



POLITICA per la QUALITA'

Il Centro Sperimentale del Mobile, in conseguenza della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e convinta dei miglioramenti interni che si possono conseguire con l'introduzione e lo sviluppo di una cultura della qualità, ha adottato un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 certificato da un organismo di parte terza, ICILA.

Il Centro Sperimentale del Mobile considera il miglioramento continuo del Sistema per la Gestione della Qualità uno degli strumenti strategici attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business.

Il Centro è stato fondato nel 1982 per fornire all'imprenditoria un supporto in termini di ricerca, promozione e formazione professionale.

Le attività gestite dal CSM si articolano sotto tre filoni principali: promozione e internazionalizzazione, innovazione e formazione.

Scopo della società è quello di fare in modo che tutte le attività aziendali vengano sviluppate in modo efficiente ed economico, mediante l'utilizzo di adeguate risorse.

I principi fondamentali su cui è basata la gestione dell'azienda sono i seguenti:

PROFESSIONALITA', COMPETENZA E RESPONSABILITA'
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
INNOVAZIONE E DIVERSIFICAZIONE DEL SERVIZIO
MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO
ATTENTA GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE
RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI e RICHIESTI DAI CLIENTI

L'azienda adotta metodi di misurazione delle prestazioni e dei processi del Sistema di Gestione della Qualità; sviluppa corsi e servizi innovativi che soddisfino le aspettative dei clienti; diffonde la cultura della politica della qualità, dell'etica e della sicurezza delle informazioni attraverso opportune azioni informative nei confronti di tutto il personale; ottimizza e migliora il servizio offerto al cliente; migliora in modo continuo l'efficacia del Sistema di gestione della qualità; agisce nel pieno rispetto delle norme cogenti applicabili al settore di attività dell'impresa.

In questo contesto la Direzione ritiene ancora il Sistema Qualità ISO 9001 un utile strumento per migliorare in modo continuo l'efficacia di tutti i processi aziendali e per soddisfare le esigenze e le aspettative di tutte le parti interne ed esterne interessate, anche attraverso un'adeguata gestione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la conformità delle attività di formazione.

La presente Politica, integrata con gli obiettivi e principi suddetti, risulta appropriata agli scopi della Nostra organizzazione e comunicata a tutte le parti interessate; in caso di modifiche significative ed influenti ai fini della qualità rispetto al Sistema anche la Politica per la Qualità viene riesaminata ed aggiornata.

CSM si impegna a promuovere la comprensione e la diffusione della Politica della Qualità a tutto il personale.

L'azienda si attende che ogni addetto, a qualsiasi livello esso operi, contribuisca concretamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità segnalando tempestivamente le disfunzioni e inefficienze.

La Politica della Qualità è riesaminata e, se necessario, aggiornata in occasione del Riesame della Direzione o, se necessario, anche più frequentemente.

Data 16/02/2018

La DIREZIONE



CERTIFICATO N. 779



Allegato 13 – Carta qualità

Carta qualità

Denominazione Organismo CENTRO SPERIMENTALE DEL MOBILE E DELL'ARREDAMENTO SRL scarl

Estremi atto rilascio accreditamento decreto RT (Dipartimento delle Politiche Formative e dei Beni Culturali-Servizio FSE Sistema della Formazione Professionale-25 marzo 2003 n.1722 certificato il 02/04/2003

Codice accreditamento SI0045

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il **CENTRO SPERIMENTALE DEL MOBILE E DELL'ARREDAMENTO SRL scarl** assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.



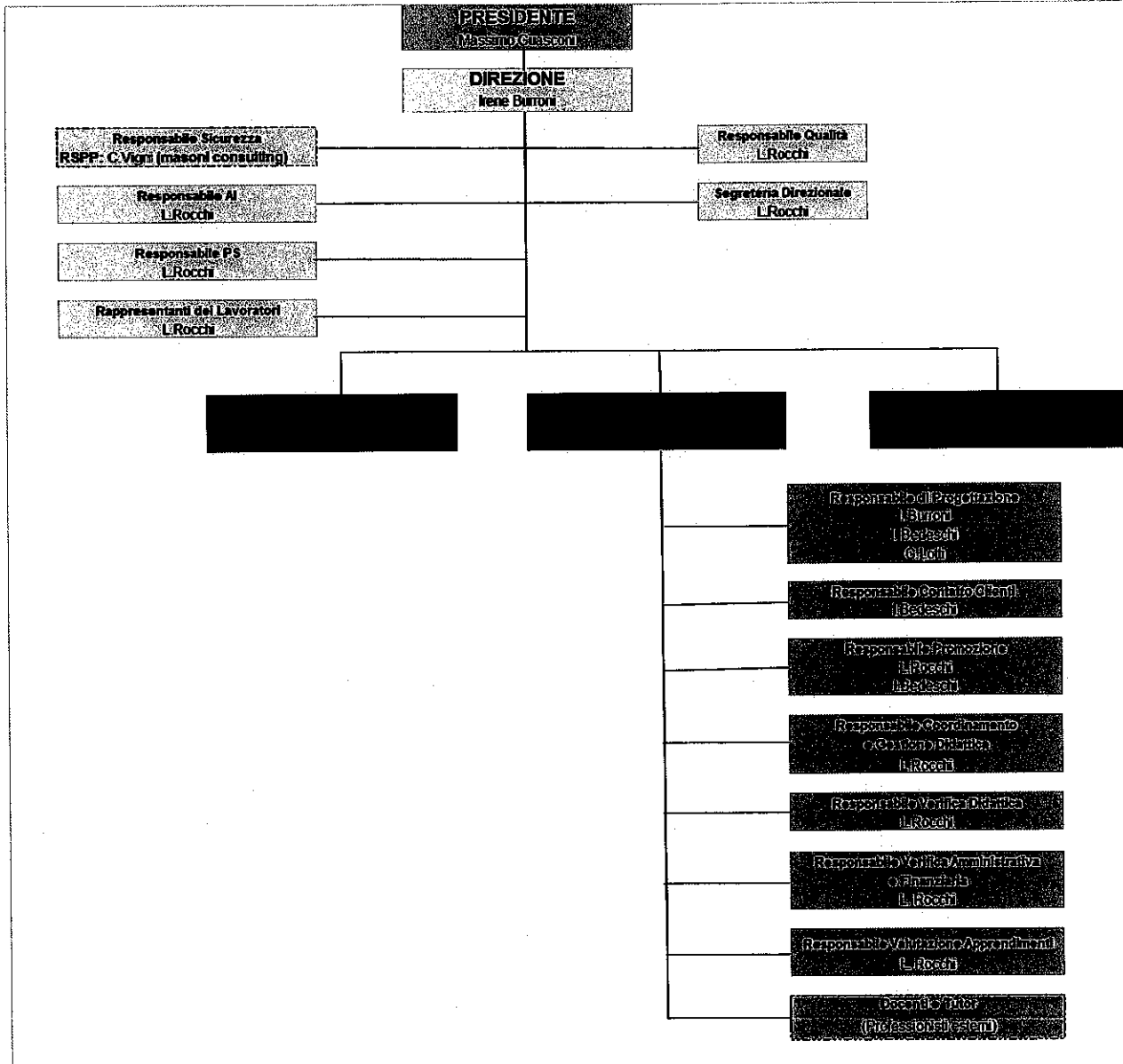
CERTIFICATO N. 779

s.r.l. – 53036 poggibonsi (si) – località salceto, 41 – tel. 0577/937457 – fax 0577/936297 – iscr. reg. trib. siena 4138 – cciaa siena 76119 – c.f./p.i. 00568480529
www.csm.toscana.it e-mail: laura@csm.toscana.it

AGENZIA FORMATIVA ACCREDITATA REGIONE TOSCANA ai sensi della DGR 968/2007 – con codice accreditamento n. SI0045



ORGANIGRAMMA



CERTIFICATO N. 779

s.r.l. - 53036 poggibonsi (si) - località salceto, 41 - tel. 0577/937457 - fax 0577/936297 - iscr. reg. trib. siena 4138 - cciaa siena 76119 - c.f./p.i. 00568480529
www.csm.toscana.it e-mail: laura@csm.toscana.it

AGENZIA FORMATIVA ACCREDITATA REGIONE TOSCANA ai sensi della DGR 968/2007 - con codice accreditamento n. SI0045



DIREZIONE: IRENE BURRONI, irene@csm.toscana.it

AMMINISTRAZIONE: STEFANIA BUCCI, stefania@csm.toscana.it

SEGRETERIA: LAURA ROCCHI, laura@csm.toscana.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto n° 962 del 10.03.2009, certificato il 12.03.2009, pubblicato sul BURT n. 12 del 25.03.2009

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 26

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO 9001:2015, n. certificato: 779, Ente di Certificazione: ICILA (brand di CSI spa). Ambito di certificazione: EA:37, progettazione ed erogazione corsi di formazione strategica per il settore interni e design

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI: NON PRESENTI

POLITICA DELLE QUALITA'

Il Centro Sperimentale del Mobile ha adottato un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 certificato da un organismo di parte terza, ICILA. Le attività gestite dal CSM si articolano sotto tre filoni principali: promozione e internazionalizzazione, innovazione e formazione.

I principi su cui è basata la gestione sono: professionalità, responsabilità, soddisfazione del cliente, innovazione e diversificazione del servizio, miglioramento continuo, gestione NC, rispetto requisiti cogenti e richiesti dai clienti.

L'azienda adotta metodi di misurazione delle prestazioni e dei processi del SGQ; sviluppa corsi e servizi innovativi che soddisfino le aspettative dei clienti; diffonde la cultura della politica della qualità, dell'etica e della sicurezza delle informazioni attraverso opportune azioni informative nei confronti di tutto il personale; ottimizza e migliora il servizio offerto al cliente; migliora in modo continuo l'efficacia del SGQ; agisce nel pieno rispetto delle norme cogenti applicabili al settore di attività dell'impresa.



CERTIFICATO N. 779



EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: h 9.00-13.00 / 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì compresi

ORARIO RICEVIMENTO: h 9-13 dal lunedì al venerdì compresi

INFORMAZIONI REPERIBILI SU www.csm.toscana.it (inoltre pubblicazioni, brochure, info su social network e newsletter create ad hoc sulla base delle singole offerte formative)

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE: n° 1 aula didattica di 44,80 m², di lunghezza 6,25 metri e di larghezza 7,25 metri, 12 postazioni per gli allievi

LABORATORI: non presente

ATTREZZATURE TECNICHE: 8 PC (caratteristiche HP ProDesk 400 G4 1xCORE i5 7500-3.4 Ghz; 8GB, 1TB HOD, DVD, HDGraphics 630; W10pro con monitor HP Pro Display P228a 21.5"inch Monitor 16:9 LED Luminosità 250 cd/m²), 1 video proiettore, lavagna a fogli mobili.

LABORATORIO MULTIMEDIALE: non presente

MATERIALI DIDATTICI: Dispense prodotte ad hoc dai docenti e validate dall'agenzia formativa: disponibili su file possono essere stampate a richiesta de partecipante. Di regola i file saranno disponibili sulla cartella gmail del singolo progetto, ma potranno essere distribuiti anche mediante pen drive USB.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali sono tutti ubicati in via Salceto 41 a Poggibonsi (SI) al piano quarto e sono accessibili nel seguente orario: 9.00-13.00 e 14.00-18.00

- La superficie complessiva è superiore a 100,00 mq. minimi richiesti.
- L'aula didattica ha una superficie superiore a 24,00 mq. minimi richiesti.
- Sono presenti servizi igienici esclusivi, ubicati all'interno della medesima unità immobiliare.
- I locali dovranno essere adeguati, come previsto dal vigente Dispositivo Regionale D.G.R.T. 1407/2016, entro 12 mesi dall'accreditamento alle disposizioni previste dalla Legge n°13 del 09/01/1989 e successivo regolamento d'attuazione D.M. 14/06/1989 n°236, di cui alla parte II del D.P.R. 380/01 e della L.R. n°47/91 per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici poiché attualmente non garantiscono il livello di accessibilità alle persone portatrici di handicap fisici.



CERTIFICATO N. 779



MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

(es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc.)

Si prevede la consegna delle domande di iscrizione in via cartacea presso la sede legale della capofila indicata sul bando pubblicitario o tramite pec a csmtoscana@pec.aperion.it

La documentazione richieste per l'iscrizione prevede documenti diversi a seconda del bando cui ci riferiamo, sempre comunque è prevista la consegna di:

- Domanda di iscrizione scaricabile dal sito www.csm.toscana.it
- Copia documento d'identità in corso di validità
- Autocertificazione titoli di studio
- Curriculum
- Dichiarazione di valore per i titoli di studio conseguiti all'estero
- Titolo di soggiorno in corso di validità (cittadini stranieri)

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

L'unica modalità di pagamento prevista in via teorica, non svolgendo al momento la struttura corsi di formazione a pagamento, è con bonifico bancario su conto corrente dedicato che permette la tracciabilità dei flussi.

Sono previsti pagamenti dilazionati delle quote di iscrizione con la condizione che l'intera quota deve essere pagata prima dell'avvio del percorso formativo.

Chiunque può inoltrare un ricorso per il rimborso della quota di iscrizione nei confronti di CSM che si impegna a rispondere per scritto entro 15 gg.

Chiunque può chiedere il recesso da un impegno nei confronti di CSM che si impegna a rispondere per scritto entro 15 gg.

I rimborsi potranno essere parziali o totali a seconda dello stato di fruizione del servizio e sono definiti in percentuale sul totale.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali



CERTIFICATO N. 779



- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Per la stampa e il rilascio di tutte le tipologie di attestazione vengono seguite le procedure indicate dalla Regione Toscana. Tutti gli attestati vengono compilati – appena terminato il percorso formativo - sul database Fse della Regione Toscana e dopo l'approvazione dell'organismo vengono stampati e consegnati agli allievi secondo le indicazioni della Regione stessa.

Per quel che concerne l'informazione all'utenza sulla tipologia di attestazione prevista, l'agenzia formativa si impegna a produrre, per ciascuno dei corsi attivati, un documento riassuntivo della certificazione rilasciata in esito al percorso, specificandone il livello EQF, l'ambito territoriale di riconoscimento (regionale, nazionale, europeo), l'eventuale durata della validità. Tale documento sarà allegato alla domanda di iscrizione e una copia di esso dovrà essere restituita controfirmata dall'interessato in sede di consegna della domanda assieme alla restante documentazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

IN INGRESSO: parallelamente e in integrazione alle attività di selezione e accreditamento delle competenze in ingresso, gli iscritti al corso possono usufruire di una serie di servizi di accoglienza e di orientamento. Oltre alle informazioni generali che possono essere fornite dallo sportello di accoglienza e iscrizione – aperto ogni mattina dal lunedì al venerdì - gli allievi hanno la possibilità di avere incontri individuali con un consulente di orientamento per un bilancio delle proprie competenze generali e la definizione del proprio percorso formativo in funzione delle prospettive offerte dal corso. Sono previste anche azioni di informazione e sensibilizzazione rivolte al mercato del lavoro. Dopo la selezione e in concomitanza con l'avvio del corso viene sempre previsto incontro di orientamento collettivo iniziale, in cui verrà proposto e firmato un patto formativo tra gli allievi e gli organizzatori del corso

IN ITINERE: l'orientamento in itinere viene assicurato da incontri collettivi e individuali guidati da un consulente esperto. Fatte salve particolari esigenze personali o evenienze manifestatesi durante il corso, tale attività sarà organizzata con due obiettivi specifici: 1 Collaborare all'integrazione dei partecipanti nell'aula e supportare la definizione di un percorso formativo personale in funzione delle aspettative personali e professionali. Tale attività si esplicita in itinere attraverso due incontri individuali con il consulente di orientamento volti a definire le aspettative singole e valutare attentamente il feed-back complessivo espresso dal discente in merito allo sviluppo progettuale. 2.Facilitare la programmazione e la definizione dello stage attraverso la condivisione degli obiettivi didattici con i partecipanti e l'individuazione delle aziende di stage più adatte alle specifiche caratteristiche soggettive dei discenti.



CERTIFICATO N. 779



Vengono poi presentate e discusse assieme gli allievi le caratteristiche fondamentali dello stage, ogni allievo avrà un incontro individuale con il consulente di orientamento, durante il quale verranno esaminate le soluzioni più idonee sotto il profilo dello sviluppo delle competenze del discente.

ORIENTAMENTO IN USCITA: counseling individuale per lo sbocco occupazionale: Incontri individuali di counseling volti a rilevare attitudini e motivazioni relative alle diverse tipologie di sbocco occupazionale quali l'attività autonoma individuale, l'impresa in forma collettiva o la ricerca di lavoro dipendente. Tale consulenza sono finalizzate ad illustrare le principali tecniche di ricerca attiva del lavoro attraverso l'analisi dei principali strumenti per l'incontro fra domanda ed offerta. Si pone particolare attenzione all'analisi del territorio e alle opportunità lavorative presenti attualmente nonché alle potenzialità future. Un primo incontro collettivo verte sugli strumenti per la ricerca del lavoro quali: uso banche dati dedicate, ricerca offerte su internet e sui social network, inserzioni su mass media locali e nazionali, autopresentazioni ad hoc, centri per l'impiego e centri giovani. Gli incontri individuali successivi hanno per oggetto la compilazione del curriculum vitae personalizzato e della lettera di accompagnamento e modalità di presentazione e di gestione del colloquio di lavoro. Un elemento importante è rappresentato dalla individuazione dei propri obiettivi di lavoro e dalla comprensione delle potenzialità offerte dalla posizione analizzata. Gli allievi interessati ad avviare un'autonoma attività imprenditoriale sono indirizzati agli specifici consulenti per l'accompagnamento allo start up imprenditoriale.

Assistenza allo start up imprenditoriale: un'area tecnica di consulenti è a disposizione dei partecipanti interessati ad avviare una nuova impresa individuale o associata nel settore. Tale si occupa di fornire le informazioni preliminari in merito alle diverse tipologie di organizzazioni esistenti e alle leggi e agli strumenti finanziari esistenti nel settore delle agevolazioni pubbliche. I consulenti si occupano inoltre di assistere gli allievi nello sviluppo dei business plan individuali e/o di gruppo.

Placement: alla fine delle attività d'aula, si offrono ai singoli utenti un servizio di consulenza personalizzata che punta a favorire l'ingresso nel mercato del lavoro valorizzando le competenze e aspirazioni individuali dei corsisti.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI



CERTIFICATO N. 779



Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

In ottemperanza al D.lgs.196/2003 e al regolamento UE n. 2016/679 e succ. modifiche e integrazioni, i dati personali degli utenti (partecipanti corsi di formazione) sono trattati secondo le seguenti modalità:

- per esigenze contrattuali e conseguenti adempimenti di legge
- per la gestione amministrativa e contabile
- per la registrazione negli archivi e database regionale inerenti

Tali dati:

- sono raccolti e trattati sia con sistemi cartacei, sia informatici
- sono conservati presso la sede sotto custodia degli incaricati al trattamento per la durata prevista dalla legge vigente

Tali dati saranno, come dovuto, comunicati a:

- ente finanziatore per la gestione degli stessi
- ente assicurativi, previdenziali, banche e studi legali
- aziende ospitanti gli stage
- dietro consenso degli interessati, alle aziende del territorio interessate, per fini di inserimento occupazionale

I dati non saranno diffusi e potranno essere resi in forma anonima per fini statistici.

L'accessibilità ai dati personali degli interessati è garantita negli orari di ufficio dietro richiesta degli interessati stessi.



CERTIFICATO N. 779



Tutti gli altri dati degli interessati (es. dipendenti, clienti, fornitori ...) sono trattati in ottemperanza a quanto previsto ex D.lgs.196/2003 e al regolamento UE n. 2016/679 e succ. modifiche e integrazioni.

Nominativo del responsabile del trattamento dati: Legale rappresentante pro tempore Massimo Guasconi

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Il **CENTRO SPERIMENTALE DEL MOBILE E DELL'ARREDAMENTO SRL** scarl ha predisposto la modulistica che consente di manifestare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio ottenuto, in particolare per quanto riguarda l'operatore con cui si è interagito (competenza, cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute), il servizio (tempestività delle prestazioni richieste/attese, comprensibilità dei documenti/moduli messi a disposizione), l'ambiente (comfort, dotazione di supporti informativi).

Lo stesso modulo sulla soddisfazione del cliente consente anche di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Altresi è stata predisposta modulistica che consente di sporgere eventuali reclami, specificandone i motivi e le circostanze.

Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 15 gg. dalla presentazione del reclamo).

PRESENTAZIONE DI RICORSI

Chiunque può inoltrare un ricorso nei confronti di ogni atto o decisione, nei seguenti modi:

- rivolgendosi direttamente all'organizzazione di **CENTRO SPERIMENTALE DEL MOBILE E DELL'ARREDAMENTO SRL** scarl
- secondo modalità e termini di legge.

Referente: Laura Rocchi

Data ultima revisione 10/09/2018

**CENTRO SPERIMENTALE DEL
MOBILE E DELL'ARREDAMENTO SRL**



CERTIFICATO N. 779