



10.0 SOMMARIO

10.1	SCOPO	2
10.2	CONDIZIONI DI TRASPARENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA	2
10.3	MISSION E POLITICHE DI QUALITA' DELL' AZIENDA.....	2
10.4	SERVIZI OFFERTI.....	3
a)	Aree di attività.....	3
b)	Risorse professionali.....	3
c)	Risorse logistico strumentali	4
10.5	FATTORI DI QUALITA'.....	4
a)	Progettazione	4
b)	Erogazione del servizio.....	4
c)	Risorse umane utilizzate	5
d)	Soddisfazione dei beneficiari e buona riuscita del corso	5
10.6	SISTEMI DI GARANZIA DEL BENEFICIARIO	5

00 - 20/05/2013	Prima emissione		
N°REV - DATA	MODIFICA	EMESSO DA	APPROVATO DA



10.1 SCOPO

La presente carta della Qualità ha come obiettivo quello di definire gli impegni che l'azienda SIL2000 S.r.l. si assume in relazione ai propri clienti ed ai beneficiari delle sue attività.

Vuole essere un documento con cui comunicare le responsabilità che l'azienda riconosce nei confronti dei fruitori dei suoi servizi ed anche gli standard che si impegna a rispettare nell'erogazione delle attività formative, con l'obiettivo di garantire qualità e trasparenza nello svolgimento dei servizi formativi.

10.2 CONDIZIONI DI TRASPARENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

Il documento in questione è messo a disposizione di chiunque voglia prenderne visione presso la sede dell'azienda e può essere duplicato e consegnato a chi ne fa esplicitamente richiesta. L'azienda SIL2000 S.r.l. si impegna direttamente affinché questa possa essere messa a disposizione di tutti coloro che credono necessario possederne una copia.

I destinatari delle attività formative ricevono, se richiesta, una copia della presente carta al momento dell'avvio del percorso formativo e una copia viene affissa nell'aula in cui si terrà il corso, nel caso in cui questo non venga svolto in altri locali messi a disposizione dal cliente.

La diffusione è ancora più facilitata grazie alla pubblicazione del presente documento nel sito internet dell'azienda.

Il Responsabile di gestione del sistema di qualità e formativo, congiuntamente con la Direzione che valida il presente documento, provvede a revisionarlo periodicamente (2 anni) o ogni qual volta ce ne sia necessità.

10.3 MISSION E POLITICHE DI QUALITA' DELL' AZIENDA

L'azienda SIL2000 S.r.l. opera non solo nel campo della formazione, ma si occupa anche di attività di consulenza ed analisi in aree tecniche.

Per quanto riguarda l'area attinente ai servizi formativi professionali, mission dell'azienda è proprio quella di erogare percorsi formativi di ottima qualità con cui poter garantire ai propri clienti e ai beneficiari dei corsi di formazione un miglioramento continuo delle proprie competenze e performance.

Si vogliono dare servizi di valore aggiunto, in particolare nel campo della Salute e Sicurezza sul Lavoro ed in quello inerente il settore Ambientale.

Obiettivo fondamentale è quello di far sì che il cliente sia posto al centro dell'attività formativa fin dal momento dell'azione progettuale facendo, quindi, attenzione alle sue esigenze e tenendo conto delle necessarie competenze da incrementare.

Si punta a garantire un personale docente altamente qualificato e, quindi, preparato in relazione alle tematiche da affrontare; questo significa perciò personale costantemente aggiornato in relazione alle continue novità in ambito legislativo e normativo e innovazione tecnologica e didattica.

Per garantire servizi formativi di qualità l'azienda promuove inoltre l'attivazione di attività di monitoraggio, con cui verificare non solo il livello di gradimento del corso, ma anche la presenza di eventuali difficoltà, così da poter apportare miglioramenti nelle prestazioni future.

Importante è anche l'analisi delle aspettative dei corsisti, con cui confrontare poi i test di gradimento finali e andare a verificare quanto il percorso formativo abbia rispettato o meno le attese dei partecipanti, con l'obiettivo di puntare ad un miglioramento continuo anche delle stesse azioni formative e facilitare allo stesso tempo la partecipazione diretta dei corsisti stessi.

Impegno fondamentale della Sil2000 S.r.l. è, quindi, quello di raggiungere il massimo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti; alla base di ciò vi è anche una reale condivisione della politica della qualità e degli obiettivi prefissati tra tutti i componenti dell'organizzazione, partecipanti diretti e attivi delle azioni di miglioramento dei servizi offerti.

Allo stesso modo l'azienda si impegna nel tentativo di promuovere percorsi ed attività che possano essere utili e adeguati anche per tutti coloro che fanno parte dell'area dello svantaggio; questo significa che prevede di attivare incontri periodici con i servizi e gli enti che si occupano dell'area dello svantaggio attraverso i quali cercare di comprendere necessità e bisogni di un'ampia tipologia di individui, così da poter garantire a tutti la possibilità di accesso ai percorsi formativi considerati più necessari.

10.4 SERVIZI OFFERTI

a) Aree di attività

La Sil200 S.r.l. opera nelle seguenti aree :

- Consulenza, assistenza, elaborazione pratiche nel settore della sicurezza ed igiene del lavoro D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., nella gestione degli aspetti ambientali delle imprese D.Lgs. n. 152/06 e s.m.i., igiene degli alimenti.
- Progettazione , organizzazione ed erogazione di corsi di istruzione e formazione per aziende.

b) Risorse professionali

L'azienda dispone di personale interno qualificato per l'erogazione di formazione professionale, anche specifica, che si compone di coordinatori di progetto, formatori, tutor, esperti di contenuti. Il team può

essere anche incrementato selezionando esternamente soggetti formatori, in base agli argomenti dei corsi di formazione progettati.

c) Risorse logistico strumentali

L'azienda dispone di:

- connessione ad internet ;
- un'aula di 50 mq di superficie nella quale è possibile svolgere le attività didattiche, la quale è dotata dei classici strumenti di segreteria e multimediali e che dispone di 25 postazioni;
- un'aula di 25 mq di superficie nella quale è possibile svolgere le attività didattiche, la quale è dotata dei classici strumenti di segreteria e multimediali e che dispone di 6 postazioni;
- un'aula di 47 mq di superficie nella quale è possibile svolgere le attività didattiche, la quale è dotata dei classici strumenti di segreteria e multimediali e che dispone di 24 postazioni;
- 2 lavagne a fogli mobili;
- 3 videoproiettori.

10.5 FATTORI DI QUALITA'

Attraverso il presidio di alcuni elementi basilari dei progetti e delle attività di formazione è possibile individuare il livello di adeguatezza del percorso formativo.

a) Progettazione

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari	Quantità di giorni tra la ricezione della richiesta e la progettazione della risposta	Tempo target : 90 giorni lavorativi	Registrazione delle richieste dei clienti e successiva erogazione ; Rilevazione dei tempi di risposta a campione
Rispondenza ai fabbisogni individuati	Risposte dei beneficiari	Coerenza tra obiettivi del progetto ed i risultati attesi e le aspettative dei beneficiari	Questionari per analisi dei fabbisogni e questionari di gradimento finale del percorso
Successo nella progettazione	Numero di progetti realizzati	Almeno 60% di progetti finanziati approvati	Approvazione ed ammissione a finanziamento

b) Erogazione del servizio



Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Costanza d'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 30% delle ore	Registrazioni delle variazioni
Comunicazioni erogatore/beneficiario	Numero giorni di preavviso dell'evento	Non meno di 5 giorni di preavviso	Rilevazione dai documenti

c) Risorse umane utilizzate

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Competenza personale docente	Titolo di studio – Esperienza di docenza nella disciplina di interesse	Almeno 3 anni di docenza in materia	Cv e documenti come attestati di frequenza corsi, seminari, ecc.
Competenza esperti/collaboratori	Tipologia ed Anni di esperienza	Almeno 1 anno	CV ed altri documenti utili attestanti le attività svolte

d) Soddisfazione dei beneficiari e buona riuscita del corso

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Soddisfazione del cliente ex-post	Valutazioni date nei questionari di gradimento alle singole voci	Giudizio pari almeno a 6 (scegliendo un valore da 1 a 10) ad perlomeno il 60% delle voci	Questionario di gradimento
Soddisfazione beneficiari del corso	Valutazioni date nei questionari di gradimento alle singole voci	Giudizio pari almeno a 6 (scegliendo un valore da 1 a 10) ad perlomeno il 60% delle voci	Questionario di gradimento
Incremento e miglioramento conoscenze/competenze	Risposte esatte date alle prove di verifica	Voto non inferiore a 6 su una scala da 1 a 10 (almeno il 60% delle risposte date devono essere corrette).	Prove/Test di ingresso e d'uscita
Eventuali non conformità rilevate per ogni corso di formazione	Voci questionario valutate con giudizio < di 5	Almeno il 60% delle voci con giudizio < di 5.	Questionario di gradimento corsisti e docenti e/o richieste verbali .

10.6 SISTEMI DI GARANZIA DEL BENEFICIARIO

Il sistema di qualità della SIL200 S.r.l prevede che la responsabilità della gestione delle non conformità ricada sul Responsabile di gestione del sistema di qualità e formativo che, attraverso l'analisi degli indicatori di qualità descritti al punto 5, gestisce le eventuali non conformità in modo da assicurare l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli interessati.



La seguente procedura garantisce le responsabilità e modalità operative per l' avvio, l' applicazione, ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

I beneficiari dell'azione formativa hanno il diritto di esporre reclami secondo le seguenti modalità:

- ✓ di persona,
- ✓ telefonicamente,
- ✓ tramite fax, lettera o e-mail

essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente il reclamo.

Inoltre:

- ✓ i reclami fatti di persona, telefonici e via e-mail devono essere successivamente sottoscritti;
- ✓ i reclami possono essere ricavati dall' analisi dettagliata dei questionari di gradimento;
- ✓ i reclami possono essere presentati nella forma sopra precisata al responsabile di gestione o al tutor presente ad ogni corso.

In sede di progettazione e programmazione l' azienda cerca di soddisfare preventivamente le necessità e le richieste del beneficiario del servizio al fine di prevenire successive non conformità. Ciò nonostante possono comunque verificarsi situazioni non preventivabili possibili cause di non conformità tra esse menzioniamo situazioni inerenti:

- **tempi programmati:** durata della formazione, calendario delle lezioni, calendario degli esami, orario delle lezioni, orario di ricevimento dei soggetti sottoposti a formazione, orario della segreteria, dei laboratori o di altre aree aziendali interessate, tempi di trasmissione dei documenti, tempi di svolgimento del tirocinio pratico, ecc.
- **adeguatezza e disponibilità delle strutture:** aule e relative attrezzature, sale di studio, biblioteca e relative attrezzature; laboratori e relative attrezzature; segreteria didattica e relative attrezzature.
- **procedure definite e documentate:** di coordinamento dell'attività didattica, di svolgimento del tirocinio, di registrazione dei documenti.
- **comportamenti:** degli allievi riguardo l'abbandono del percorso formativo, la frequenza dei corsi e le firme di frequenza dei corsi; delle imprese che ospitano allievi per il tirocinio, riguardo l'adeguatezza dell'impresa e il grado di soddisfazione dell'impresa stessa; degli utenti della struttura e delle attrezzature riguardo l'incolumità delle medesime.

Nel momento in cui viene richiesta l'erogazione del servizio formativo si procede alla stipula di un contratto tra la SIL2000 S.r.l e il cliente; in esso vengono messe per iscritto e sottoscritte tutte le condizioni e tutti gli impegni reciproci che si decide di assumere.



Sezione
R 10

CARTA DELLA QUALITA'

Rev. 01

del 01/06/2017
Pagina 7 di 7

Essendo l'obiettivo dell'azienda quello di garantire un servizio adeguato, capace di soddisfare in toto i bisogni e le richieste dei clienti, ci si impegna affinché possano essere ridotti al minimo i reclami degli utenti.

Fabriano, li 01/06/2017

La Direzione

Il Responsabile di gestione del sistema di qualità e formativo