

ATTESTATO DI CERTIFICAZIONE SISTEMA GESTIONE QUALITA'

CERTIFICATE OF REGISTRATION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM



CERTIFICATO N. 978

CERTIFICATE no. 978

Si certifica che l'Organizzazione
This is to certify that the Company

CIRCOLO FENAPI MESSINA PELORO

Sede legale e operativa:

Via Gasparro, 7 - 98122 Messina

ha realizzato un Sistema di Gestione Qualità in conformità con la norma **UNI EN ISO 9001:2008**
has implemented a Quality Management System in accordance with the standard UNI EN ISO 9001:2008

Scopo della certificazione: **Progettazione, gestione ed erogazione di formazione professionale**

Certification scope: *Design, management and provision of professional training*

Data di 1° emissione:/1st issue date: **24/07/2009**

Data di scadenza:/ expiring date: **23/07/2012**

Settore EA **37** Accreditato

SINCERT

SGQ N. 022A
Member of the accord of mutual recognition EA e UK
Signatory of EA and UK mutual recognition agreements


IL PRESIDENTE
(Giuseppe Distaso)

Questo certificato si riferisce al Regolamento CERSA per i Sistemi di Gestione Qualità e la sua validità è subordinata a sorveglianza periodica ed al riesame completo del sistema di gestione aziendale con periodicità triennale.

CERSA – Istituto per la Certificazione delle Aziende di Servizio – Via dei Piatti, 11 – 20123 Milano
Tel. 02/865730 – 02/865737 – Fax 02/8055058



POLITICA DELLA QUALITÀ

Mission dell'Organizzazione
- UNI EN ISO 9001 Edizione 2008 -

Data: 13/9/2011

Pagina 1 di 4

Revisione 1

Edizione 3

Il documento di Politica della Qualità viene strutturato secondo i seguenti punti:

- 1) *PREMESSA SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ AZIENDALE*
- 2) *PRINCIPI DI POLITICA*
- 3) *RISCONTRO DEGLI INDICATORI, DEGLI ELEMENTI E METODI DI MISURAZIONE*
- 4) *IMPEGNI PER LA QUALITÀ*

1) PREMESSA SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ AZIENDALE

L'Associazione **CIRFEN MESSINA-PELORO** è stata costituita nel 2004 con l'intento di offrire consulenza, assistenza e supporto tecnico alle piccole e medie imprese ed a soggetti svantaggiati. A tal fine, con assiduità dal 2006 l'Associazione ha organizzato per dipendenti ed imprenditori convegni sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e ha sottoscritto protocolli d'intesa con Italia Lavoro S.p.a., l'Università degli Studi di Messina, il Comune di Messina e l'A.U.S.L. n.5 di Messina per la cooperazione e l'interscambio culturale sui temi della formazione e della ricerca.

Nell'aprile del 2007 l'Associazione ha inoltrato istanza alla Regione Sicilia per l'accreditamento della sede formativa ottenendo con D.D.G. n.1096 del 26/6/2007 l'accreditamento provvisorio base per l'orientamento e la formazione professionale (codice CIR assegnato DPA004_01).

Nel 2011 l'Organizzazione ha avviato la pratica per l'accreditamento quale Provider corsi ECM, adeguando il Sistema di gestione qualità ai requisiti richiesti per il citato accreditamento.

A pieno titolo perciò l'Associazione offre corsi liberi e finanziati, rivolgendosi sia a disoccupati che a lavoratori interessati a corsi di aggiornamento, formazione e riqualificazione.

La Politica per la qualità dell'Organizzazione è incentrata nel consolidamento del proprio ruolo nel settore della formazione, soddisfacendo le aspettative dei Committenti, dei Clienti interni ed esterni.

Per il raggiungimento di tale obiettivo ed il mantenimento dell'accreditamento il **CIRFEN MESSINA-PELORO** si impegna a dimostrare e garantire che i propri servizi sono erogati da personale qualificato e competente e tramite metodologie di docenza esplicitate, rispondenti a tutti i requisiti stabiliti dalla normativa cogente, in particolare quella di riferimento per l'accreditamento sia regionale, che ministeriale quale Provider corsi ECM, dalle convenzioni con i Committenti e dal Sistema di Gestione per la Qualità progettato ed implementato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 .

L'adesione alla citata norma rappresenta per l'Organizzazione un ulteriore impegno di costanza nel mantenimento degli standard qualitativi richiesti ed una maggiore attenzione a formazione ed addestramento interni per tutti i livelli aziendali, a garanzia di un miglioramento continuo delle attività formative offerte.

Nella definizione della **Politica per la Qualità**, la Direzione dell'Associazione nel rispetto dei principi di *orientamento al cliente, leadership, coinvolgimento delle persone, approccio per processi, approccio sistemico alla gestione, miglioramento continuo, rapporti di reciproco beneficio con i fornitori*, ha definito i seguenti obiettivi primari

a) La **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** attraverso l'esecuzione delle attività nel rispetto delle modalità, dei tempi concordati e delle esigenze sociali e ambientali;

	POLITICA DELLA QUALITÀ <i>Mission dell'Organizzazione</i> - UNI EN ISO 9001 Edizione 2008 -	<i>Data:</i> 13/9/2011
		<i>Pagina</i> 2 di 4
		<i>Revisione</i> 1
		<i>Edizione</i> 3

b) L'**EFFICACIA** supportata dalla competenza, dall'addestramento e dall'aggiornamento di funzione di tutto il personale impiegato e dall'utilizzo di attrezzature affidabili nel rispetto delle norme applicabili;

c) Il mantenimento, all'interno dell'organizzazione, di un impegno collettivo per la qualità teso al **MIGLIORAMENTO CONTINUO** del servizio offerto.

2) PRINCIPI DI POLITICA

Soddisfazione del Cliente:

- soddisfazione delle aspettative individuate nei processi di analisi e monitoraggio, comunicazione e contrattazione (con riferimento a mercato / committenti / clienti);
- garanzia di trasparenza delle prestazioni di servizio ed informazione continua tesa al coinvolgimento e alla partecipazione da parte del cliente/allievo al servizio stesso;
- controllo della *qualità percepita* nei processi di programmazione ed erogazione del servizio;
- adeguamento del servizio agli standard normativi disposti dal mercato e dalle linee guida applicabili per la tipologia di corsi e rispetto degli stessi;
- valorizzazione delle *risorse sociali* attraverso il coinvolgimento e l'interazione con il territorio, in particolare Associazioni di categoria ed Enti locali.

Efficacia dell'Organizzazione:

- verifica costante della capacità dei singoli processi di soddisfare le aspettative dei clienti-allievi ed i livelli di scostamento (soglie minime) definiti dall'Ente accreditante;
- controllo delle modalità e dei livelli di utilizzo delle risorse disponibili;
- indirizzo costante di ricerca di metodi e tecnologie alternativi.

Miglioramento continuo:

- definizione, verifica e adeguamento dei criteri di misurazione e degli indicatori di riferimento dei singoli processi, produttivi e di gestione, a garanzia di un monitoraggio continuo sul Sistema di Gestione che consenta, tramite un'analisi periodica dei dati di riferimento, di intervenire preventivamente sulle potenziali cause che potrebbero generare nel tempo eventuali non conformità (N/C);
- coinvolgimento di tutta l'organizzazione nel monitoraggio continuo delle N/C riscontrate ed intervento mirato alla risoluzione delle cause individuate per assicurare la soddisfazione delle esigenze operative dei Clienti interni;

	POLITICA DELLA QUALITÀ <i>Mission dell'Organizzazione</i> - UNI EN ISO 9001 Edizione 2008 -	<i>Data:</i> 13/9/2011
		<i>Pagina</i> 3 di 4
		<i>Revisione</i> 1
		<i>Edizione</i> 3

- ottimizzazione dei servizi e dei processi, fondata sulla ricerca, innovazione e sviluppo tecnologico e metodologico.

3) RISCONTRO DEGLI INDICATORI, DEGLI ELEMENTI E DEI METODI DI MISURAZIONE

<i>PRINCIPIO DI POLITICA</i>	<i>ELEMENTI DA MISURARE</i>	<i>METODI DI MISURAZIONE</i>	<i>N°</i>	<i>INDICATORI</i>
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Qualità percepita	Schede soddisfazione Cliente/Utente	1	% giudizi positivi su giudizi complessivi rilevati / totale complessivo dei giudizi espressi
		Elenco reclami	2	Numero dei reclami su numero Clienti/Allievi avuti in un anno
		Analisi del fabbisogno formativo	3	% corsi espletati su richiesta / suggerimento del territorio o della comunità / tot. corsi espletati nell'anno
EFFICACIA	Risposta ai reclami	Elenco reclami	4	% reclami risolti
			5	Tempi di risposta ai reclami (n° gg lav.)
	Efficacia Azioni Correttive	Elenco Azioni Correttive	6	% Azioni Correttive efficaci rispetto alle AC attuate
	Efficacia Azioni Preventive	Elenco Azioni Preventive	7	% Azioni Preventive efficaci rispetto alle AP attuate
	Efficacia delle attività commerciali	Elenco offerte/progetti	8	% offerte/progetti formativi accettati – autorizzati /sul totale offerte/progetti presentati in un anno
	Gestione risorse economiche (budget assegnato)	Rendicontazione finale attività formative	9	Scostamento tra budget assegnato per corso (budget esecutivo) e rendicontazione finale di corso
	Tasso di partecipazione	Registro presenze x corso	10	Media ore di presenza / ore di corso
	Tasso di abbandono	Registro presenze x corso	11	Allievi iscritti meno allievi che abbandonano il corso / allievi iscritti
MIGLIORAMENTO CONTINUO	Riduzione delle NC generate dalla stessa causa	Diagramma di Pareto	13	% di incidenza della causa sulle NC
	Aumento dei livelli di qualificazione delle risorse destinate alla docenza	Schede di valutazione docenti	14	% di miglioramento sulla sorveglianza
	Aumento delle collaborazioni con il territorio	Elenco collaborazioni / partneriati	15	Numero collaborazioni / partneriati attivati rispetto al numero collaborazioni / partneriati attivati nel periodo (anno) precedente
	Riduzione delle modifiche ai calendari / programmi di corso	Calendari programmi di corso	16	Numero delle modifiche apportate ai tempi programmati per cause diverse dalle richieste degli allievi o del Committente

	POLITICA DELLA QUALITÀ <i>Mission dell'Organizzazione</i> - UNI EN ISO 9001 Edizione 2008 -	<i>Data:</i> 13/9/2011
		<i>Pagina</i> 4 di 4
		<i>Revisione</i> 1
		<i>Edizione</i> 3

Sulla base dei citati indicatori, la Direzione con la collaborazione dei responsabili di funzione, verifica ed aggiorna annualmente gli "Obiettivi" che intende perseguire ed il relativo "Piano degli interventi" per il raggiungimento degli stessi.

In quest'ultimo documento infatti sono stabilite le risorse organizzative ed economiche messe a disposizione dell'organizzazione.

Gli obiettivi sono comunicati a tutte le funzioni aziendali per il più ampio coinvolgimento del personale nel perseguimento del miglioramento continuo del servizio offerto al cliente.

Il riesame periodico del grado di raggiungimento dei suddetti obiettivi permetterà di misurare l'efficienza e l'efficacia del Sistema di Gestione implementato e di predisporre eventuali azioni correttive e/o preventive.

4) IMPEGNI PER LA QUALITÀ

La Direzione del **CIRFEN MESSINA-PELORO** nell'istituire, sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001 ed. 2008, si è impegnata a:

- a) garantire il perseguimento degli obiettivi di qualità, sempre rivolti al miglioramento continuo;
- b) tenere continuamente sotto controllo l'efficace applicazione del proprio Sistema di Gestione Qualità per evitare l'insorgenza di non conformità, attraverso adeguate azioni preventive e correttive e attraverso l'effettuazione di audit interni della qualità;
- c) garantire la disponibilità delle risorse necessarie a sostenere un Sistema di Gestione Qualità adeguato e capace di assicurare la soddisfazione del Cliente, attraverso un'attenta gestione di risorse umane e tecnologiche;
- d) riesaminare e aggiornare prontamente il S.G.Q. e la Politica per la Qualità allorquando venga emessa della normativa cogente che ha impatto sulle attività dell'organizzazione.

Il presente documento di Politica della qualità è a disposizione di tutte le funzioni aziendali e visionabile dai Clienti tramite copia affissa in bacheca nella sede formativa: è compito del Responsabile Gestione Qualità garantirne la visibilità e la distribuzione controllata in caso di revisione del documento.

La Direzione: **Dott. Giuseppe Santalco**

Per presa visione:

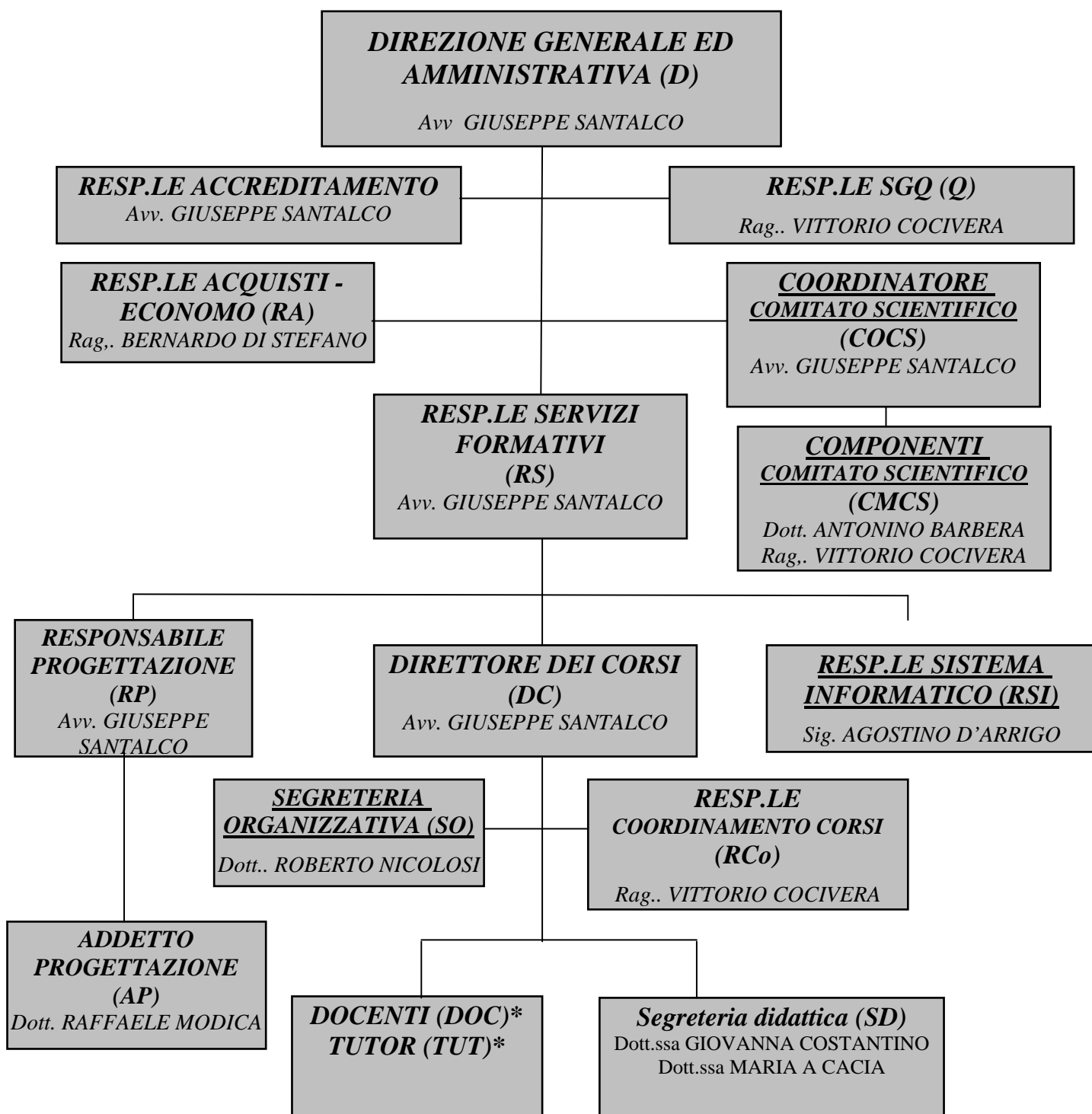
Funzione	Nominativo	Firma
<i>Q – Rco-CMCS</i>	<i>Cocivera Vittorio</i>	
<i>RA</i>	<i>Di Stefano Bernardo</i>	
<i>CMCS</i>	<i>Barbera Antonino</i>	
<i>SO</i>	<i>Nicolosi Roberto</i>	
<i>SD</i>	<i>Costantino Giovanna</i>	
<i>SD</i>	<i>Acacia Maria</i>	
<i>RSI</i>	<i>D'Arrigo Agostino</i>	



ORGANIGRAMMA NOMINATIVO

(Allegato 2 al Manuale della Qualità)

(Cod.: All 2 - MQ)



* incaricati per singolo corso

E					
D	AGGIORNAMENTO PER ACCREDITAMENTO PROVIDER ECM	13/09/11	Q	D	D
C	MODIFICA REF. SEGRETERIA	03/01/11			
B	REVISIONE DENOMINAZIONE SOCIALE	07/01/10			
A	PRIMA EMISSIONE	23/03/09			
Revisione	Descrizione	Data	Compilato	Controllato	Approvato