

**MANUALE DELLA QUALITÀ**

RIF. NORMA UNI EN ISO 9001:2008

**ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE NAZIONALE EDUCATORI CINOFILI**

iscritta nell'elenco delle associazioni rappresentative a livello nazionale delle professioni non regolamentate di cui all'art. 26 del d.lgs. n. 206/2007 - Ministero della Giustizia - Dipartimento degli Affari di Giustizia - Direzione Generale della Giustizia Civile - 10 maggio 2012

Sede nazionale: Via Catania 64, Roma
c/o CoLAP, Coordinamento Libere Associazioni Professionali
Tel. +39 06 44340239 - fax +39 1786065820
segreteria@apnec.it - www.apnec.it

INDICE	
CAPITOLO 01.....	2
PRESENTAZIONE ASSOCIAZIONE, SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE.....	2
PRINCIPALI PROCESSI.....	2
MOTIVAZIONI ALL'ORIGINE DEL PROGETTO	3
SCOPO	3
CAMPO DI APPLICAZIONE	3
CAPITOLO 02. RIFERIMENTI NORMATIVI	4
CAPITOLO 03. TERMINI E DEFINIZIONI	5
CAPITOLO 04. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	6
REQUISITI GENERALI	6
REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	6
MANUALE DELLA QUALITÀ	6
REGOLAMENTI.....	6
MATRICE DELLE ATTIVITÀ E DELLE RESPONSABILITÀ	7
ISTRUZIONI OPERATIVE	7
REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ (ES. MODULISTICA)	7
ALLEGATI	7

STATO DELLE REVISIONI DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

REV.	DATA	MOTIVAZIONE	CAPITOLO/I
00	27/12/2012	Prima emissione documento	/
ELABORATO R.Q.		APPROVATO PRESIDENTE NAZIONALE	

N° COPIA CONTROLLATA NON CONTROLLATA

DISTRIBUITO A **IN DATA** **FIRMA R.Q.**
DISTRIBUITO A **IN DATA** **FIRMA R.Q.**



CAPITOLO 01.

PRESENTAZIONE ASSOCIAZIONE, SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

L'A.P.N.E.C. è un'associazione professionale di Educatori Cinofili, presente in Italia dal 2002, in tutte le Regioni.

Costituitasi secondo le direttive dell'Unione Europea e nel rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, è l'unica associazione del settore iscritta al COLAP, censita dal CNEL ed inserita, ai sensi dell'art. 26 del d.lgs. 206/2007, nell'elenco delle associazioni di categoria rappresentative a livello nazionale.

L'APNEC rappresenta il modello di certificazione professionale più diffuso nei paesi di cultura anglosassone, modello poi trasfuso in ampia parte nelle più recenti proposte dell'Unione Europea in materia di professioni intellettuali.

In quest'ottica, i professionisti sono organizzati in associazioni la cui finalità è di fornire, senza l'intervento dello Stato, un'organizzazione e un dispositivo che permetta di verificarne la competenza, di regolamentarne i livelli e di stabilire le norme di comportamento. Un professionista, per poter accedere alla professione, non deve necessariamente essere iscritto ad un'associazione, ma l'appartenenza ad una realtà associativa rappresenta un valore aggiunto che conferisce prestigio e rappresenta un riferimento significativo per la clientela.

La verifica della sua professionalità non sarà autoreferenziale, ma accertata e sostenuta dall'Associazione stessa. Per poter aderire all'APNEC il professionista, in possesso di titolo di studio di scuola media superiore e di attestati di cultura cinofila, dovrà sostenere un esame con prova scritta, orale e di pratica cinofila, e ogni anno, per mantenere l'iscrizione, dovrà dimostrare di aver seguito un percorso di formazione continua attraverso l'acquisizione di un certo numero di crediti formativi.

Obiettivo dell'APNEC è portare all'eccellenza la professione di Educatore Cinofilo per un sempre più competente intervento rivolto ad ottimizzare il rapporto dell'uomo con il cane raggiungendo così una più serena convivenza nella nostra società.

PRINCIPALI PROCESSI

I principali servizi erogati, in conformità all'articolo 2 dello Statuto, sono:

1. Costituzione, organizzazione e gestione del Registro Nazionale Soci per l'esercizio della professione di Educatore Cinofilo, pubblicazione sul sito istituzionale (www.apnec.it), diviso per regioni e relative qualifiche (es. educatore cinofilo, educatore cinofilo specialista nella rieducazione comportamentale, operatore cinofilo per fini sociali);
2. Identificazione dei criteri atti ad organizzare la formazione dei nuovi professionisti cinofili nei diversi ambiti di attività, promuovendo la gestione della formazione continua attraverso Centri di Formazione accreditati o eventi accreditati;
3. Tutela degli interessi professionali degli iscritti rappresentandoli nei rapporti con le Istituzioni.

I processi sopra descritti vengono gestiti attraverso regolamenti definiti dagli organi statutari competenti.

Tali regolamenti, che indicano anche la modulistica associata, costituiscono le procedure principali del sistema qualità dell'associazione (assieme alla Matrice delle attività e responsabilità), vengono gestiti secondo le modalità indicate nel capitolo 4 di questo manuale e nel punto 4.2.3 della Matrice attività e responsabilità. L'elenco dei documenti in uso è identificato nel Mod_01 Elenco documenti in uso. Tali documenti e registrazioni sono diffusi attraverso il sito istituzionale dell'associazione.



MOTIVAZIONI ALL'ORIGINE DEL PROGETTO

La ricerca di un servizio di qualità è stata sempre tra i principali obiettivi della Associazione. I requisiti previsti dalla legge 3270 del 19/12/2012, che prevede la necessità della certificazione ISO 9001, hanno determinato la necessità di dotarsi di uno strumento più completo e metodico per garantire un'efficiente e corretta gestione delle attività dell'associazione che contribuisca, in modo determinante, alla qualità ed affidabilità stessa del servizio erogato. Quindi, per migliorare la propria conduzione per la Qualità, l'associazione ha ritenuto l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità riferito alla Norma **UNI EN ISO 9001:2008** come la migliore soluzione alle proprie esigenze.

SCOPO

Il sistema di gestione per la qualità è lo strumento per:

- dimostrare la capacità di fornire, in modo coerente e costante, servizi che ottemperino ai requisiti dei Soci e a quelli cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione dei Soci attraverso una efficace gestione del sistema, ivi inclusi i processi per migliorare con continuità il sistema;
- raggiungere gli obiettivi per la qualità.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione del sistema qualità aziendale è il seguente:

1. Costituzione, organizzazione e gestione del Registro Nazionale Soci per l'esercizio della professione di Educatore Cinofilo, pubblicazione sul sito istituzionale (www.apnec.it), diviso per regioni e relative qualifiche (es. educatore cinofilo, educatore cinofilo specialista nella rieducazione comportamentale, operatore cinofilo per fini sociali);
2. Identificazione dei criteri atti ad organizzare la formazione dei nuovi professionisti cinofili nei diversi ambiti di attività, promuovendo la gestione della formazione continua attraverso Centri di Formazione accreditati o eventi accreditati;
3. Tutela degli interessi professionali degli iscritti rappresentandoli nei rapporti con le Istituzioni.

Rispetto ai requisiti specificati nella norma internazionale suddetta, l'Associazione non applica i seguenti punti:

Punto Norma	Titolo punto Norma	Motivazione di esclusione
7.3	<i>Progettazione e sviluppo</i>	<i>L'Associazione ha effettuato la progettazione a monte e quindi non applica il punto citato. Le attività di formazione delle scuole accreditate non riguardano l'Associazione, che deve solo controllare il rispetto dei requisiti della formazione stessa.</i>
7.5.2	<i>Validazione dei processi produttivi/erogazione dei servizi</i>	<i>L'Associazione fornisce servizi i quali vengono controllati al 100% prima del rilascio e della consegna all'utente</i>
7.6	<i>Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione</i>	<i>L'Associazione non necessita di dispositivi di monitoraggio e misurazioni necessario a dare evidenza della conformità dei servizi ai requisiti determinati.</i>



CAPITOLO 02. RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 9000:2005	"Sistema di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia"
UNI EN ISO 9001:2008	"Sistema di Gestione per la Qualità – Requisiti"
UNI EN ISO 9004:2009	"Sistema di Gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"
UNI EN 19011:2012	"Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale"

Legge n. 4/2013

"Disposizioni in materia di professioni non organizzate"

Decreto Legislativo n. 81/2008 e successive modifiche

"Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

Decreto Legislativo n. 196/2003

"Codice per il trattamento dei dati personali"

Decreto Legislativo n. 152/2006

"Norme in materia ambientale"

L'elenco completo delle norme applicabili è disponibile presso il Responsabile Qualità, il quale provvede all'approvvigionamento, alla gestione e all'aggiornamento delle normative nazionali o internazionali e aggiorna il modulo "Elenco norme applicabili". L'aggiornamento delle norme / leggi viene garantito attraverso consultazione di quotidiani/settimanali, internet (iscrizioni a newsletter) e consulenti specializzati.



CAPITOLO 03. TERMINI E DEFINIZIONI

Per un'univoca interpretazione delle norme di riferimento, dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché della terminologia della Qualità (rivolta sia all'interno che all'esterno), l'Associazione fa riferimento alla Norma **UNI EN ISO 9000:2005** "Sistema di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia".

SGQ: Sistema di gestione per la qualità.

RC: Reclamo Cliente

NC: Non conformità

RF: Reclamo al fornitore

RQ: Responsabile Qualità

Indicatori della qualità: Il sistema che consente di misurare la qualità raggiunta.

Requisiti tecnici: Requisiti specificati nella documentazione tecnica.

Organismi di certificazione: gli organismi di diritto privato che rilasciano i certificati del sistema qualità conformi alle norme europee serie ISO 9000, ovvero la dichiarazione di elementi significativi e correlati del sistema di gestione per la qualità.



CAPITOLO 04. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

REQUISITI GENERALI

L'Associazione ha stabilito, documentato, attuato e mantiene aggiornato un sistema di gestione per la qualità in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008; inoltre provvede a migliorarne con continuità l'efficacia.

L'Associazione ha provveduto a:

- a) identificare i processi necessari per il sistema gestione qualità e la loro applicazione;
- b) stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- c) stabilire i criteri e i metodi necessari per assicurare l'efficacia dell'operatività e del controllo di questi processi;
- d) assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per attuare e monitorare questi processi;
- e) monitorare, misurare ed analizzare questi processi;
- f) attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati e il miglioramento continuativo di questi processi.

REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del sistema di gestione per la qualità è composta da:

- Manuale della Qualità;
- Regolamenti;
- Matrice delle attività e delle responsabilità;
- Istruzioni Operative;
- RegISTRAZIONI della qualità.

MANUALE DELLA QUALITÀ

Il manuale della qualità è il documento di riferimento (a livello generale) nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

I capitoli del manuale della qualità includono:

- lo scopo e il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità (cap. 1), che comprende dettagli sulle esclusioni e le relative motivazioni;
- i riferimenti alle procedure documentate predisposte per il sistema di gestione per la qualità;
- la descrizione delle interazioni tra i processi del sistema di gestione per la qualità.

Il capitolo 01 "presentazione Associazione, scopo e campo di applicazione" del presente manuale della qualità fornisce dettagli sulle eventuali esclusioni e relative motivazioni.

Per la trattazione dettagliata delle attività e delle responsabilità del sistema di gestione per la qualità, in particolare per la trattazione delle attività e responsabilità relativi ai punti 4, 5, 6, 7 e 8 della norma UNI EN ISO 9001:2008 si rimanda ai regolamenti e alla "*matrice delle attività e delle responsabilità*", la quale definisce i processi di gestione del sistema qualità aziendale.

REGOLAMENTI

I regolamenti sono i documenti di riferimento (a livello operativo) del sistema di gestione per la qualità per la gestione dei servizi erogati ai soci.

I regolamenti vengono definiti e aggiornati dagli organi statutari competenti e indicano anche la modulistica ad essi associata (come allegati).

L'elenco dei documenti in uso, e quindi anche l'elenco dei regolamenti, e delle registrazioni in uso è identificato nel Mod_01 Elenco documenti in uso. Tali documenti e le relative registrazioni sono diffusi attraverso il sito istituzionale dell'associazione.



MATRICE DELLE ATTIVITÀ E DELLE RESPONSABILITÀ

La matrice delle attività e delle responsabilità è il documento di riferimento (assieme ai regolamenti prima citati) del sistema di gestione per la qualità e riporta:

- a) i processi necessari al sistema di gestione per la qualità, con relativa sequenza ed interazione;
- b) l'elenco analitico delle attività di ogni processo, necessarie per applicare e controllare il sistema di gestione per la qualità;
- c) la definizione analitica delle responsabilità e delle mansioni del personale per le singole attività dei processi;
- d) la definizione delle registrazioni della qualità con relative modalità di gestione e periodo di conservazione;
- e) la definizione delle modalità operative/criteri/supporti per svolgere le singole attività, o il richiamo a documentazione esplicativa (regolamenti, istruzioni ecc.).
- f) la correlazione analitica tra i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e i processi e/o le attività Aziendali.

Nota: la matrice delle attività e delle responsabilità di fatto contiene le “*procedure documentate*” previste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008. La Matrice delle attività e delle responsabilità costituisce un allegato (allegato 3) al presente manuale.

ISTRUZIONI OPERATIVE

Sono documenti che riportano in modo dettagliato le informazioni necessarie per svolgere correttamente alcune attività specifiche. Vengono gestiti secondo il punto 4.2.3. della Matrice delle attività e delle responsabilità.

REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ (es. modulistica)

Sono registrazioni che forniscono l'evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. Le registrazioni della qualità vengono gestite secondo il punto 4.2.4. della Matrice delle attività e delle responsabilità.

L'elenco delle registrazioni e dei documenti in uso è identificato nel Mod_01 Elenco documenti in uso. I documenti e le relative registrazioni sono diffusi attraverso il sito istituzionale dell'associazione.

ALLEGATI

Allegato 1: Politica della Qualità

Allegato 2: Organigramma

Allegato 3: Matrice delle attività e delle responsabilità

Allegato 4: Processi del sistema gestione qualità e loro interazione