

MENTORE è il Centro di Assistenza Tecnica e Formazione Professionale costituito in forma consortile, di emanazione diretta del sistema Confcommercio, in particolare delle Associazioni Provinciali Toscane.

MENTORE nasce dalla ristrutturazione di Performa Toscana l'11 febbraio 2009 con l'obiettivo di accorpate in un unico strumento le attività di formazione professionale e di centro di assistenza tecnica svolte a livello regionale.

Obiettivi del Consorzio sono: rispondere ai fabbisogni di formazione emergenti dalle Confcommercio Toscane, favorire lo sviluppo economico e l'occupazione del territorio in cui opera partecipando attivamente a programmi e progetti formativi regionali, nazionali, comunitari, fornire servizi alle imprese dei settori commercio, turismo e servizi in termini di promozione, sostegno, incentivazione delle attività.

L'area di intervento del sistema di gestione della Qualità di MENTORE è la **Formazione Professionale** su bandi di tipo regionale, nazionale e europeo. I settori di riferimento sono **il commercio, il turismo e i servizi**.

MENTORE, per la sua stessa natura, agisce sul territorio attraverso i propri consorziati: le attività formative vengono, quindi, progettate ed erogate in sinergia con le agenzie formative parti del Consorzio. Il ruolo fondamentale di MENTORE è quello di coordinamento e supervisione delle iniziative formative realizzate direttamente sul territorio.

Obiettivi per la qualità

- Garantire la massima soddisfazione del proprio sistema-cliente, attraverso la rilevazione continua del suo gradimento in relazione all'assistenza formativa erogata.
- Innovare la propria offerta di servizi attraverso il continuo aggiornamento dei contenuti e delle modalità di erogazione, degli strumenti/materiali utilizzati, delle metodologie impiegate.
- Sviluppare le competenze delle risorse umane interne al fine di renderle coerenti con l'innovazione dei servizi offerti, facendo in modo che esse stesse contribuiscano all'innovazione dell'offerta di servizi di MENTORE.
- Sviluppare e migliorare la sinergia con i consorziati.
- Rispettare i requisiti formulati dalle Regione Toscana in merito all'Accreditamento Regionale per le agenzie formative.
- Essere in grado di partecipare a bandi regionali, nazionali ed europei.

Impegni per il raggiungimento della Qualità

- Gestione dei processi e delle attività secondo un sistema qualità orientato al cliente e conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.
- Esaminare il contesto interno ed esterno, individuare e perseguire le aspettative di tutte le parti interessate significative e orientarsi ai processi utilizzando la metodologia *risk-based management*;
- Attenzione ai bisogni degli allievi, durante tutta la fase di erogazione del servizio, fino alla fase ex post, attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione.
- Formazione continua delle risorse interne con la costruzione di specifici percorsi di sviluppo.
- Impiego di formatori / consulenti esterni qualificati, sia del mondo imprenditoriale che universitario.
- Implementazione periodica del Manuale e delle Procedure Operative di Qualità alla luce delle necessità e dell'evoluzione del consorzio.
- Coordinamento costante con i consorziati per la progettazione e l'erogazione di percorsi realmente rispondenti alle esigenze del territorio.
- Mantenimento e implementazione all'interno delle soglie limite (recepiti in forma cogente) degli specifici Indicatori, inerenti efficacia ed efficienza dei servizi, dotazione logistica, stato economico finanziario e relazioni con il territorio previsti dal *Dispositivo di Accreditamento Regionale*.
- Aggiornamento costante del personale coinvolto.

MENTORE ha stabilito di gestire i processi e le attività aziendali secondo un Sistema Qualità orientato al Cliente e conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, puntando a diffondere e mantenere attiva tale Politica, affinché l'intera struttura organizzativa tenda al miglioramento costante e continuo della qualità del servizio offerto. A tal fine, MENTORE redige un *Piano di Miglioramento* annuale che identifica obiettivi aziendali puntuali e le azioni necessarie al relativo raggiungimento.

La Direzione si impegna a sostenere tutte le iniziative rivolte sia al miglioramento della Qualità per il Cliente, sia al miglioramento della Qualità per le persone che lavorano con e per la Società attraverso processi di valorizzazione delle risorse. Tale politica, viene condivisa da tutte le persone che operano per MENTORE.