

## Aenor certifica

# LA QUALITAT DE LES FORMACIONS DEL CETT i serveis associats

En l'aposta per la qualitat dels seus productes i serveis com a estratègia empresarial, la direcció del CETT ha pres el compromís d'assegurar la satisfacció dels seus clients. Entre els punts forts que Aenor ha destacat es troben la gran implicació de l'equip humà en el sistema de gestió o la gestió de la comunicació amb el client i la planificació i seguiment de l'aprenentatge pràctic, així com els indicadors definits de control.

Durant la primera setmana de març, AENOR va realitzar l'auditoria per certificar la qualitat de les formacions del CETT i els serveis associats. La iniciativa respon a l'aposta per la qualitat que, des d'un bon començament, ha fet el grup CETT. Durant els darrers quatre anys s'han realitzat diferents accions encaminades a consolidar els pilars necessaris per garantir la qualitat i la millora contínua; com la definició de la filosofia empresarial, millores organitzatives, plans de formació interna i estudis sobre les necessitats de formació del sector turístic, entre d'altres.

Voldria destacar el compromís que tenim des de la Direcció del Grup CETT per assegurar la satisfacció dels nostres clients, proporcionant-los formació, serveis i productes de qualitat que cobreixin les seves necessitats i superin les seves expectatives i que hem materialitzat amb la definició, comunicació i gestió de la nostra política de qualitat i amb la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat seguint les pautes de la normativa ISO 9001:2000.

Per garantir-ho, a CETT Formació es focalitzaran els esforços en la millora contínua, en l'optimització dels processos operatius, en el seguiment dels requeriments dels nostres clients i en la consecució de la satisfacció de les seves necessitats.

### Punts forts que destaca l'auditoria d'Aenor

La gran implicació en el sistema de gestió per part de tot l'equip humà.

La coherència i sentit comú entre els objectius i finalitats empresarials i els procediments de gestió i control implantats.



Els diferents "portals" d'accés a la informació, com són el Portal de la ISO 9001, el Portal d'Objectius, el Portal de Formació Interna i l'accés als organigrames.

Els controls realitzats abans i al final de les accions formatives per garantir la qualitat: els check-list dels expedients.

Les "guies dels alumnes" i les "guies dels professors" amb la informació i instruccions clau a transmetre i els criteris d'avaluació.

La gestió de les pràctiques als centres d'aplicació, el seu seguiment i les actuacions permanents per a la seva millora.

La planificació, gestió i seguiment de l'aprenentatge pràctic realitzat a les aules de tecnologia aplicada de Cuina, Restaurant i Bar.

La gestió de la comunicació amb el client i el seguiment continu de les accions comercials, així com els indicadors definits de control.

Aquesta política de qualitat representa un projecte d'il·lusió, viu i obert, que necessita també de la col·laboració dels nostres clients. Per això us convido a expressar la vostra opinió, que utilitzarem en pro de la millora contínua. Avui podem dir i celebrar que hem aconseguit una gran fita, resultat del nostre treball intens: obtenir la certificació d'AENOR -registre ER-0349/2002- d'acord amb la norma UNE-EN ISO 9001:2000.

Vull agrair a totes les persones que compartiu el projecte i ens encoratgeu a seguir treballant en aquesta línia. ■

Maria Abellanet  
Consellera delegada del Grup CETT