



Centro Sviluppo Commercio Turismo e Terziario

POLITICA DELLA QUALITÀ

Mission del CE.S.CO.T. MACERATA è la promozione di formazione professionale ed imprenditoriale per lo sviluppo della cultura del terziario nei settori del commercio, del turismo e dei servizi e con particolare riguardo all'innovazione dei processi formativi nei metodi e nei contenuti. I servizi formativi offerti sono: formazione continua, formazione superiore, formazione professionalizzante, orientamento.

Gli standard di qualità dei servizi offerti verranno rispetteranno i seguenti obiettivi e impegni.

Il CE.S.CO.T. MACERATA si pone quindi i seguenti **Obiettivi per la qualità**:

- promuovere e coordinare attività di formazione, aggiornamento e perfezionamento nei settori del commercio, del turismo e dei servizi;
- migliorare costantemente i processi formativi riguardo ai metodi, ai contenuti e alla logistica;
- soddisfare le aspettative del Cliente-Utente (Fruitore finale del servizio di formazione) e del Cliente-Committente (Ente pubblico o privato che affida la realizzazione del servizio di formazione a CE.S.CO.T. MACERATA);
- sviluppo professionale del personale CE.S.CO.T. MACERATA.

A tal fine il CE.S.CO.T. MACERATA assume i seguenti **Impegni per la qualità**:

- realizzazione di corsi di formazione, aggiornamento e perfezionamento nei settori del commercio, turismo, servizi;
- rispetto delle leggi in vigore, della normativa applicabile e contrattuale;
- rispetto delle procedure aziendali;
- prevenzione degli errori piuttosto che la correzione degli stessi;
- monitoraggio di tutti i processi formativi riguardo ai metodi, ai contenuti e alla logistica ed individuazione delle eventuali azioni di miglioramento;
- verifica periodica dell'adeguatezza, del rispetto e dell'efficacia del SGQ tramite ispezioni interne (Audits) ed individuazione delle eventuali azioni di miglioramento;
- monitoraggio della soddisfazione del Cliente-utente ed individuazione delle eventuali azioni di miglioramento;
- impegno a rendere disponibili su richiesta del committente o della Regione Marche tutti i documenti di registrazione della qualità;
- rilevazione dei fabbisogni di formazione e addestramento del personale interno e pianificazione e realizzazione di adeguati interventi;
- assunzione di responsabilità da parte di ciascun dipendente in merito alla qualità del proprio lavoro;
- impegno a rendere disponibili i servizi dell'ente da parte anche di soggetti svantaggiati utilizzando ed instaurando se necessario relazioni con strutture preposte alla gestione di specifiche patologie.

La presente Carta della Qualità è consegnata a cura del responsabile del servizio qualità:

- ad ogni membro interno dell'ente certificato (Associazione CE.S.CO.T. MACERATA) operante nei diversi contesti formativi e nelle diverse funzioni ed a tutte le risorse professionali esterne coinvolte nei processi stessi. indipendente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione,
- ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività,
- ai partner delle relazioni di rete
- ai beneficiari dei servizi formativi

La consegna avviene attraverso le seguenti modalità:

- personale interno all'Associazione CE.S.CO.T. MACERATA: la Carta viene consegnata dal responsabile della qualità, in appositi incontri
- personale esterno con prestazioni a tempo determinato: la Carta viene allegata al contratto o lettera d'incarico, ad ogni accensione di rapporto professionale,
- potenziali clienti: la Carta viene consegnata in allegato all'offerta di servizi o di predisposizione di progetti, facendone esplicita menzione nel testo della stessa. In caso di assegnazione di attività, la Carta costituisce parte integrante del contratto,
- partner dei dispositivi di rete: la Carta è consegnata in occasione del primo incontro e comunque ad ogni sua variazione,
- beneficiari dei servizi formativi: la Carta è consegnata all'avvio dell'erogazione del servizio.

Marzo 2017

Il Legale Rappresentante CE.S.CO.T. MACERATA Ulderico Orazi 