

---

# CARTA DELLA QUALITÀ

---

## CHI SIAMO

Il *Cescot Pesaro*,<sup>1</sup> nasce nel 1991 ed è un'associazione senza scopo di lucro costituita per iniziativa della Confersercenti<sup>2</sup> della Provincia di Pesaro e Urbino. La sede *Cescot Pesaro* è situata in Via Salvo D'Acquisto, 5 (Tel. 0721/21421, Fax 0721/21404, e-mail corsi@cescotpesaro.com).

## Politica della qualità

La mission del *Cescot Pesaro* è la promozione della 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.

Il *Cescot Pesaro*, quindi, si è posto i seguenti obiettivi per la qualità:

- Promuovere e coordinare attività di formazione, aggiornamento e perfezionamento nei settori del commercio, turismo e servizi;
- Migliorare costantemente i processi formativi riguardo ai metodi, ai contenuti e alla logistica;
- Soddisfare le aspettative del Cliente-Beneficiario (fruitore finale del servizio di formazione) e del Cliente-Committente (Ente pubblico o privato che affida la realizzazione del servizio di formazione al *Cescot Pesaro*);
- Sviluppo professionale del personale del CESCOT PESARO

A tal fine il *Cescot Pesaro* ha assunto i seguenti impegni per la qualità:

- realizzare corsi di formazione, aggiornamento e perfezionamento nei settori del commercio, del turismo e dei servizi;
- rispettare le leggi in vigore, la normativa applicabile e quella contrattuale;
- rispettare le procedure aziendali;
- prevenire gli errori piuttosto che correggerli;
- monitorare tutti i processi formativi riguardo ai metodi, ai contenuti e alla logistica ed individuare le eventuali azioni di miglioramento;
- verificare periodicamente l'adeguatezza, il rispetto e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità tramite ispezioni interne (Audits) ed individuare le eventuali azioni di miglioramento;
- monitorare la soddisfazione del Cliente-Beneficiario ed individuare le 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.

Affinché la Politica della qualità sia compresa il *Cescot Pesaro* provvede a diffondere la Politica per la Qualità a tutti i dipendenti/collaboratori. Affinché la Politica della qualità sia attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione il *Cescot Pesaro* valuta periodicamente l'operatività effettuando riesami del Sistema di Gestione della Qualità (ogni 6 mesi).

## AREE DI ATTIVITÀ

Il *Cescot Pesaro* si occupa di:

A) **OBBLIGO FORMATIVO**

---

<sup>1</sup> Centro Sviluppo Commercio, Turismo e terziario

<sup>2</sup> Organizzazione nazionale della piccola e media impresa commerciale e turistica

Comprende gli interventi formativi realizzati, nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato, per coloro che ancora sono soggetti all'obbligo formativo. A tal fine si fa notare che:

1) secondo quanto stabilito dal Regolamento attuativo dell'art.68 della legge 144/99 le conoscenze, le competenze e le abilità acquisite nel sistema della formazione professionale, nell'esercizio dell'apprendistato, per effetto dell'attività lavorativa o per autoformazione costituiscono crediti per l'accesso ai diversi anni dei corsi di istruzione secondaria superiore. Esse sono valutate da apposite commissioni istituite presso le singole istituzioni scolastiche interessate o reti delle medesime istituzioni, composte da docenti designati dai rispettivi collegi dei docenti coadiuvate da esperti del mondo del lavoro e della formazione professionale tratti da elenchi predisposti dall'amministrazione regionale o dall'amministrazione provinciale. Tali commissioni, sulla base della documentazione presentata dagli interessati e di eventuali ulteriori accertamenti, attestano le competenze acquisite ed individuano l'anno di corso nel quale essi possono proficuamente inserirsi, rilasciando un apposito certificato, che l'interessato può utilizzare per l'iscrizione anche presso altre istituzioni scolastiche. Tale certificato ha come oggetto il possesso delle competenze essenziali relative alle discipline e attività caratterizzanti il corso di studi cui si intende accedere. Esso può contenere l'indicazione della necessità di eventuali integrazioni della preparazione posseduta, da realizzare nel primo anno di inserimento, anche mediante la frequenza di appositi corsi di recupero.

3) Il **Cescot Pesaro** si impegna realizzare, per quanto concerne le iniziative riguardanti l'obbligo formativo, attività di orientamento all'istruzione e al lavoro in relazione alle politiche della Regione Marche e dell'Amministrazione Provinciale.

4) Il **Cescot Pesaro** si impegna realizzare, per quanto concerne le iniziative riguardanti l'obbligo formativo, almeno due incontri annuali con le famiglie degli allievi.

5) Il **Cescot Pesaro** si impegna a realizzare, per quanto concerne le iniziative riguardanti l'obbligo formativo, un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo per tutti gli allievi.

## **B) FORMAZIONE SUPERIORE**

Riguarda gli interventi per il post-obbligo formativo, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore, la formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.

## **C) FORMAZIONE CONTINUA**

E' l'area di cui si occupa da più anni il **Cescot Pesaro** ed è rivolta a soggetti occupati (dipendenti, collaboratori, coadiuvanti), in CIG, mobilità, disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.

### **RISORSE PROFESSIONALI**

Il **Cescot Pesaro** è composto da 2 dipendenti e 5 collaboratori che occupano le seguenti mansioni:

- Legale rappresentante/Direttore
- Responsabile Orientamento
- Responsabile Progettazione
- Responsabile Rendicontazione
- Responsabile Gestione Qualità
- Responsabile Corsi Autorizzati
- Responsabile Amministrazione
- Responsabile Corsi Finanziati

Il **Cescot Pesaro** si avvale anche di professionisti impegnati a svolgere le attività di tutoraggio, docenza ed orientamento.

Vengono selezionati sulla base di una apposita procedura per il monitoraggio delle loro prestazioni e competenze.

### **RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI**

composte come segue:

- L'aula didattica, divisibile in due aule, è esclusivamente utilizzata per lezioni frontali e sono dotate di n. 34 posti a sedere. Ciascuna delle 2 aree è dotata di lavagna luminosa e lavagna a fogli mobili.

- ❑ Un'altra aula didattica, è esclusivamente utilizzata per lezioni frontali ed è dotata n. 8 posti a sedere. E' dotata di lavagna luminosa e lavagna a fogli mobili
- ❑ Il laboratorio di informatica è composto da 16 postazioni e 16 PC collegati in rete. La capienza dell'aula è di max 21 allievi. L'aula è stata rinnovata nel Gennaio 2008. Nel laboratorio sono presenti una lavagna a fogli mobili, un videoregistratore ed un videoproiettore.

<b>FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA</b>
---

Fattori di qualità che il Cescot Pesaro ha individuato:

<u>Processo</u>	<u>Parametro da monitorare</u>	<u>Frequenza</u>	<u>Responsabile</u>	<u>Risultato atteso</u>	<u>Azioni da intraprendere</u>
<b>Progettazione corso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto dei tempi di consegna del progetto</li> </ul>	Al termine della fase progettuale	Responsabile gestione Qualità	10gg	Richiesta di azione correttiva se si superano i 10 giorni
<b>Progettazione organizzativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionario di gradimento sottoposto ai discenti</li> </ul>	In itinere ed al termine dell'attività formativa	Responsabile gestione Qualità	60% di positività	Azioni correttive
<b>Erogazione</b>	Tasso di abbandono <ul style="list-style-type: none"> <li>• (N. iscritti 1° giorno-ultimo giorno)/(N.iscritti 1° giorno)</li> <li>• Variazioni nell'orario delle lezioni</li> <li>• Percentuale di presenza dei discenti</li> <li>• Numero di discenti per i quali il corso ha soddisfatto i propri obiettivi formativi ( Questionario di gradimento)</li> </ul>	<30%	Durante il corso	Coordinatore	Richiesta di azione correttiva ai progettisti del corso
		Settimanale	Tutor	Non superiore al 15% delle ore effettuare settimanalmente	Segnalazione della non conformità nella scheda di valutazione del docente
		Settimanale	Tutor	Almeno il 75% del cumulo delle ore effettuate	Richiamo degli alunni assenti
		Fine corso	Responsabile gestione Qualità	60% di positività	Segnalazione nel progetto se inferiore al 60%
		Settimanale	Tutor	Non superiore al 15% delle ore effettuare settimanalmente	Segnalazione della non conformità nella scheda di valutazione del docente
		Settimanale	Tutor	Almeno il 75% del cumulo delle ore effettuate	Richiamo degli alunni assenti
		Fine corso	Responsabile gestione Qualità	60% di positività	Segnalazione nel progetto se inferiore al 60%
		Settimanale	Tutor	Non superiore al 15% delle ore effettuare settimanalmente	Segnalazione della non conformità nella scheda di valutazione del docente
		Settimanale	Tutor	Almeno il 75% del cumulo delle ore effettuate	Richiamo degli alunni assenti
		Fine corso	Responsabile gestione Qualità	60% di positività	Segnalazione nel progetto se inferiore al 60%
<b>Orientamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scostamento tra ore effettuate e ore progettate</li> </ul>	Al termine di ogni attività formativa ed in itinere	Responsabile gestione Qualità		Azione correttiva se superiore al 10%
<b>Tutoraggio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionario di gradimento somministrato ai discenti</li> </ul>	Al termine di ogni attività formativa ed in itinere	Responsabile gestione Qualità	60% di positività	Richiesta di azione correttiva se inferiore al 60%

<b><i>Soddisfazione del cliente</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionario di gradimento somministrato ai discenti</li> </ul>	Al termine di ogni attività formativa	Responsabile gestione Qualità	60% di positività	Richiesta di azione correttiva se inferiore al 60%
<b><i>Gestione dei fornitori</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° di non conformità fatte al fornitore</li> </ul>	Al termine di ogni attività formativa	Responsabile gestione Qualità	1	Richiesta di azioni correttive in base al parametro da monitorare
<b><i>Definizione della politica per la qualità</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di partecipanti soddisfatti</li> </ul>	Ogni anno	Responsabile gestione Qualità	60% di positività	Azione correttiva se inferiore al valore
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di reclami pervenuti</li> </ul>	Ogni anno	Responsabile gestione Qualità	Inferiore a 10	Azione correttiva se inferiore al valore
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di gradimento del corso</li> </ul>	Ogni anno	Responsabile gestione Qualità	60% di positività	Azione correttiva se inferiore al valore
<b><i>Garanzia di Qualità del processo di progettazione</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesame delle attività del processo di progettazione</li> </ul>	Al termine di ogni sottoprocesso di progettazione	Resp. Progettazione	-	Azione correttiva se non è stato effettuato
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifiche delle attività del processo di progettazione</li> </ul>	Al termine di ogni sottoprocesso di progettazione	Resp. Progettazione	-	Azione correttiva se non è stato effettuato
<b><i>Garanzia di qualità dell'erogazione del servizio formativo</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionari di gradimento per i discenti, i docenti, i tutor le aziende ospitanti lo stage (il personale ATA)</li> </ul>	In itinere ed al termine di ogni attività formativa	Responsabile gestione Qualità	60% di positività	Azione correttiva se inferiore al valore
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica della corretta tenuta dei registri</li> </ul>	Per ogni attività formativa	Responsabile gestione Qualità		Azione correttiva
<b><i>Gestione economica analitica per singola attività formativa</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento del piano dei conti</li> </ul>	Per ogni attività formativa	Responsabile gestione Qualità		Azione correttiva
<b><i>Pianificazione delle risorse economiche e finanziarie</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confronto tra budget preventivo e consuntivo</li> </ul>	Annualmente	Responsabile gestione Qualità		Azione correttiva
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamenti non effettuati nei tempi previsti</li> </ul>			-	Azione correttiva

	• Interessi di mora			10%	Azione correttiva se gli interessi di mora sono superiori al 10% della spesa di riferimento
<i>Gestione delle risorse umane</i>	N° addestramenti efficaci/N°addestramenti pianificati	6 mesi	RGQ	1	Azione correttiva
<i>Gestione Carta della Qualità</i>	Presenza sul sito <a href="http://www.cescotpesaro.com">www.cescotpesaro.com</a> Carta della qualità aggiornata	Si	6 mesi	RGQ	Azione correttiva
<i>Gestione acquisti</i>	Costo allievo: (costo utente a preventivo-costo utente a consuntivo)/costo utente a preventivo	≤10%	Fine corso	Coordinatore	Azione correttiva
	Tasso di spesa: (importi previsti a progetto-importi rendicontati)/importi a progetto	≤10%	Fine corso	Coordinatore	Azione correttiva
<i>Gestione attività di coordinamento</i>	Nà di Non conformità in itinere e di avvio corso	<4	Fine corso	Coordinatore	Azione correttiva
<i>Gestione di attività di rendicontazione</i>	Costo allievo: (costo allievo a preventivo-costo allievo a consuntivo)/Costo allievo a preventivo	≤10	Fine corso	R. Rendicontazione	Azione correttiva
	(importi previsti a progetto-Importi rendicontati)/Importi previsti a progetto	≤10	Fine corso	R. Rendicontazione	Azione correttiva
<i>Soddisfazione</i>	Livello di soddisfazione docenti-tutor	≥60%di positività	Fine corso	Coordinatore	M27 Valutazione qualità corso
	N. giorni per la chiusura di un reclamo	<20gg	Fine corso	Coordinatore	Azione correttiva

Per quanto concerne le principali caratteristiche del servizio formativo offerto il **Cescot Pesaro** provvede a comunicare le caratteristiche, le modalità di accesso al corso e i requisiti attraverso pubblicità radiofonica, affissione pubblicitaria e pubblicazione su riviste private e pubbliche.

Per tutte le altre attività offerte dal **Cescot Pesaro** vale un apposito documento allegato alla presente.

Pesaro, 12/07/2010		
<b>Data</b>	<b>Preparata</b> ( R. gestione Qualità)	<b>Verificato e Approvato</b> Legale rappresentante