervallo [7 – 10]	Controllo delle elaborazioni dei questionari di valutazione
Progettazione	Ampliamento del catalogo corsi	Incremento di almeno un'unità	Analisi del catalogo corsi

Livello Preventivo

CAT adotta una procedura specifica per misurare le prestazioni legate al suo servizio, compresa la soddisfazione dei clienti, la gestione delle non conformità e dei reclami.

L'azienda raccoglie e analizza i dati per attivare un processo di miglioramento continuo, con l'obiettivo di dimostrare la conformità del servizio e migliorare l'efficacia del servizio stesso, assicurando così la conformità del Sistema Gestione Qualità.

Per soddisfare i bisogni e le aspettative del committente/beneficiario, l'azienda attua diverse attività, tra cui la raccolta di dati, l'utilizzo di questionari di soddisfazione, l'analisi dei risultati e la gestione di reclami e non conformità, al fine di attuare azioni correttive per migliorare la gestione aziendale.

La CAT si impegna a comunicare agli utenti e ai propri clienti gli impegni e i diritti garantiti in merito alla qualità del servizio fornito, attraverso varie modalità, come l'affissione della Carta della Qualità presso la sede e nelle aule. La Carta viene rivista annualmente dal Responsabile del Processo di Gestione Qualità e validata dalla Direzione.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI DIREZIONE:

1. Definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
2. Definire la politica e gli obiettivi per la Qualità in funzione della strategia aziendale da perseguire;
3. Gestione degli accordi con la committenza
4. Gestione delle relazioni con partners strategici, enti di ricerca e sviluppo in materia di formazione
5. Valutazione dello sviluppo delle risorse umane
6. Coordinamento delle risorse tecnologiche, finanziarie e organizzative
7. Riesaminare ciclicamente l'adeguatezza della compliance Gdpr

RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICI-AMMINISTRATIVI:

1. Coordinamento delle attività connesse alla rendicontazione di commessa
2. Gestione e controllo economico
3. Gestione amministrativa e organizzativa del personale
4. Gestione rapporti con le banche
5. Gestione contabile e rapporti con i consulenti
6. Fornire i dati per l'elaborazione del bilancio
7. Gestire aggiornamenti e adempimenti normativi
8. Controllo sulla gestione economica
9. Riesaminare annualmente l'adeguatezza del Sistema Gestione Qualità alla realtà aziendale e la sua efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 IAF-37;

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI:

1. Realizzare attività di ricerca qualitativa e quantitativa a supporto dei processi di formazione;
2. Esaminare il contesto socio-economico e i fabbisogni formativi, a livello nazionale (settoriale o intersettoriale), regionale e/o locale o aziendale;
3. Esaminare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
4. Identificare il fabbisogno formativo e/o orientativo;
5. Individuare gli ambiti di incontro tra domanda e offerta di lavoro definendo la strategia formativa;
6. Progettare e pianificare la metodologia e gli strumenti di rilevazione;
7. Analizzare l'esito dell'indagine per fornire quadri di riferimento necessari per l'analisi delle problematiche e del contesto, favorendo elementi utili per la programmazione delle azioni da realizzare;

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE:

È responsabile:

1. Gestire la progettazione di massima di un'azione corsuale;
2. Gestire la progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
3. Gestire la progettazione di un intervento

individualizzato.

Progetta l'intervento formativo rispetto a:

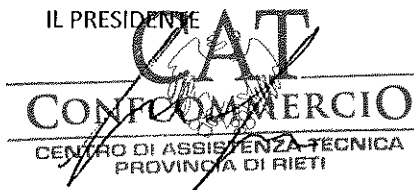
1. Individuazione degli obiettivi da ottenere
2. Individuazione dei destinatari dell'azione formativa;
3. Definizione dei contenuti e delle metodologie di conduzione dell'intervento formativo;
4. Definizione degli operatori, delle fasi e tempi di svolgimento dei corsi;
5. Tutti gli aspetti organizzativi e logistici. Definisce:
6. La fattibilità operativa e finanziaria;
7. Le modalità di diffusione e promozione dell'intervento;
8. La metodologia e gli strumenti di monitoraggio e valutazione.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Responsabile di:

1. Pianificare e programmare le attività di progetto (attività e tempi);
2. Gestire le risorse tecnologiche necessarie all'erogazione dell'attività formativa;
3. Gestire le risorse finanziarie necessarie a garantire la corretta gestione delle attività;
4. Assicurare e gestire la relazione e comunicazione con la committenza;
5. Assicurare la gestione efficace ed efficiente del progetto;
6. Garantire lo sviluppo del progetto in termini di obiettivi, scelte metodologiche,
7. Pianificazione delle attività in collaborazione con le altre figure coinvolte;
8. Effettuare il monitoraggio sul regolare svolgimento delle attività e dei programmi;
9. Valutare i risultati e individuare eventuali criticità e relative azioni di miglioramento;
10. Gestire e risolvere eventuali problematiche;
11. Supportare le figure coinvolte nelle attività di monitoraggio e valutazione delle azioni di progetto

VITERBO 12/05/2025

IL PRESIDENTE

CAT
CONFCOMMERCIO
 CENTRO DI ASSISTENZA TECNICA
 PROVINCIA DI RIETI