	Manuale del Sistema di Gestione per l'Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche	Pag. 1 di 9		
Edizione: II	Revisione: 00 del 14/09/2016	Rif. DGR 62 CE/FPL 17/1/2011:	Art.5	Doc: V410.00 Carta della qualità.docx

Carta della qualità [R10]

La Carta della Qualità della Società CIA LAB s.r.l. si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che la CIA LAB srl utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

1 - LIVELLO STRATEGICO

1.1 Mission

La CIA LAB srl è un'azienda che opera nel campo della sicurezza, dell'ambiente, degli alimenti (ha al suo interno un laboratorio certificato ISO 17025), formazione e informazione per le aziende e i propri dipendenti. Il suo compito è quello di accompagnare i clienti ed il loro personale, verso una maggiore consapevolezza di tutte le tematiche sopra descritte in particolar modo la sicurezza sul lavoro.

Nell'ambito del servizio formativo la mission diventa quella di garantire ai propri utenti un adeguato livello di "competenze e conoscenze" affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento.

1.2 Obiettivi ed impegni

In particolare ed in virtù della Mission espressa, la CIA LAB srl stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- la continua ricerca della soddisfazione del committente;
- l'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi;
- l'approfondimento di tematiche specifiche;
- iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite "obsolete";
- la definizione di obiettivi adeguati alla realtà e capacità dell'ente.

Per il conseguimento della Mission CIA LAB srl si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.



Edizione: II

Revisione: 00 del 14/09/2016

Rif. DGR 62 CE/FPL
17/1/2011:

Art.5

Doc: V410.00 Carta della qualità.docx

1.3 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission la CIA LAB srl ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; il Datore di Lavoro ed il Consiglio di amministrazione, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso di riunioni con il proprio personale.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà il Consiglio di amministrazione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

Inoltre saranno organizzate periodicamente delle riunioni con organismi paritetici (Confindustria Ascoli Piceno) relativamente all'area dello svantaggio e per valutare la situazione professionale e lavorativa del contesto sociale locale



2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti dalla CIA LAB srl

L'attività formativa svolta dalla CIA LAB srl è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

- **Formazione continua** che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

La CIA LAB srl in parallelo alla propria attività di consulenza organizza corsi di formazione finalizzati all'adempimento degli obblighi normativi o di approfondimento su particolari tematiche o ancora su particolari richieste dell'utenza.

La formazione è divisa per le rispettive aree tematiche quali:

- sicurezza sul lavoro;
- igiene degli alimenti;
- ambiente.

Si riportano a solo titolo esemplificativo i corsi attualmente erogati divisi per tematiche:

SICUREZZA SUL LAVORO	DATORE DI LAVORO/RSPP ;
	RLS;
	ANTINCENDIO ;
	PRIMO SOCCORSO;
	LAVORATORI;
	PREPOSTI
	AMBIENTI CONFINATI;
	LAVORI IN QUOTA;
	CARRELLI ELEVATORI;
	MACCHINE MOVIMENTO TERRA;



Edizione: II

Revisione: 00 del 14/09/2016

Rif. DGR 62 CE/FPL
17/1/2011:

Art.5

Doc: V410.00 Carta della qualità.docx

TRATTORI AGRICOLI ;

PIATTAFORME ELEVABILI A MOTORE

LAVORI ELETTRICI PES- PAV

IGIENE ALIMENTI

ADDETTI ALLA SOMMINISTRAZIONE E MANIPOLAZIONE DEGLI ALIMENTI

AMBIENTE

Regolamenti REACH, CLP e SDS

Gestione dei rifiuti industriali - Obblighi e adempimenti

Gestione dei rifiuti: amianto, terre e rocce da scavo

RAEE: Rifiuti elettrici ed elettronici

Prevenzione e controllo acque potabili

Prevenzione e controllo Legionella

Eventuali ulteriori richieste di formazione verranno valutate dal RSGA e dal settore formazione.

2.2 Le risorse professionali della CIA LAB srl

La CIA LAB srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento. Il numero di personale costante durante l'anno si aggira intorno alle 10 persone suddivise tra Ingegneri, Chimici, Tecnici della Prevenzione, Medici del Lavoro. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

La CIA LAB srl si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.


Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la CIA LAB srl continuerà a dare ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

Il personale che si occupa delle attività formative è così organizzato:

- RESPONSABILE QUALITA', DIREZIONE, PROCESSI ECONOMICO AMMINISTRATIVI, ANALISI FABBISOGNI, EROGAZIONE SERVIZI
- RESPONSABILE PROGETTAZIONE
- DOCENTI ESTERNI ED INTERNI

2.3 Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la CIA LAB Srl per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre, quando la tipologia del corso lo richiede, si utilizzeranno laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi di studio e/o di lavoro.


	Manuale del Sistema di Gestione per l'Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche			Pag. 5 di 9
Edizione: II	Revisione: 00 del 14/09/2016	Rif. DGR 62 CE/FPL 17/1/2011:	Art.5	Doc: V410.00 Carta della qualità.docx

La formazione viene svolta con lezioni frontali e ausilio di strumenti audiovisivi, l'aula è dotata di sistema di videoproiezione, sistema audio, lavagna di supporto.

I programmi di formazione rispettano la normativa vigente, ove prevista, o sono elaborati dagli docenti esterni o interni scelti in base alle proprie competenze.

Al fine di rispondere alle richieste o informare gli utenti è presente una sezione dedicata all'interno del sito www.cialab.it costantemente aggiornata ed attiva una casella mail specifica per tale attività formazione@cialab.it.

La CIA LAB si impegna a conservare e a mettere a disposizione la documentazione relativa ai corsi erogati che viene archiviata sia in cartaceo presso nell'armadio "Accreditamento" (così come indicato nella planimetria fornita ai fini dell'accREDITamento), sia in formato digitale nel server aziendale, nella sezione "Corsi" così come indicato nel documento V417.01.

	Manuale del Sistema di Gestione per l'Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche			Pag. 6 di 9
Edizione: II	Revisione: 00 del 14/09/2016	Rif. DGR 62 CE/FPL 17/1/2011:	Art.5	Doc: V410.00 Carta della qualità.docx

3 – LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la CIA LAB srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

3.1. MODELLO DI RILEVAZIONE E VERIFICA

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero si intende per:

- **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.



Edizione: II

Revisione: 00 del 14/09/2016

Rif. DGR 62 CE/FPL
17/1/2011:

Art.5

Doc: V410.00 Carta della qualità.docx

Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ	STRUMENTI VERIFICA
Tempestività risposta alle richieste dei beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	7 giorni lavorativi	Sistema di registrazione delle informazioni nel gestionale CRM aziendale
Soddisfazione partecipanti	% di partecipanti soddisfatti	60%	Questionari di gradimento somministrati ad ogni fine corso
Controllo del processo di formazione continua	% dei promossi	70%	Verbali d'esame
	Media del voto all'esame finale	70/100	Verbali d'esame
	Media delle ore di assenza	10%	Verbali d'esame
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento del reclamo e l'attuazione di azioni correttive	30 giorni	Schema di rilevazione delle non conformità


3.2 GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami avanzati da terzi riguardanti la formazione, sono sempre registrati in forma scritta infatti, qualora pervenga un reclamo per via telefonica o orale a qualsiasi dipendente della CIA LAB srl o collaboratore, egli provvede ad accettarlo con riserva e compila il modulo V410.01 "Scheda Reclami" Contemporaneamente richiede l'invio via fax, posta elettronica o lettera della comunicazione anche in forma scritta.

Il dipendente trasmette immediatamente al RSGA la segnalazione raccolta.

Nel caso in cui il cliente dichiara di non voler inoltrare il reclamo in versione scritta, il RSGA invia, mediante fax o lettera, una comunicazione che riporta gli estremi ed i contenuti del reclamo così come recepiti oralmente.

Il RSGA avvia un'indagine mirata ad accertare se il reclamo è motivato.

	Manuale del Sistema di Gestione per l'Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche	Pag. 8 di 9		
Edizione: II	Revisione: 00 del 14/09/2016	Rif. DGR 62 CE/FPL 17/1/2011:	Art.5	Doc: V410.00 Carta della qualità.docx

Alla conclusione dell'indagine RSGA trasmette al Direttore un rapporto sul suo esito, sulle eventuali Non Conformità (NC) riscontrate e sulle Azioni Correttive (AC) proposte. Il Direttore approva o modifica le proposte e dispone per la loro attuazione oltre che per dare risposta al reclamante. RSGA verifica successivamente l'efficacia delle Azioni Correttive adottate registrandolo nella parte chiusura del reclamo.

Tutta la documentazione inerente ai reclami viene archiviata a cura del RSGA.


3.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Quando nello svolgimento della normale attività operativa un addetto della CIA LAB srl evidenzia una Non Conformità (NC), rispetto a quanto previsto dal Manuale della Qualità (MQ), provvede ad accertarne le cause ed a mettere in atto quelle Azioni Correttive (AC) che rientrano nei limiti dei suoi compiti e delle sue responsabilità (V410.02 Rapporto di Non Conformità').

Qualora la NC evidenziata sia tale da far supporre che possa avere effetti o coinvolgere attività svolte da altri, chi la evidenzia informa il RSGA, affinché possano essere adottati i provvedimenti più opportuni.

Quando nello svolgimento della normale attività operativa un addetto della CIA LAB srl o un docente esterno evidenzia una Non Conformità (NC), rispetto a quanto previsto dal Manuale della Qualità (MQ), provvede a darne comunicazione al RSGA compilando il relativo modulo. Il RSGA provvede ad accertarne le cause ed a mettere in atto quelle Azioni Correttive (AC) necessarie ed idonee e ad incaricare delle stesse il personale di competenza.

Il RSGA dovrà poi valutare se gli interventi siano stati risolutivi e darne nota nel modello di registrazione della NC (V410.02 Rapporto di Non Conformità').

	Manuale del Sistema di Gestione per l'Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche	Pag. 9 di 9		
Edizione: II	Revisione: 00 del 14/09/2016	Rif. DGR 62 CE/FPL 17/1/2011:	Art.5	Doc: V410.00 Carta della qualità.docx

4 - LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

La CIA LAB srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La CIA LAB srl si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità (V410.01 Scheda reclami; V410.02 Rapporto di Non Conformità e V412.01 Questionario del grado di soddisfazione dei partecipanti, dei docenti V412.03 e delle aziende V412.03.). L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia durante i corsi, sia attraverso i seguenti canali:

- per **posta** all'indirizzo CIA LAB Srl – via Mutilati e Invalidi del lavoro, 29 – 63100 Ascoli Piceno;
- per **fax** al n° 0736403451;
- per **email** all'indirizzo formazione@cialab.it;
- direttamente** al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la CIA LAB srl comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

4.2 – CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la CIA LAB srl si impegna a mettere a disposizione copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso. Tale opzione viene indicata nel modulo di adesione del corso, sottoscritto dalle aziende e o dai partecipanti. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro (V410.03) con la firma del ricevente. La Carta è inoltre presente nel sito www.cialab.it, sezione Formazione.

La carta della qualità viene analizzata annualmente e revisionata se opportuno dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

La Direzione	Il RSGA
---------------------	----------------



Edizione: II

Revisione: 00 del 14/09/2016

Rif. DGR 62 CE/FPL
17/1/2011:

Art.5

Doc: V410.01 Scheda reclami.docx

REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

Presentato da:

Forma: Scritta Riferimenti: _____

Orale (al telefono, di persona) - Richiesta forma Scritta - Risposta:

Reclamo:

Reclamo Accettato :

SI - NO - CON RISERVA

Data : __ / __ / ____

Firma del Registrante:

ANALISI DEL RECLAMO N° ____ / ____

Esaminati (Documenti o Altro) Riferimenti :

Cause Possibili del Reclamo:

Trattamento del Reclamo:

Non Conformità collegata/e - Riferimenti :

Per Approvazione il RSGA

Per Approvazione il DL:

CHIUSURA DEL RECLAMO

Ricontattato:

in data : __ / __ / ____

da :



Edizione: II

Revisione: 00 del 14/09/2016

Rif. DGR 62 CE/FPL
17/1/2011:

Art.5

Doc: V412.02 Rapporto di non conformità.docx

RNC N° _____ del _____

IDENTIFICAZIONE DELLA NON CONFORMITÀ' POTENZIALE

Fornitore / Cliente / Altro:

Rif. Docum. _____
N° _____ del _____

Prodotto / Servizio / Attività:

NON CONFORMITÀ RILEVATA IN:

Attività formativa
n. _____
Data: _____

Altro:

Da parte di _____ in data _____ Firma _____

DESCRIZIONE DELLA NON CONFORMITÀ

N°

ANALISI DELLE CAUSE - ESEGUITA INDAGINE [SI] [NO]

N°

AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE

**APPROVATO
Direttore**

N°

RESPONSABILE ATTUAZIONE

SCADENZA

FIRMA

VERIFICA ESITO / DEL

FIRMA RSGA

CHIUSURA RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ

Osservazioni: _____

Data chiusura RNC _____ Firma Direttore _____



Edizione: II

Revisione: 00 del 14/09/2016

Rif. DGR 62 CE/FPL
17/1/2011:

Art.5

Doc: V410.03 Registro presa visione carta.docx

Copia Controllata

SI

NO

Numero Copia: __/__

Destinatario:

REGISTRO CONSEGNA CARTA DELLA QUALITÀ

Con la presente si attesta che in data _____ la C.I.A. Lab srl dichiara di aver consegnato copia della Carta della Qualità:[V410.01] ai soggetti di seguito elencati.

Il documento viene consegnato:

- su supporto informatico (file pdf, doc, docx, rtf o similari)
- mediante e-mail all'indirizzo: _____
- su supporto cartaceo

Ascoli Piceno, lì _____

La Direzione _____	Il RSGA _____
---------------------------	----------------------

Per ricevuta:

Cognome Nome	Firma
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____