

**CATA ARTIGIANATO FRIULI VENEZIA GIULIA S.r.l.** nata nel 2011, è una società creata dalle OO.SS. maggiormente rappresentative del settore artigiano della regione Friuli Venezia Giulia quali Confartigianato Imprese FVG – Federazione Regionale Artigiani PMI, CNA Regionale del Friuli Venezia Giulia e Slovensko Deželno Gospodarsko Združenje – URES. Oltre alla sede principale sita in Via Valdirivo 42 a Trieste, conta altre 14 unità locali.

Cata, ai sensi del decreto del Direttore Centrale delle attività produttive del 29 dicembre 2011, n. 2337/PROD/ART, esercita funzioni delegate previste dall'articolo 72 bis della L.R. n. 12/2002 in merito a:

- **Gestione linee contributive regionali (contributi a fondo perduto nonché le nuove linee a ristoro dei danni emergenza covid ai sensi della L.R. n. 3/2020)**
- **Gestione eventi fieristici-informativi**
- **Gestione piano annuale di settore (servizi per il business aziendale)**
- **Gestione adempimenti amministrativi relativi allo svolgimento degli esami per l'ottenimento della qualificazione professionale di estetista, di acconciatore e altro.**

Cata cosciente che i principali fattori di successo di qualsiasi organizzazione sono la soddisfazione dei Clienti e di tutte le parti interessate, sia interne che esterne, oltre ad un'efficiente ed efficace organizzazione aziendale, ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità a quanto richiesto dalla **norma UNI EN ISO 9001:2015**.

CATA non utilizza strumenti di monitoraggio e misurazione né svolge attività di post-assistenza e pertanto i punti 7.1.5.2 e 8.5.5 della norma sono esclusi.

Il punto 8.3 della norma non è applicabile: CATA non effettua progettazione ai servizi erogati in quanto gli stessi sono regolamentati per legge o definiti nelle loro specifiche dalle direttive regionali.

Cata in un'ottica di continuo miglioramento dei processi, effettua una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi offerti operando un costante ed attento controllo dei processi aziendali e la piena osservanza di leggi, regolamenti, cogenti e volontarie, applicabili alle attività svolte e agli ambiti in cui opera.

Tali obiettivi verranno perseguiti da CATA agendo attraverso l'utilizzo di vari assets o leve:

- mirando alla soddisfazione delle imprese in termini di Qualità, professionalità e affidabilità del servizio anticipando le loro esigenze attraverso incontri con le organizzazioni sindacali e i comuni;
- misurando il livello di efficienza e di qualità al fine di garantire alla proprietà trasparenza e crescita del valore dell'azienda, individuando i cambiamenti necessari, attraverso una comunicazione periodica alla Regione dello stato avanzamento delle pratiche e una rendicontazione annuale sulla gestione degli eventi fieristici e sulle spese sostenute nel PAS;
- impegnando l'organizzazione a migliorare i risultati, agendo attraverso una costante riduzione degli errori, dei costi e sprechi delle risorse, attraverso un controllo di gestione interno e l'utilizzo di strumenti informatici di monitoraggio creati su misura;
- puntando a migliorare e sviluppare gli skills del personale dipendente, favorendo l'intercambiabilità del personale in tutti i servizi erogati;
- monitorando e rispettando le esigenze delle parti interessate (Imprese del territorio, candidati agli esami di qualificazione professionale, Proprietà, Dipendenti, Fornitori, Organi di controllo ed Enti pubblici, Regione, banche, Garante per la protezione dei dati personali, organizzazioni sindacali), comprese l'Autorità sanitaria pubblica, l'azienda sanitaria territoriale e il Medico competente per l'attuale emergenza sanitaria;
- adottando adeguate misure tecnologiche per la sicurezza dei dati, la loro riservatezza e integrità, motivo per cui CATA intende certificarsi anche ai sensi della ISO/IEC 27001:2013;
- perseguendo la salute e sicurezza dei propri dipendenti e delle imprese applicando le misure di prevenzione per il contrasto e il contenimento del rischio di contagio da covid 19 negli ambienti di lavoro;
- garantendo la continuità operativa tramite la modalità 'Smartworking' per il personale.

## **PRINCIPI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

I valori di riferimento, che hanno ispirato il percorso di Cata sono:

### **FOCALIZZAZIONE SUI CLIENTI**

Cata considera la soddisfazione dei Clienti e il soddisfacimento delle aspettative di tutte le parti interessate (Imprese del territorio, Proprietà, Dipendenti, Fornitori, Organi di controllo ed Enti pubblici, Regione, Banche), perno centrale di tutte le attività

### **LEADERSHIP**

Cata si avvale di personale che opera nel rispetto della mission aziendale, dove ciascuno è chiamato a contribuire in modo positivo all'organizzazione delle attività e al raggiungimento degli obiettivi

### **PARTECIPAZIONE ATTIVA DELLE PERSONE**

Cata s'impegna affinché le persone che operano in suo nome siano competenti, responsabilizzate e impegnate attivamente a tutti i livelli per il successo proprio e dell'azienda

### **APPROCCIO PER PROCESSI**

Cata verifica costantemente le attività svolte, definendo i flussi d'informazioni e le responsabilità di ciascuno per garantire un'efficace organizzazione dei propri processi decisionali e operativi

### **MIGLIORAMENTO**

Cata non si accontenta dei risultati raggiunti. Opera perché ciascuno sia costantemente concentrato sull'individuazione dei margini di miglioramento e sull'efficacia ed efficienza delle singole attività

### **PROCESSO DECISIONALE BASATO SULL'EVIDENZA**

Cata basa le proprie decisioni strategiche sull'analisi e sulla valutazione di dati oggettivi e verificati in base all'esperienza, in modo di garantire un'efficace valutazione dei processi aziendali e la capacità di conseguire i risultati attesi

### **GESTIONE DELLE RELAZIONI**

Cata garantisce che le relazioni con tutte le parti interessate siano impiegate su principi di trasparenza e correttezza, al fine di garantire il successo durevole e l'ottimizzazione delle proprie prestazioni.

CATA mette a disposizione una piattaforma in cloud che permette alle Imprese di tracciare i documenti in entrata/uscita e di monitorare le scadenze dei bandi.

Il presente documento è reso disponibile, e costituisce una linea guida alle persone che operano in nome e per conto del Cata, oltre che rappresentare la carta d'intenti rivolta a tutte le nostre parti interessate.

20 aprile 2020

La Direzione