



POLITICA DELLA QUALITÀ

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

Data: 19/06/2015

Pagina 1 di 6

Revisione 0

Edizione 5

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

- 1) *PREMESSA SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ*
- 2) *PRINCIPI DI POLITICA*
- 3) *DETTAGLIO 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.

Dal giugno 2007 l'Associazione ha ottenuto dalla Regione Sicilia l'accreditamento provvisorio della sede formativa per la formazione professionale, divenuto nel 23 luglio 2014 definitivo con D.D.G. n. 3835 (codice CIR assegnato DPA004_01).

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 regionale e 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.

	POLITICA DELLA QUALITÀ <i>Mission dell'Organizzazione</i> - UNI EN ISO 9001 Edizione 2008 -	<i>Data:</i> 19/06/2015
		<i>Pagina</i> 2 di 6
		<i>Revisione</i> 0
		<i>Edizione</i> 5

*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;*

- 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.*

	POLITICA DELLA QUALITÀ <i>Mission dell'Organizzazione</i> - UNI EN ISO 9001 Edizione 2008 -	Data: 19/06/2015
		Pagina 3 di 6
		Revisione 0
		Edizione 5

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;*
- *riduzione degli sprechi;*
- *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;*
- *ottimizzazione dei servizi e dei processi, fondata sulla ricerca, innovazione e sviluppo tecnologico e metodologico.*



POLITICA DELLA QUALITÀ

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

Data: 19/06/2015

Pagina 4 di 6

Revisione 0

Edizione 5

3) DETTAGLIO INDICATORI, ELEMENTI E METODI DI MISURAZIONE

PRINCIPIO DI POLITICA	ELEMENTI DA MISURARE	METODI DI MISURAZIONE	N°	INDICATORI
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Qualità percepita	Questionari soddisfazione Cliente/Allievo	1	% giudizi positivi su giudizi complessivi rilevati / totale complessivo dei giudizi espressi
			2	% giudizi positivi espressi in merito a infrastrutture, qualità della attività formativa e corpo docente
		Elenco reclami	3	numero reclami su numero Clienti/Allievi
		Elenco allievi x corso	4	% corsi espletati con esito positivo della frequenza / totale corsi espletati
EFFICACIA	Risposta ai reclami	Elenco reclami	5	% reclami risolti
			6	Tempi di risposta ai reclami (n° gg lavorativi)
	Efficacia Azioni Correttive	Elenco Azioni Correttive	7	% Azioni Correttive efficaci rispetto alle AC attuate
	Efficacia Azioni Preventive	Elenco Azioni Preventive	8	% Azioni Preventive efficaci rispetto alle AP attuate
	Efficacia dell'attività formativa	Test di valutazione degli allievi – esami finali	9	% grado di raggiungimento degli obiettivi del livello di apprendimento
		Test di valutazione degli allievi – esami finali	10	% allievi idonei / allievi che hanno frequentato ed ultimato il corso
	<u>Tasso di rendicontazione</u>	Rendicontazione finale attività formative	11	<u>Costi rendicontati / Costi approvati</u>
	Tasso di partecipazione	Registro presenze e monitoraggio delle stesse	12	% ore totali effettive di corso / ore totali di corso autorizzate
	Tasso di abbandono	Registro presenze e monitoraggio delle stesse	13	<u>Allievi che terminano il corso / allievi iscritti</u>
	<u>Tasso di successo progettuale</u>	Elenco offerte / progetti	14	<u>Progetti che hanno ottenuto almeno il punteggio minimo di ammissibilità / progetti presentati</u>

	POLITICA DELLA QUALITÀ <i>Mission dell'Organizzazione</i> - UNI EN ISO 9001 Edizione 2008 -	Data: 19/06/2015
		Pagina 5 di 6
		Revisione 0
		Edizione 5

PRINCIPIO DI POLITICA	ELEMENTI DA MISURARE	METODI DI MISURAZIONE	N°	INDICATORI
MIGLIORAMENTO CONTINUO	<i>Riduzione del numero di modifiche apportate ai programmi e calendari di corso</i>	<i>Calendari di corso</i>	15	<i>n. modifiche apportate ai tempi programmati per cause di verse dalle richieste degli allievi o del Committente</i>
	<i>Riduzione delle NC generate dalla stessa causa</i>	<i>Diagramma di Pareto</i>	16	<i>% di incidenza della stessa causa/processo sulle NC</i>
	<i>Aumento livelli di qualificazione delle risorse di docenza</i>	<i>Schede di valutazione docenti</i>	17	<i>% docenti / esperti con valutazione massima (IQ= MA) / totale docenti / esperti incaricati</i>
	<i>Aumento delle collaborazioni con il territorio</i>	<i>Elenco collaborazioni / partenariati</i>	18	<i>Numero rapporti annuali o pluriennali attivati o confermati con partner (sistema istituzionale, sistema sociale, sistema produttivo, sistema scolastico) in più rispetto al parametro minimo di 3</i>
	<i>Interventi di miglioramento nelle attività formative</i>	<i>Elenco Azioni preventive</i>	19	<i>n° azioni preventive emesse con specifico riferimento alle attività formative</i>

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.

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.



POLITICA DELLA QUALITÀ

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

Data: 19/06/2015

Pagina 6 di 6

Revisione 0

Edizione 5

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:

- garantire il perseguimento degli obiettivi di qualità, sempre rivolti al miglioramento continuo;
- 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;
- 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;
- 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
D - DC - RS	Giuseppe Santalco	////////////////////////////////////
Q - Rco	Cocivera Vittorio	
RA	Di Stefano Bernardo	
SG	Costantino Giovanna	