

elemento 5.2.1. CARTA DELLA QUALITA' E RELATIVA PROCEDURA FORMALIZZATA DI MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' AI BENEFICIARI

Si riporta, per la verifica dei requisiti, un estratto dei documenti "Carta della Qualità" e "Piano biennale di sviluppo delle risorse umane", inserendolo puntualmente nelle check list per facilitarne l'analisi e riportare tutti i dati necessari.

5.2.1 / (a) Carta della qualità

La presente Carta della Qualità si applica a tutti i servizi formativi, sia quelli erogati su commissione dell'Ente Pubblico e/o da esso finanziati, sia a quelli attivati su iniziativa della società.

L'aggiornamento della Carta della Qualità è di competenza del responsabile della Qualità, che vi provvede con cadenza annuale e ogniqualvolta si verificano modifiche tali da richiederne la revisione in merito ad elementi significativi e qualificanti. La valutazione della necessità di un aggiornamento della Carta della Qualità viene effettuata dal responsabile della Qualità, al quale spetta altresì la responsabilità di comunicare e diffondere la Carta, secondo le modalità stabilite di seguito.

5.2.1/(a)1 Coordinate fisiche e giuridiche della società

Denominazione:

FSA snc di Albert Ballardini & C - C.F./P.IVA: 02344330226

Indirizzo sede legale:

Via Pietragrande, 19 - 38086 Pinzolo fraz. Madonna di Campiglio 38086 (TN)

Indirizzo sede operativa:

Via Nazionale, 67 – 38079 Pelugo 38079 (TN)

Telefono e fax:

0465/446124

Indirizzo di posta elettronica:

fsa_snc@pec.it

segreteria@fsacampiglio.it

Sito internet:

www.fsacampiglio.it

Soggetto responsabile della procedura e della messa in atto della stessa:

Dott. Albert Ballardini

FSA s.n.c. di Albert Ballardini & C.

Sede Legale: Via Pietra Grande, 19 38086 Madonna di Campiglio (TN)

Sede operativa: Via Nazionale, 67 38079 Pelugo (TN)

Cod. Fisc e Par. IVA 02344330226 Numero REA: TN217852

Mail : info@fsacampiglio.it www.fsacampiglio.it

5.2.1/(a)2 Descrizione delle strategie dell'organizzazione

Gli obiettivi che esplicitano la nostra politica per la qualità sono i seguenti:

- il rispetto dei vincoli legali e contrattuali posti dal committente; il rispetto delle norme e regole imposte dall'ente pubblico per la progettazione e gestione delle iniziative formative che ne prevedono il finanziamento;
- l'erogazione di una formazione che risponda ai fabbisogni del contesto a cui si rivolge;
- l'erogazione di una formazione che risulti avere un impatto professionalizzante significativo sui corsisti (accrescimento delle conoscenze, specializzazione, miglioramento delle prestazioni, occupazione, miglioramento della posizione professionale);
- l'erogazione di una formazione coerente con gli scopi e le finalità stabiliti nello statuto;
- la soddisfazione delle richieste del sistema cliente e delle sue esigenze sia esplicite che implicite;
- l'erogazione di una formazione che risulti avere un impatto educativo e formativo rispondente alle esigenze degli stakeholders;
- la crescita professionale dei corsisti nonché collaboratori della Società, la loro motivazione e coinvolgimento rispetto alle attività ed al Sistema di Gestione per la Qualità dello stesso;
- il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale interno e dei fornitori nella ricerca della qualità dei servizi erogati.

5.2.1/(a)3 Descrizione del modello organizzativo

Il modello organizzativo è dettagliatamente esposto al punto 5.1.1.

5.2.1/(a)4 Descrizione delle principali relazioni con il territorio

Requisito non richiesto. In ogni caso il titolare, in forma stabile, è referente per la sicurezza e RSPP dell'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali della Provincia di Trento. E' inoltre regolarmente iscritto all'Elenco degli esperti verificatori delegati dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e INAIL all'espletamento delle verifiche di apparecchiature per il sollevamento di materiali / persone, in qualità di incaricato di pubblico servizio. Aggiornato per le relative qualifiche.

5.2.1/(a)5 Descrizione del modello organizzativo

Le principali attività svolte dal soggetto in accreditamento, sono le seguenti:

- **Formazione Addetti e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione**
- **Formazione per lavoratori addetti ai lavori in quota.**
- **Formazione per Datori di Lavoro – RSPP**
- **Formazione abilitante all'uso delle attrezzature di lavoro**
- **Formazione abilitante all'espletamento della figura di Coordinatore della sicurezza.**
- **Aggiornamento delle suddette qualifiche.**
- **Formazione specifica dei lavoratori (edilizia, artigianato, commercio, turismo, trasporti, agricoltura e foreste).**

5.2.1/(a)6 Descrizione dei principali esiti raggiunti

Non richiesta

5.2.1/(a)7 Descrizione degli impegni assunti dal soggetto verso i beneficiari

Il soggetto formatore, nei confronti dei beneficiari finali diretti (soggetto che partecipa all'attività di formazione) o indiretti (impresa da cui proviene il soggetto che partecipa), a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi intende esplicitare i seguenti impegni:

- **Strategici:** l'impostazione dell'Ente una volta accreditato sarà quella di provvedere alla formazione sulla base delle richieste della Committenza in tempi solleciti e nei modi più consoni alla tipologia dell'utenza. In particolare sarà cura dell'Ente diffondere la cultura della sicurezza sul lavoro come base per poter operare e mantenere la struttura in efficienza nel tempo, a livelli di qualità.
- **Operativi:** la disponibilità all'andare il più possibile incontro all'utenza, in particolare con orari adeguati e mettendo a disposizione il servizio con il minimo dispendio di tempi morti (viaggi), è uno degli obiettivi principali della Società. Che è nata anche e soprattutto per la richiesta locale di formazione e informazione oltre che di addestramento, attualmente poco disponibili stante la perifericità rispetto alla maggior parte delle strutture accreditate, seppure a favore di aziende con risorse economiche medio alte.
- **di customer satisfaction:** la valutazione della soddisfazione è presupposto fondamentale per raggiungere nel tempo un elevato livello di qualità nell'erogazione del servizio. Ogni evento formativo comporta la presenza di persone aventi aspettative e capacità relazionali - intellettive diverse, pertanto non sempre è possibile accontentare tutti. Ma in ogni caso i commenti ed i suggerimenti possono esser necessari per migliorare i progetti che seguiranno ogni evento.

5.2.1/(a)8 Descrizione dei diritti del beneficiario in rapporto al servizio erogato

Al fine di tutelare i diritti del beneficiario, sia esso pagante (datore di lavoro) o non (lavoratore subordinato), l'Ente ha adottato come strumento di rilevazione del feedback il questionario cosiddetto "di gradimento", al fine di evidenziare eventuali criticità in merito all'organizzazione generale del corso, didattica, contenuti, obiettivi raggiunti, e per dare ai discenti la possibilità di esprimere consigli per le azioni future, in forma volontaria ed anonima, e all'Ente formativo di adottare i provvedimenti necessari.

5.2.1/(a)9 Aggiornamento

Il documento sarà costantemente aggiornato e riporterà data di entrata in vigore e numero della revisione.

5.2.1/(a)10 Archiviazione / Tracciabilità

La documentazione viene conservata in forma digitale (anche sul sito dell'Ente accreditato) e cartacea presso la Sede Formativa.

5.2.1 / (b) Procedura formalizzata di messa a disposizione della Carta della qualità ai beneficiari

5.2.1/(b)1 Titolo della procedura

“Procedura di messa a disposizione della Carta della qualità ai beneficiari”.

5.2.1/(b)2 Descrizione di scopo / obiettivo della procedura

Lo scopo della procedura è quello di garantire ai beneficiari la messa a disposizione degli impegni assunti nei loro confronti. Le caratteristiche del soggetto erogatore, i servizi offerti, gli esiti raggiunti nel tempo e gli impegni presi, vengono di volta in volta indicati nel programma del corso progettato presso la sede formativa.

5.2.1/(b)3 Descrizione della responsabilità della procedura

Il responsabile della procedura è il Legale Rappresentante della Società, Dott. Albert Ballardini.

5.2.1/(b)4 Beneficiari

Nella procedura sono indicati come beneficiari sia i soggetti partecipanti fisicamente al corso di formazione progettato ed erogato, che l'azienda che ne beneficerà indirettamente.

5.2.1/(b)5 Modalità di messa a disposizione della carta

La Carta della Qualità, della quale sono indicate le caratteristiche nel punto 5.2.1(a), viene consegnata ai beneficiari in concomitanza con la presentazione del progetto formativo. Con l'invio del programma definitivo dell'attività formativa ai beneficiari, viene inviata anche la Carta della Qualità, che ne costituisce parte integrante e non scindibile.

L'avvenuta consegna sarà confermata con conservazione della corrispondenza scambiata, tramite mail (pec se il beneficiario ne è provvisto come obbligatorio per le ditte).

Ad ulteriore conferma della messa a disposizione, la Società che aspira all'accreditamento si impegna a pubblicarla, a cura del responsabile della procedura, anche presso il sito internet www.fsacampiglio.it .

5.2.1/(b)6 Data

La data di entrata in vigore e la revisione sono indicati sulla Carta della Qualità

5.2.1/(b)7 Archiviazione / Tracciabilità

Il modello di documento viene conservato presso la sede formativa, in archivio, in tutte le sue revisioni a partire dalla prima.