

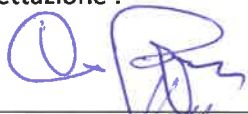



Via Kravogl 32/34 – 39012 Merano (Bz)

**D004**

# CARTA DELLA QUALITA'

Revisione	Emesso e controllato da:	In collaborazione con:	Approvato in data:
00 del 12/12/2017	Securplan S.r.l. – Dott. Daniele Carlini		13/12/2017

Nomina del Responsabile per il processo direzionale (Anton Gögele)	Per accettazione : Data : 
Nomina del Responsabile per la Qualità (Dott. Daniele Carlini)	Per accettazione :  Data : 12/12/2017

## 1.0 PREMESSA

Il presente documento ha il compito di riassumere oltre che gli aspetti funzionali dell'Ente (coordinate fisiche e giuridiche, strategie, modello organizzativo, aspetti operativi e preventivi ecc..) anche gli aspetti specifici in termini di impegno verso il destinatario dell'erogazione del servizio formativo, indipendentemente dal fatto che questo sia un soggetto pubblico o privato. Il documento è elaborato in conformità alle linee guida per l'accreditamento FSE "Modello di carta della qualità – Contenuti Minimi", rispettandone i contenuti.

Merano lì, 12 / 12 / 2017

Il Datore di lavoro



### 3.0 BREVE PRESENTAZIONE

SECURPLAN S.r.l.

Indirizzo: Via J. Kravogl 32/34 – 39012 Merano (Bz)

Web: <http://www.securplan.it>

Email: [info@securplan.it](mailto:info@securplan.it)

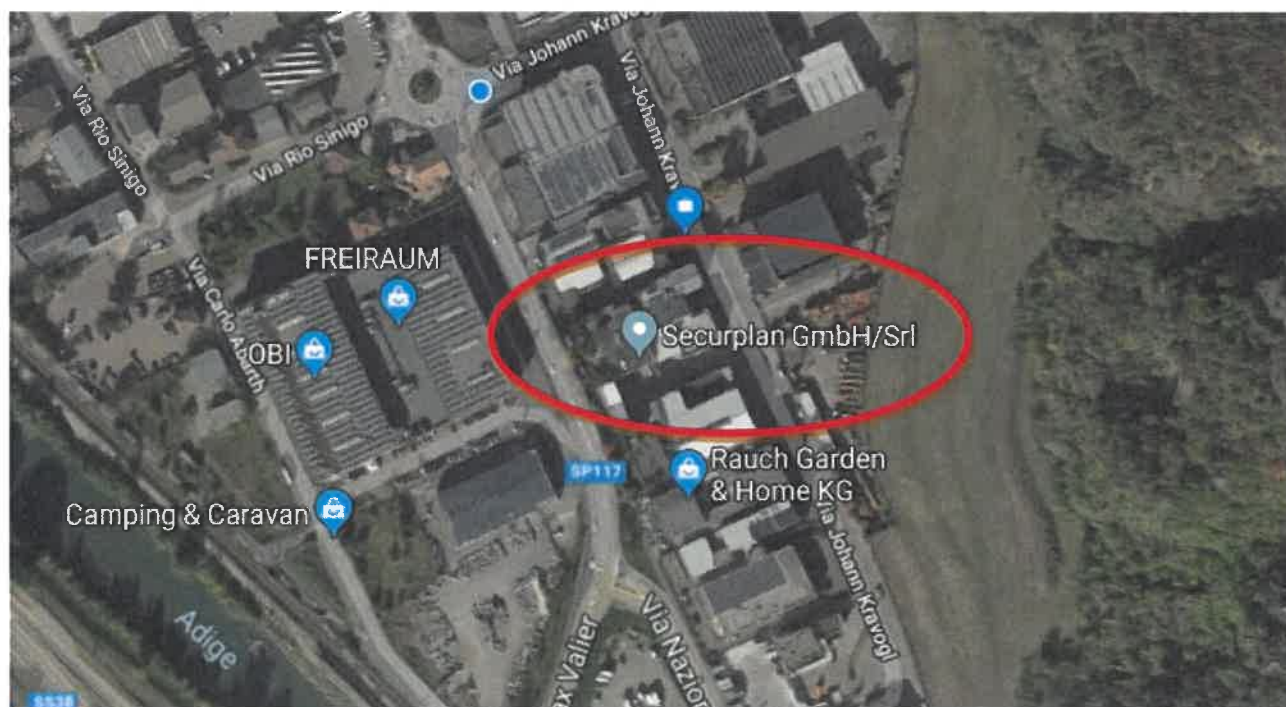
PEC: [securplan@pec.rolmail.net](mailto:securplan@pec.rolmail.net)

Tel: 0473 244850

Fax: 0473 247002

P.IVA: IT 01478560210

CIIAA (REA): BZ - 123467



- corsi di recupero infortunati
- corsi di formazione su dispositivi anticaduta
- corsi di formazione di approfondimento sul rischio chimico, fisico, biologico
- corsi di formazione per ambienti confinati
- corsi di formazione ed aggiornamento per Datori di Lavoro, RSPP, RLS, Dirigenti, Preposti, lavoratori
- corsi di abilitazione e di aggiornamento per macchine ed attrezzature specifiche (terne, piattaforme di lavoro, carrelli elevatori, escavatori, caricatori frontali, gru, ecc..)
- corsi in materia di igiene industriale
- corsi di formazione su sistemi di autocontrollo di alimenti
- corsi di formazione in primo soccorso
- altri corsi specifici ed abilitanti in materia di sicurezza sul lavoro

Per questi corsi non si è mai registrata alcuna lamentela da parte dei fruitori.

### 3.1 Livello strategico e politica della qualità

Securplan S.r.l. ha definito l'impegno aziendale sottoscrivendo una linea politica della qualità che comprende i seguenti aspetti:

- ✓ Valutazione della soddisfazione attuale del cliente e definizione di strategie aziendali volte ad aumentarla;
- ✓ Attuazione di metodi di controllo e monitoraggio dei processi, dei costi interni, delle dinamiche aziendali al fine di individuare ed eventualmente ridurre carenze, insoddisfazioni, sprechi ed i sovracosti superflui dovuti alla non qualità;
- ✓ Selezione dei prodotti dopo un'accurata valutazione dei preventivi;
- ✓ Adeguamento e recepimento dei requisiti cogenti di legge;
- ✓ Addestramento e formazione del personale aziendale ed esterno atto a sensibilizzazione rispetto a tematiche di sicurezza, salute, prevenzione, protezione, gestione delle emergenze ed altro, orientate al miglioramento continuo ed alla riduzione dei danni per l'uomo e per l'ambiente.
- ✓ Conformità dei Prodotti Fabbricati alle direttive di riferimento (militare ecc..)

Per raggiungere tali obiettivi Securplan S.r.l. ha deciso di adottare, sviluppare, promuovere ed applicare un sistema di Gestione per la Qualità non certificato, per l'attuazione di quanto definito, il Consiglio di Amministrazione ha confermato il Sig. Anton Gögele come "Rappresentante della Direzione" con l'autorità per:

Le risorse professionali interne sono in numero di **4 persone**:

**1 Persona abilitata** a tutti i corsi di formazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro, sia base che specifica o abilitante, antincendio, trasferimento tecnologico, igiene industriale ed alimentare

**2 Persone abilitate** a tutti i corsi di formazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro, ad esclusione di macchine ed attrezzature specifiche, oltre che all'antincendio, al trasferimento tecnologico, all'igiene industriale ed alimentare

**1 Persona abilitata** alla formazione in materia di protezione civile ed antincendio, gestione di crisi e catastrofi, business continuity

Securplan S.r.l. è dotata di un aula formativa attrezzata per ospitare fino a 30 persone facilmente accessibile svariati videoproiettori e sistemi multimediali, materiale di cancelleria ad uso esclusivo o distribuibile al personale contestualmente agli interventi formativi (penne, block notes, chiavette USB ecc.). Per l'uso di macchinari di grosse dimensioni ai fini di formazione abilitante invece, Securplan ha rapporti di partnership con primarie aziende di settore che dispongono di campi prova, onde poter svolgere le formazioni in tutta sicurezza.

Securplan è dotata di uno spazio di segreteria per il disbrigo di tutte le parti amministrative e burocratiche inerenti le attività. La segreteria si trova nella stessa sede formativa, ed è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 12 e dalle ore 13 alle ore 17.30. Alle attività di segreteria è preposta una figura in maniera esclusiva.

La carta di qualità si riferisce esclusivamente ad interventi formativi che prevedano l'obbligo di accreditamento.

L'organigramma aziendale è composto dalle seguenti persone con i relativi profili di responsabilità per la gestione di ciascuna delle aree aziendali. Va specificato che Securplan non si occupa in maniera esclusiva di formazione, ma che dedica gran parte delle proprie attività e delle risorse, in maniera non esclusiva, anche ad attività di consulenza e progettazione nei settori di cui si occupa di formazione.

### 3.3 Diritti e doveri dell'utenza

**DIRITTI:** l'utenza ha tutti i diritti, oltre che definiti dal codice civile e tutta la normativa applicabile, a ricevere i servizi conformi a quelli approvati in sede di trattativa commerciale, nei tempi e nei modi ivi definiti. L'utenza ha il diritto di ricevere un servizio di qualità sul quale avrà possibilità di esprimere la propria valutazione tramite strumenti diretti.

**DOVERI:** l'utenza è obbligata, oltre che al rispetto delle cogenze, anche secondo quanto definito a livello commerciale. In particolar modo al rispetto dei tempi, dei modi, delle date e delle modalità definite per le attività formative. Si impegna inoltre a fornire per tempo, e con sufficiente anticipo (entro una settimana dall'erogazione dell'evento formativo), i nominativi dei partecipanti ai corsi, nonché tutti i dati necessari all'erogazione del servizio conformemente alle cogenze.

## 4.0 LIVELLO OPERATIVO

### 4.1 Fattori di qualità

I fattori di qualità identificati come strategici da Securplan S.r.l. sono i seguenti:

- tempi e modalità di valutazione delle esigenze formative ed erogazione dell'offerta
- livello di esperienza, formazione ed aggiornamento dei docenti
- rispetto delle cogenze
- rispetto degli standard contrattuali
- risultanze da customer satisfaction o questionari con valutazione diretta dei programmi proposti

In generale i questionari di valutazione assumono la seguente forma:

organicità e sequenzialità nella presentazione	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
capacità di coordinamento con altri docenti o tutor	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

TUTOR

Esprima la sua valutazione rispetto ai seguenti elementi caratterizzanti il tutor (se intervenuto):	
conoscenza dei contenuti	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Capacità di coordinamento con il docente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Capacità di comunicazione e di stimolare l'attenzione	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Uso degli strumenti tecnici e didattici	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

MATERIALE DIDATTICO

qualità del materiale didattico	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Completezza e facilità d'uso del materiale didattico	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Utilità del materiale didattico nello studio/comprendimento	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

VERIFICHE INTERMEDIE O FINALI

Adeguatezza delle verifiche	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
-----------------------------	---

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

Facilità di accesso all'aula formazione	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Funzionalità e confortevolezza dell' aula	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Adeguatezza delle attrezzature	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

Gli standard di qualità vengono aggiornati per ogni evento formativo. Si ritiene raggiunta la qualità quando la mediana dei fattori sia  $> 2$ , per le parti applicabili, per almeno il 70% dei partecipanti.

Altri fattori di qualità con relativi indicatori sono i seguenti:

Fattore	Indicatore	Standard di qualità	Metodo di verifica
Tempestività della risposta in seguito a richiesta	Giorni trascorsi dalla richiesta	7 giorni	Controllo temporale
Tempestività nella valutazione dell'esigenza formativa e preparazione/invio dell'offerta	Giorni trascorsi dalla richiesta	7 giorni	Controllo temporale
Flessibilità / richieste di modifiche ad offerta	Giorni trascorsi dalla richiesta	7 giorni	Controllo temporale
Soddisfazione partecipanti	Scala crescente da 1 a 4	$>2$ per almeno il 70% dei partecipanti	Verifica ad ogni intervento formativo concluso
Convenienza	N° offerte / N° contratti	30%	Controllo trimestrale
Fidelizzazione	N° contratti su uno stesso cliente nell'anno solare	Maggiore di 1	Controllo semestrale

Il rispetto degli standard viene garantito attraverso il controllo degli indicatori con le cadenze previste in tabella sovrastante.

## 5.0 MISURE PREVENTIVE A TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Per qualsiasi reclamo o esigenza il cliente può contattare la segreteria ai recapiti indicati in questo documento. L'analisi e pertinenza del reclamo avviene entro 48 ore dalla ricezione, con conseguente risposta ed eventuale azione correttiva qualora il reclamo risultasse pertinente.

Onde evitare reclami e gestire il rapporto nella maniera più trasparente possibile, è importante un'adeguata preparazione dell'offerta commerciale.

## 6.0 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Per la presente sezione si riporta quanto già definito in D002 – Struttura organizzativa, qui si riassumono essenzialmente i ruoli definiti.



## RESPONSABILE DEL PROCESSO DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

<b>FUNZIONE:</b>	Area Amministrazione-gestione economica
<b>RISPONDE A:</b>	DIREZIONE
<b>COLLABORA CON:</b>	Altri responsabili dei processi di lavoro

ATTRIBUZIONI E COMPETENZE AI FINI DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	ATTIVITA'	COMPITO
	Gestione organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>È responsabile della specifica procedura formalizzata in Check-list 19 della guida all'accreditamento</li> <li>Verifica che i progetti siano inseriti e definibili per singola voce</li> <li>Garantisce la tracciabilità e l'identificazione unica</li> <li>È responsabile dell'archiviazione della documentazione</li> </ul>
	Gestione economica e finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestisce in conformità con le linee guida FSE eventuali fondi e la fatturazione finale al cliente, secondo i criteri di trasparenza, tracciabilità e secondo quanto imposto dalle linee guida</li> <li>Gestisce il sistema contabile informatizzato (RADIX) articolando ogni progetto per attività, integrando eventuali progetti approvati con la relativa voce di ripartizione</li> </ul>
	Offerte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si occupa dell'elaborazione delle offerte al cliente finale, coordinandosi con il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni formativi</li> <li>Si occupa, dopo approvazione da parte del responsabile di analisi dei fabbisogni formativi, dell'invio dell'offerta al cliente finale</li> </ul>
	Registrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>È responsabile della registrazione contabile di tutti i dati relativi ai progetti.</li> </ul>

**RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI FORMATIVI**

<b>FUNZIONE:</b>	Area direzione tecnica
<b>RISPONDE A:</b>	DIREZIONE, RESP. PROCESSO DI ANALISI
<b>COLLABORA CON:</b>	Altri responsabili dei processi di lavoro

<b>ATTRIBUZIONI E COMPETENZE AI FINI DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>COMPITO</b>
	Procedura	<ul style="list-style-type: none"> <li>È responsabile della specifica procedura di sviluppo della progettazione, nonché quella di erogazione del servizio formativo in conformità con quanto definito dalle linee guida FSE</li> <li>Ha la responsabilità della procedura di tutoraggio</li> <li>Coordina e pianifica la progettazione dopo approvazione del responsabile di valutazione dei fabbisogni, in sinergia con questo</li> </ul>
	Formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eroga la formazione per le materia e discipline a lui pertinenti e per cui abbia abilitazione.</li> </ul>
	Tutoraggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Svolge esso stesso attività di tutoraggio</li> </ul>
	Aggiornamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frequenta corsi di aggiornamento interni o esterni per almeno 24 ore nel corso dell' anno solare pertinenti con argomenti inerenti la formazione o l'organizzazione</li> </ul>
	Registrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si accerta che la documentazione sia opportunamente registrata e rintracciabile</li> </ul>

## 7.0 PUBBLICIZZAZIONE e PUBBLICAZIONE

La carta della qualità è pubblicata in apposita sezione del sito internet [www.securplan.it](http://www.securplan.it) e riportata in sede di offerta commerciale. Questa risulta liberamente scaricabile.

La carta della qualità è aggiornata con cadenza minima annuale.

## 8.0 RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Securplan S.r.l. intrattiene rapporti con i principali soggetti sociali, economici, e scolastici operanti nel territorio.

La procedura di contatto e di gestione dei rapporti è la stessa che per gli enti privati. L'erogazione di un progetto formativo avviene sulla base di una contatto o richiesta commerciale specifica.

I principali rapporti detenuti da Securplan S.r.l. con le istituzioni e gli enti locali sono instaurati con l'Azienda Sanitaria Locale, le scuole professionali, le associazioni di categoria nei vari settori merceologici, e con i Comuni.

Securplan non eroga normalmente corsi per allievi minorenni, ma esclusivamente formazione professionalizzante. Securplan non ha pertanto in essere progetti di stage o incontri con famiglie ed alunni, né attività di orientamento in tale settore.

**SECURPLAN**

safety first

Via Kravogl 32/34 – 39012 Merano (Bz)

**P009-FSE**

# PROCEDURA

**MESSA A DISPOSIZIONE CARTA DELLA QUALITA'**

Revisione	Emesso e controllato da:	In collaborazione con:	Approvato in data:
00 del 12/12/2017	Securplan S.r.l. – Dott. Daniele Carlini		13/12/2017

**SOMMARIO**

1.0	PREMESSA.....	3
	.....	3
2.0	TERMINI E DEFINIZIONI.....	4
3.0	MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA DI QUALITA' - PROCEDURA .....	5

## 1.0 PREMESSA

Il presente documento, ha il compito di definire la procedura di processo relativa alla messa a disposizione della carta della qualità a tutti i potenziali beneficiari.

Merano li, 12 / 12 / 2017

Il Datore di lavoro



## 2.0 TERMINI E DEFINIZIONI

Nell'ambito della presente procedura vengono talvolta utilizzati dei termini e delle definizioni contenuti nella normativa di legge o tecnica in vigore, che si riportano per agevolare la consultazione.

<b>Termine / definizione</b>	<b>Spiegazione</b>
Fornitore	Qualunque risorsa professionale o a carattere individuale (ad esempio un professionista, una risorsa in rapporto di collaborazione ecc..) o organizzato (ad esempio una società di consulenza), terza rispetto a Securplan Srl, che presti la sua opera nell'ambito della realizzazione di servizi formativi, incluse attività di preparazione e supporto.
Datore di lavoro (DdL)	Il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'organizzazione dell'impresa, ha la responsabilità dell'impresa stessa ovvero dell'unità produttiva, quale definita ai sensi della lettera i) in quanto titolare dei poteri decisionali e di spesa. (D.Lgs. 81/08, art.1 lettera b))
Direzione aziendale	Funzione strategica composta da un gruppo definito di persone, che opera nella definizione della politica e degli obiettivi di gestione aziendale MOG
Mansionario	Elenco dei compiti ed attività assegnate per il processo a ciascuna figura
Procedura	Sistema di organizzazione dei compiti/funzioni strutturato per singola voce. Le singole voci vanno definite (ed eseguite) in maniera sequenziale.
Ruolo	Posizione che ciascun soggetto occupa in relazione alla funzione dei processi e delle procedure da applicare.
Aggiornamento	Revisione con adeguamento temporale di un dato processo o documento
Archiviazione	Modalità di tenuta a disposizione di un determinato documento sia in modalità elettronica, che in modalità cartacea
Tracciabilità	Capacità di individuare prontamente ed in maniera esclusiva sia in modalità elettronica, che in modalità cartacea

### **3.0 MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA DI QUALITA' - PROCEDURA**

#### **Procedura dedicata agli enti indiretti**

- Definizione delle esigenze formative
- Stesura dell'offerta commerciale sulla base delle esigenze formative
- Inserimento del link per il download della "carta della Qualità" nell'offerta commerciale
- Invio dell'offerta
- Eventuale telefonata per comunicare ulteriormente il link per il download
- In sede formativa, in caso di offerta confermata, verifica sull'effettivo possesso della carta della qualità da parte del fruitore.

#### **Procedura dedicata agli enti indiretti**

- il link viene proiettato sulla prima slide, l' ente diretto ha pertanto possibilità di scaricare liberamente il documento.