

INDICE

1. LIVELLO STRATEGICO

- 1.1 CARTA DELLA QUALITA'
- 1.2 MISSION
- 1.3 OBIETTIVI E IMPEGNI
- 1.4 STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITA'

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

- 2.1 INFORMAZIONI GENERALI SULL'OFFERTA FORMATIVA
- 2.2 RISORSE PROFESSIONALI
- 2.3 RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

3. STRUTTURA DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA' E ORGANIGRAMMA GENERALE

- 3.1 PROCESSI SPECIFICI E RESPONSABILI AZIENDALI
- 3.2 ORGANIGRAMMA GENERALE

4. LIVELLO DI PREVENZIONE, CONTROLLO E TUTELA DEL CLIENTE

- 4.1 RIESAME DELLA DIREZIONE
- 4.2 GARANZIA E TUTELA DEL CLIENTE
- 4.3 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

1. LIVELLO STRATEGICO

1.1 CARTA DELLA QUALITA'

La Carta della Qualità della società C.I.O. s.r.l. Collegio Italiano di Osteopatia, di seguito C.I.O. s.r.l., si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai clienti e si ispira a criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e di trasparenza.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che C.I.O. s.r.l. impiega sia a livello interno per garantire il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l'esterno a favore dei clienti.

1.2 MISSION

Fin dalla sua fondazione, nel 1994, il Collegio Italiano di Osteopatia si è posto l'obiettivo primario di formare professionisti con solide basi scientifiche e filosofiche, in possesso di una visione globale in campo osteopatico, che si basa sui principi dell'Osteopatia classica, senza rinunciare, tuttavia, a un costante aggiornamento. Per ottenere questo, il CIO:

- offre un percorso formativo conforme agli standard europei e ai criteri formativi stabiliti dalla Commissione Didattica del Registro degli Osteopati d'Italia (ROI), da cui il CIO è riconosciuto e di cui fa parte;
- seleziona solo docenti altamente referenziati e costantemente aggiornati sia sui temi affrontati all'interno dei corsi sia sulle metodologie didattiche più avanzate e appropriate nonché conformi ai requisiti stabiliti dal ROI;
- propone unicamente dei corsi ad accesso limitato, per fare in modo che ogni studente possa essere seguito e istruito nel miglior modo possibile;
- fornisce agli studenti un sostegno costante, garantendo orientamento e assistenza alla formazione durante tutto il percorso formativo;
- persegue la valorizzazione delle potenzialità e delle attitudini individuali dello studente e la piena soddisfazione delle sue aspettative;
- predispone spazi di studio completi dei supporti didattici e dei testi di riferimento necessari allo studio e all'approfondimento delle materie.

Oltre a ciò, un altro tema che sta particolarmente a cuore al Collegio Italiano di Osteopatia riguarda la diffusione della cultura dell'Osteopatia in Italia, attraverso la ricerca e la divulgazione scientifica di questa disciplina. È per questa ragione che il CIO è impegnato, sia a livello nazionale che internazionale, nello sviluppo di progetti di ricerca e organizza periodicamente convegni sul tema dell'Osteopatia, a cui partecipano medici, ricercatori ed osteopati italiani e stranieri.

1.3 OBIETTIVI E IMPEGNI

La Carta della Qualità di C.I.O. s.r.l. è un documento a garanzia dei propri clienti dell'area formazione, in special modo è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione e organizzazione al passo con le esigenze formative del mondo del lavoro. In particolare e in virtù della propria *mission*, C.I.O. s.r.l. stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- svolgere la propria attività nel pieno rispetto delle leggi e delle norme che regolano il servizio;
- accrescere con continuità il livello del servizio fornito, mediante la definizione periodica di obiettivi di miglioramento, e la capacità di adattarsi dinamicamente alle sempre nuove esigenze;
- eseguire i servizi nel rispetto delle modalità e dei tempi concordati o definiti nel contratto formativo;
- fornire strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine della crescita personale e professionale dei clienti;
- salvaguardare la salute e la sicurezza di tutti i lavoratori e le persone coinvolte nella fornitura del servizio, nonché dei corsisti/clienti;
- migliorare continuamente il livello qualitativo del servizio formativo attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti;
- gestire efficacemente tutti gli aspetti logistici ed organizzativi;
- aggiornare costantemente il proprio know-how per garantire, attraverso l'ottimizzazione delle risorse, l'offerta di servizi formativi sempre più efficaci ed affidabili e di qualità percepita;
- impiegare risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi prefissati, addestrando il personale ed i collaboratori in modo tale da ottenere sempre una maggiore motivazione, soddisfazione e crescita della propria cultura professionale;
- mirare la ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- aggiornare continuamente i clienti dei corsi di formazione, attraverso attività di mailing autorizzata, per l'invio delle news relative agli argomenti della formazione ricevuta;
- assicurare la trasparenza e la celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa.
- utilizzare aule ed ambienti conformi alla normativa vigente sulla sicurezza ed ai requisiti definiti dal ROI;
- curare il comfort, l'accoglienza e il rispetto della Privacy nell'utilizzo di dati personali;
- ridurre al minimo le non conformità, le inefficienze e le perdite di tempo ed effettuare sistematicamente un'analisi delle cause delle non conformità per costruire un sistema preventivo delle stesse;
- accrescere la capacità del personale di cogliere in anticipo le nuove esigenze ed i bisogni formativi dei clienti attuali o potenziali;
- accrescere il livello di informatizzazione dell'azienda in tutti i settori, sia con riferimento agli strumenti tecnologici disponibili, sia alla fruizione degli stessi da parte di tutto il personale.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, il C.I.O. s.r.l. ha riconosciuto nella Qualità il fattore strategico da perseguire ed ha sviluppato un **Sistema di Gestione per la Qualità**, conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001 e 29990, che si impegna a migliorare costantemente.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (di seguito anche SGQ) è stato sviluppato tenendo conto del contesto nel quale l'organizzazione si trova ad operare e delle aspettative delle parti interessate, con riferimento alle seguenti attività:

- Progettazione ed erogazione di corsi di alta formazione e aggiornamento professionali in osteopatia.
- Progettazione ed erogazione di eventi formativi rivolti ai professionisti della sanità anche nell'ambito dell'educazione continua in medicina (ECM).
- Ricerca e divulgazione in osteopatia.

Il SGQ, che si applica a tutte le attività di C.I.O. svolte presso le sedi di Parma e di Bologna, è descritto nel Manuale Qualità e viene attuato attraverso l'applicazione di Procedure ed Istruzioni documentate.

A tale scopo sono stati predisposti i criteri organizzativi e le modalità operative che devono essere seguiti dal personale, dai collaboratori e dai fornitori coinvolti nei servizi formativi e nello svolgimento delle attività attinenti la qualità dei servizi stessi.

Ad ogni figura aziendale sono assegnati compiti, autorità e/o responsabilità ben definite, tenendo conto, laddove necessario, delle disposizioni di legge e sono esercitati puntuali controlli per verificare l'attuazione delle disposizioni interne.

Le eventuali anomalie sono registrate e segnalate ai responsabili aziendali, affinché ne siano individuate ed eliminate le cause; la valutazione di tali anomalie e la loro variazione nel tempo, consente a C.I.O. s.r.l. di misurare positivamente la qualità dei propri servizi formativi.

La Direzione sorveglia con attenzione la messa in atto e il rispetto di tutte le disposizioni riguardanti il miglioramento del servizio e la conseguente soddisfazione dei clienti, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie all'ottenimento degli obiettivi fissati.

Gli obiettivi misurabili/quantificabili sono considerati almeno i seguenti:

- mantenere un livello di assenza di reclami e qualora dovessero giungere, assicurare l'efficacia delle azioni correttive da effettuarsi in un tempo prestabilito e comunque breve;
- mantenere un livello basso di numero di non conformità, provvedendo puntualmente a risolvere quante dovessero verificarsi;
- mantenimento dei clienti storici;
- acquisizione di nuovi clienti;
- attivazione di servizi formativi innovativi da proporre ai propri clienti.

1.4 STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITA'

Il principale strumento affinché la Politica aziendale sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a tutti i livelli di C.I.O. s.r.l., è il Sistema di Gestione, attraverso l'emissione dei seguenti documenti:

- Certificato n. 19320 per il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** (in fase adeguamento alla versione 2015); data ultimo rinnovo: 28/11/2016.
- Certificato n. P3183 per il Sistema di Gestione conforme alla norma **UNI ISO 29990:2011**, servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale; data di emissione: 19/04/2017.

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria *mission*, C.I.O. s.r.l. ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione e monitorare continuamente il raggiungimento degli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

La Direzione, che ne è responsabile, si impegna a diffondere la Politica della Qualità (*mission* e obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni, incontri, aggiornamenti, etc. con il proprio personale.

Il Responsabile per la Gestione del Sistema Qualità (RSGQ), affianca e sostiene la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la Qualità.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 INFORMAZIONI GENERALI SULL'OFFERTA FORMATIVA

L'attività formativa svolta da C.I.O. s.r.l. è così articolata:

- Acquisizione stato di fatto;
- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione della formazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

- Formazione in osteopatia conforme agli standard europei (norma CEN) e ai criteri formativi stabiliti dalla Commissione Didattica del Registro degli Osteopati d'Italia (ROI);
- Formazione post graduate per osteopati diplomati (D.O.);
- Aggiornamento e formazione ECM per figure sanitarie.

Nell'erogare i propri servizi formativi, C.I.O. s.r.l. si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, per assicurare il successo della formazione e consentire un sicuro e adeguato apprendimento ai corsisti/clienti.

Per la progettazione e l'erogazione delle attività formative, C.I.O. s.r.l. ha designato e si avvale di una Commissione Didattica (corsi di osteopatia) e di un Comitato Scientifico (corsi rivolti a professionisti della sanità e ECM), organi con funzioni di indirizzo e di orientamento, nonché di monitoraggio dei corsi erogati.

Della Commissione Didattica fanno parte:

- il Direttore Didattico, anche in qualità di docente e di Responsabile della progettazione didattica;
- il Vice Direttore didattico, anche in qualità di Responsabile amministrativo e Responsabile corsi ECM;

- il Responsabile della formazione continua in osteopatia, anche in qualità di Presidente C.I.O.;
- il Coordinatore delle materie scientifiche e Responsabile della valutazione qualità didattica;
- il Referente del Comitato scientifico.

Il Comitato scientifico è composto da membri designati sulla base delle indicazioni del Ministero e in possesso delle competenze richieste per la redazione del Piano di formazione ECM e per l'accREDITAMENTO dei corsi ECM.

2.2 RISORSE PROFESSIONALI

Per lo svolgimento dei propri corsi, C.I.O. s.r.l. si avvale di collaboratori altamente qualificati, di professionisti di elevato profilo specialistico, docenti e ricercatori universitari.

Le prestazioni di tutti i Docenti sono monitorate, sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento somministrati ai corsisti/clienti e la successiva elaborazione del feed back.

C.I.O. s.r.l. ritiene fondamentale assicurare che i propri Docenti mantengano elevato il profilo professionale relativo alle conoscenze e alle competenze, a tale scopo:

- propone eventi di aggiornamento per i professionisti osteopati;
- organizza convegni e giornate di divulgazione scientifica, anche allo scopo di confronto e integrazione tra le varie discipline;
- pone attenzione rispetto a corsi frequentati e pubblicazioni prodotte dai Docenti, richiedendo l'aggiornamento annuale del curriculum rilasciato a C.I.O.

2.3 RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Le risorse logistico-strumentali utilizzate da C.I.O. s.r.l. per erogare il servizio formativo ai propri utenti si compongono di locali facilmente accessibili, dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate.

Le aule messe a disposizione sono in linea con i dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui nei luoghi di studio e/o di lavoro. Inoltre, predispone spazi di studio completi dei supporti didattici e dei testi di riferimento necessari allo studio e all'approfondimento delle materie.

C.I.O. s.r.l. 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, C.I.O. s.r.l. dà ampio spazio all'attività di formazione e di aggiornamento di tutto il personale.

3. STRUTTURA DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA' E ORGANIGRAMMA GENERALE

La struttura del Sistema Gestione Qualità di C.I.O. è di seguito schematicamente rappresentata.

Sistema di gestione per la qualità (4)

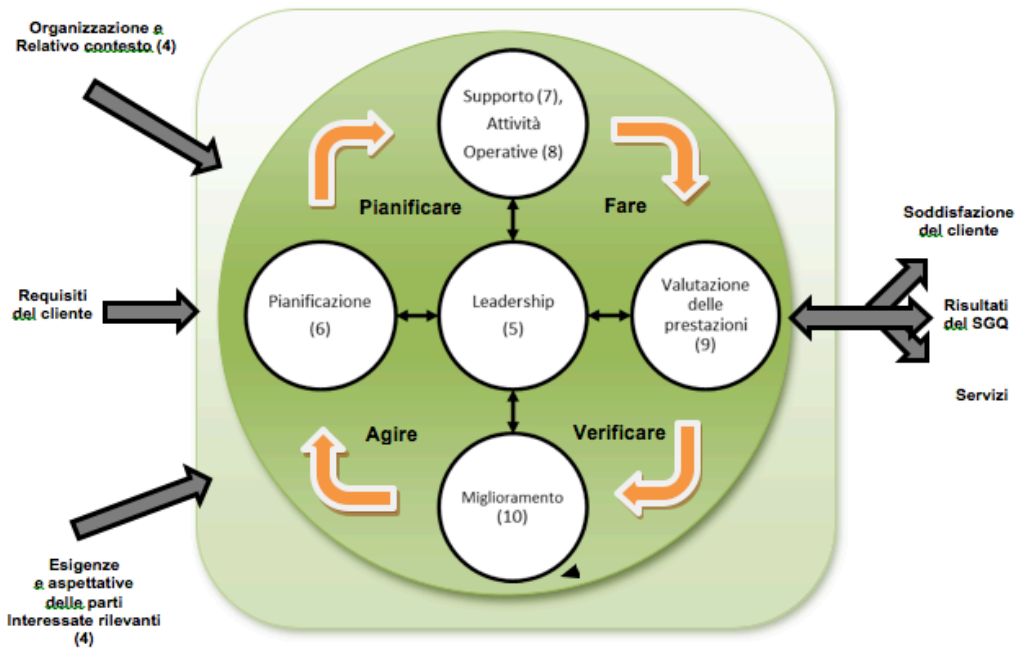


Figura 1: Il Sistema di Gestione per la Qualità di C.I.O.

3.1 PROCESSI SPECIFICI E RESPONSABILI AZIENDALI

Per ciascun macro-processo sono stati identificati i processi specifici (elencati nelle Tabelle da 1 a 6), che ne definiscono anche il responsabile e la documentazione di riferimento.

Tabella 1: Leadership

Processi	Responsabile	Documento/Procedura
Definizione della Politica	CdA	MQ-sez 5
Definizione Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione		

Tabella 2: Pianificazione

Processi	Responsabile	Documento/Procedura
Valutazione e gestione dei Rischi d'impresa	CdA	PR-GRI BP

Definizione degli obiettivi e dei piani di miglioramento	cur	PR-MIG
--	-----	--------

Tabella 3: Supporto

Processi di supporto	Responsabile	Documento/Procedura
Gestione delle risorse umane	RGQ	PR-RIS
Gestione delle infrastrutture, attrezzature e dotazioni e ambiente di lavoro		MQ-sez 7
Gestione della sicurezza		MQ-sez 7
Comunicazioni interne		MQ-sez 7
Gestione delle informazioni documentate		PR-INF

Tabella 4: Attività Operative

Processi	Responsabile	Documento/Procedura
Marketing e Comunicazione con il cliente	Resp.MKT	PR-MKT
Gestione delle iscrizioni	Resp.COM	PR-ISC
Progettazione dei corsi	Responsabile Progettazione Didattica	PR-PRG PR-ECM
Selezione e gestione dei docenti	Responsabile Progettazione Didattica	PR-DOC PR-ECM
Gestione degli acquisti	Resp.ACQ	PR-ACQ
Gestione della formazione	Direttore Didattico	PR-FOR PR-ECM
		PR-ESA PR-ECM
		PR-TIR
Gestione delle attività di ricerca e divulgazione	Responsabile Divulgazione Scientifica	PR-RIC

Tabella 5: Valutazione delle prestazioni

Processi di supporto	Responsabile	Documento/Procedura
Monitoraggio		MQ-sez 9

Valutazione della soddisfazione del cliente	RGQ	PR-VCS
Audit Interni		PR-AUI
Riesame della Direzione	CdA	MQ-sez 9

Tabella 6: Miglioramento

Processi Gestionali	Responsabile	Documento/Procedura
Gestione non conformità e AC	RGQ	PR-GNC

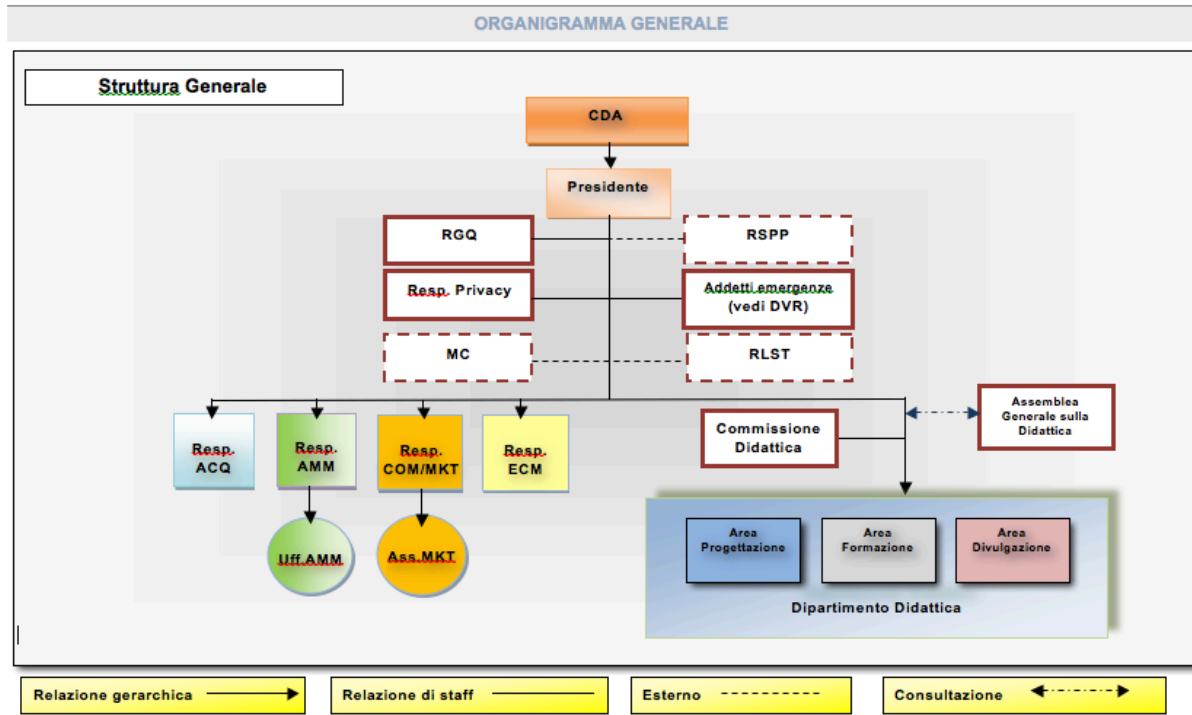
Il dettaglio dei vari processi, con la definizione degli input, degli output, delle attività svolte, delle specifiche responsabilità, delle registrazioni della qualità da effettuare nelle varie fasi e dei controlli da attuare, viene definito nelle singole procedure.

Nell'erogazione dei corsi, le attività di docenza sono affidate a personale esterno. Tali attività rimangono comunque sotto la piena responsabilità di C.I.O. che ne controlla direttamente la pianificazione, l'esecuzione ed i risultati ottenuti con le modalità definite nelle procedure di riferimento.

La Direzione di C.I.O. assicura che le responsabilità, le autorità e le loro interrelazioni vengano adeguatamente definite.

3.2 ORGANIGRAMMA GENERALE

La struttura organizzativa è rappresentata mediante un Organigramma Generale (A2) che descrive le relazioni gerarchiche tra le posizioni.



Con riferimento all'Organigramma Generale, è stato predisposto anche un Organigramma Nominativo (A3) che riporta, per ogni posizione identificata dall'Organigramma Generale, il nominativo della persona o persone che la occupano.

Le funzioni connesse alla gestione delle attività in ambito ECM e le loro interrelazioni sono descritte nell'Organigramma e funzionigramma (A5).

Tali organigrammi hanno anche la funzione di nomina ufficiale dei responsabili stessi, e vengono tempestivamente aggiornati in caso di variazioni.

Il ruolo di ogni funzione nell'ambito dell'organizzazione aziendale e le relative competenze sono state attentamente definiti nel Mansionario (A4) e nell'Organigramma e funzionigramma per quanto riguarda la formazione ECM.

4. LIVELLO DI PREVENZIONE, CONTROLLO E TUTELA DEL CLIENTE

4.1 RIESAME DELLA DIREZIONE

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, C.I.O. s.r.l. ha pianificato, attuato e sottoposto a regime di controllo, le attività dell'organizzazione ed i processi aziendali per la formazione, in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

Il monitoraggio costante del servizio formativo erogato, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare le performance del personale impiegato e la competitività aziendale.

La misurazione della *customer satisfaction* è fatta continuamente 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 corsisti/clienti, quando si verifica è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Allo scopo di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del SGQ, la direzione di C.I.O. convoca, con frequenza almeno annuale, la riunione per il riesame del SGQ, che permette di valutare le opportunità di miglioramento e le necessità di modifica del SGQ, della politica e degli obiettivi per la qualità.

Questa riunione è presieduta dal Presidente e dal Responsabile Sistema Gestione Qualità e vi partecipano tutti i responsabili dell'azienda.

4.2 GARANZIA E TUTELA DEL CLIENTE

C.I.O. s.r.l. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti e 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.

L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso l'effettuazione della segnalazione, come descritto sopra, e anche attraverso i seguenti canali:

- a mezzo email all'indirizzo: segreteria@scuolaosteopatia.it
- a mezzo posta all'indirizzo: C.I.O. s.r.l. - Strada Argini Parma, 103/B – 43123 Parma
- a mezzo telefonico al n. 0521771190
- a mezzo fax al n. 0521960725
- direttamente presso l'ufficio segreteria – sede di Parma - orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00.

Entro 15 gg lavorativi successivi alla segnalazione C.I.O. s.r.l. provvederà a comunicare l'esito degli accertamenti compiuti in merito alla fondatezza e alle cause e gli eventuali provvedimenti adottati, a chiunque abbia effettuato la segnalazione e/o reclamo.

4.3. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

C.I.O. s.r.l., allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri clienti, si impegna a mettere a disposizione una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato da C.I.O. s.r.l.

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- affissione nei locali della struttura;
- pubblicazione sul sito aziendale www.scuolaosteopatia.it;
- messa a disposizione di ogni corsista/cliente nella propria area riservata
- trasmissione al personale docente e non, con descrizione dei contenuti nei momenti di formazione dedicata ad ogni figura;



COLLEGIO ITALIANO OSTEOPATIA

CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

La Carta della Qualità è sottoposta a riesame annualmente e aggiornata in ogni occasione di variazioni organizzative e strutturali.

Parma, 06/10/2017

C.I.O. s.r.l. - Il Presidente Mauro Fornari