



Politica della Qualità

Il **CIAPI** eroga servizi di formazione, orientamento, e di politiche attive del lavoro. La Direzione al fine di mantenere la propria attività in ottemperanza a quanto previsto dalle disposizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti nel territorio della Regione Siciliana e dare ulteriore impulso alla mission dell'Ente ed alla attività erogata, si impegna a far si che nella gestione delle attività svolte siano soddisfatte, pienamente, le aspettative degli utenti e siano ottimizzate l'efficacia e dell'efficienza degli interventi espletati, coinvolgendo a tal uopo tutto il personale.

A questo fine il **CIAPI** individua nell'implementazione di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa, UNI EN ISO 9001: 2015 lo strumento attraverso cui raggiungere una eccellente "qualità" nella organizzazione, ed erogazione dei servizi garantendo la massima soddisfazione del cliente/utente.

I presupposti di tale norma costituiscono i principi fondanti e sono alla base della politica di gestione stabilita dalla Direzione. I requisiti contenuti nella norma UNI EN ISO 9001:2015 che il **CIAPI** ha fatto propri, mirano essenzialmente:

- ad accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema, ivi inclusi i processi per il suo miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti dell'utente ed a quelli cogenti imposti dalla norma;
- a dimostrare la capacità e competenza del **CIAPI** nell'erogare con regolarità servizi che ottemperino ai requisiti degli utenti ed a quelli cogenti imposti dalla norma.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione si impegna a:

- dare priorità assoluta a tale programma, informando, coinvolgendo, formando e responsabilizzando i dipendenti;
- favorire la conoscenza e l'aggiornamento, da parte di tutti i collaboratori, dell'organizzazione aziendale, degli aspetti tecnici e metodologici, dei valori, del know how connessi con il loro ruolo e responsabilità;
- operare nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali, nonché della normativa e legislazione vigente, con particolare riferimento alla sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08 e succ.mod.);
- acquisire informazioni sulle esigenze degli utenti, percepirne, tempestivamente, in tempo reale, le aspettative, realizzando quindi, attraverso le più adeguate specifiche di servizio, i presupposti per una piena soddisfazione dei medesimi;



- utilizzare, come prestazioni di servizi esterni, collaboratori in possesso di adeguata capacità professionale, fornendo loro la massima informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;

Elementi principali per la definizione ed il riesame degli obiettivi della qualità del **CIAPI** sono:

- mantenere attivo il Sistema di Gestione della Qualità, valutando eventuali necessità di revisione ed adeguamento dei documenti di sistema nell'ottica del miglioramento continuo;
- rispettare gli impegni assunti con l'utente, quali valori degli indici di efficienza e di efficacia, di dotazione logistica, di situazione economico-finanziaria, di disponibilità di competenze professionali e di relazione con il territorio;
- operare con l'obiettivo di ridurre al minimo eventuali reclami attraverso l'analisi delle loro cause ed individuazione di azioni preventive mirate;
- garantire l'idoneità delle aule e la continua funzionalità delle attrezzature;
- selezionare personale qualificato ed accrescere la professionalità dei dipendenti mediante periodiche attività formative e di aggiornamento di mirato;
- monitorare e garantire la massima soddisfazione dell'utente;
- monitorare costantemente i propri fornitori avvalendosi di fornitori qualificati individuati tramite procedure di evidenza pubblica;
- migliorare le relazioni con i fornitori/collaboratori al fine di accrescere la collaborazione con i medesimi per migliorare la qualità dei servizi.

La Politica per la Qualità adottata dal **CIAPI** sarà riesaminata in sede di riesame della Direzione al fine di garantirne la continua idoneità ed adeguatezza.

La Direzione individua nel Responsabile Assicurazione Qualità la funzione aziendale preposta alla diffusione della politica e delle strategie, a raccogliere le indicazioni per un aggiornamento continuo della stessa, monitorando, periodicamente, gli indicatori suddetti e verificando il raggiungimento degli obiettivi fissati durante il riesame della Direzione.

10/01/2022



LA DIREZIONE