

**Carta qualità**

**Denominazione Organismo / Istituzione FORMAZIONE SICURA S.R.L.**

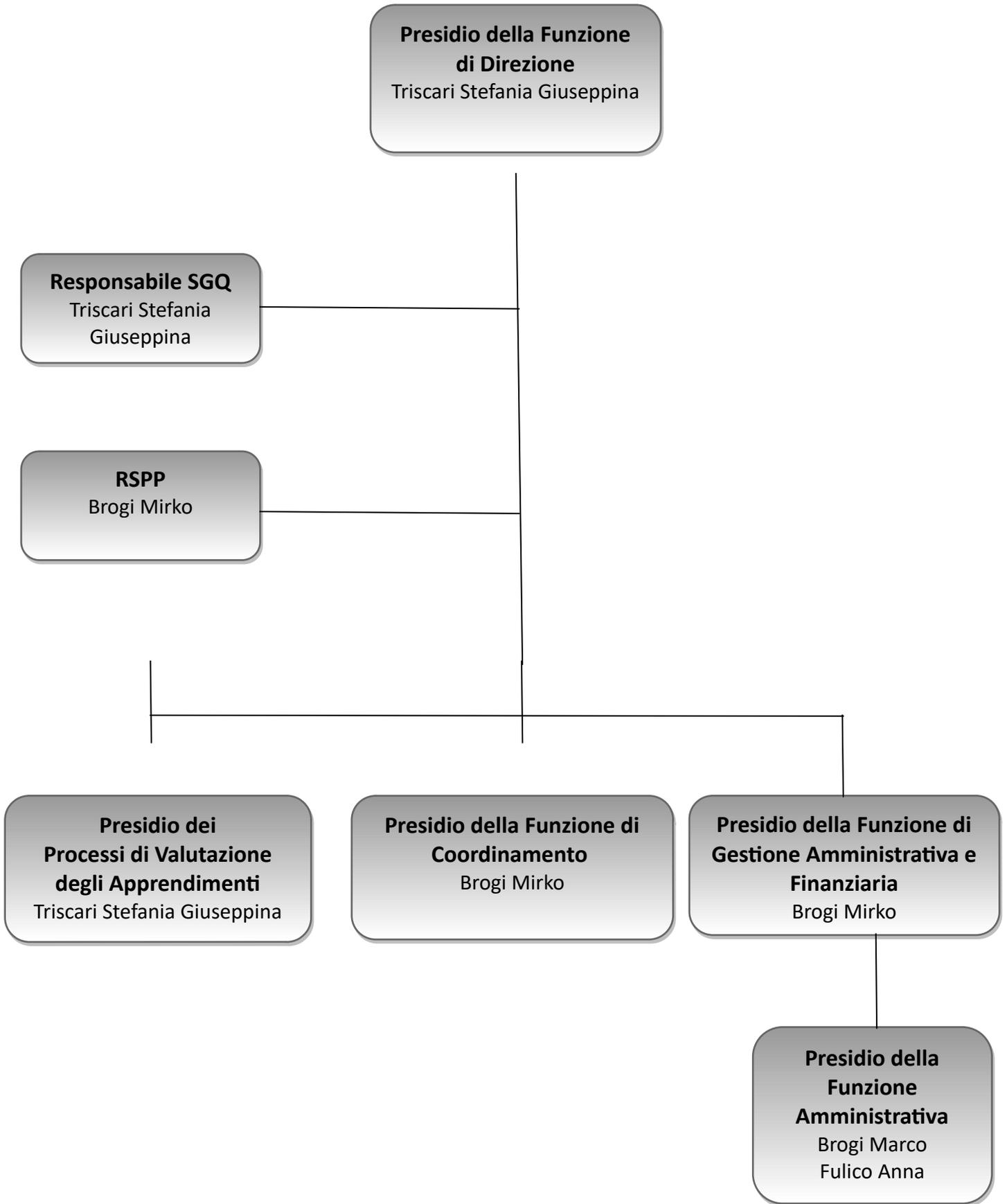
**Estremi atto rilascio accreditamento Decreto. n. 19737 del 11/12/2018**

**Codice accreditamento OF0064**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Società “FORMAZIONE SICURA S.R.L.” 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.*

**ORGANIGRAMMA**



**DIREZIONE:** TRISCARI STEFANIA GIUSEPPINA, [info@formazionesicura.com](mailto:info@formazionesicura.com)

**AMMINISTRAZIONE:** BROGI MARCO, [amministrazione@formazionesicura.com](mailto:amministrazione@formazionesicura.com)

**SEGRETERIA:** BROGI MIRKO, [areaclienti@formazionesicura.com](mailto:areaclienti@formazionesicura.com)

### ***ACCREDITAMENTO E QUALITA'***

#### **ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:**

Decreto di accreditamento n. 19737 del 11/12/2018

#### **AMBITI ACCREDITAMENTO:**

Accreditamento per attività Riconosciuta e attività Finanziata.

#### **PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :**

Monte crediti complessivo = 30 = 25 Primo accreditamento automatico + Attribuzione di 5 punti così come previsto dall'art. 18 dell'allegato A alla DGR 482 del 04/05/2021 (delibera di modifica alla DGR 1407/16 e ss.mm.ii.).

#### **CERTIFICAZIONI QUALITA':**

Standard: UNI EN ISO 9001:2015

N° certificato: QU130161

Ente di Certificazione: EQA - EUROPEAN QUALITY ASSURANCE

## ***POLITICA DELLE QUALITA'***

E' possibile sintetizzare i requisiti generali alla base della Politica della Qualità individuati da Formazione Sicura Srl in relazione ai propri processi operativi e gestionali nei seguenti punti:

1. L'identificazione efficace dei fabbisogni professionali espressi dall'utenza o dal mercato sulla base di una positiva interazione con tutti gli attori del sistema socio-economico di riferimento: aziende, istituzioni, cittadinanza.
2. La costruzione di un'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espliciti e/o latenti dell'utenza sia sul piano dei contenuti che dell'organizzazione, fornendo un'adeguata informazione circa le modalità di partecipazione e gli sbocchi occupazionali in esito a ciascun percorso e garantendo l'orientamento al cliente in tutti gli aspetti organizzativi e gestionali.
3. La selezione di tutte le risorse umane coinvolte nel processo di erogazione dei servizi dotate di un adeguato livello di competenza e di efficaci capacità relazionali ed empatiche, con particolare riguardo a fornitori critici quali consulenti, docenti e tutor che influenzano direttamente il livello di qualità del servizio percepita dall'utenza.
4. L'adozione di un sistema lavorativo organizzato per processi finalizzato alla soddisfazione dei fabbisogni dell'utenza in termini di: informazione, flessibilità, capacità di fornire feedback sull'andamento degli interventi.
5. L'utilizzo di adeguate risorse tecniche e strumentali a garanzia della qualità dei servizi erogati.

## ***EROGAZIONE DEL SERVIZIO:***

### **ORARIO DI APERTURA:**

Dal Lunedì al Venerdì: 09:00 – 13:00, 15:00 – 19:00.

Sabato: 08:00 – 13:00, solo in caso di svolgimento corsi.

### **ORARIO DI RICEVIMENTO:**

Dal Lunedì al Venerdì: 09:00 – 13:00, 15:00 – 19:00.

### **INFORMAZIONI REPERIBILI SU:**

Sito internet : [www.formazione Sicura.com](http://www.formazione Sicura.com)

Brochure.

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

### ***AULE FORMATIVE :***

Numero 1 aula di 30,57 m<sup>2</sup>, posta al primo piano, completa di 16 postazioni a sedere con banco.

Orari di fruizione:

Dal Lunedì al Venerdì: 09:00 – 13:00, 15:00 – 19:00.

Sabato: 08:00 – 13:00, solo in caso di svolgimento corsi.

### ***LABORATORI : -***

### ***ATTREZZATURE TECNICHE:***

Lavagna con fogli mobili, pc, stampante, data-show, manichino per prova pratica pronto soccorso, bracciere ed estintori portatili per prova pratica antincendio, dispositivi di protezione individuali anticaduta di III categoria per addestramento all'uso di lavori in quota.

### ***LABORATORIO MULTIMEDIALE: -***

### ***MATERIALI DIDATTICI :***

Dispense cartacee, materiale multimediale.

## **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

- Aula di 30,57 m<sup>2</sup>, posta al primo piano, accessibile da scala esterna e ascensore, raggiungibile anche da portatori di handicap.

- Locale bagno posto al primo piano.

- Spazio comune esterno per esercitazioni pratiche antincendio.

- Locale ufficio / segreteria di 43,63 m<sup>2</sup>, posto al piano terra, accessibile anche da parte di portatori di handicap.

- Locale bagno posto al piano terra con fruibilità di accesso anche da parte dei portatori di handicap.

- Locale archivio di circa 37 m<sup>2</sup>, posto a piano terra.

### ***MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI***

Attraverso la segreteria e / o attraverso l'iscrizione ai corsi tramite sito internet.

### ***MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO / RECESSO***

In contanti, assegno e tramite bonifico, solitamente alla conclusione del percorso formativo. Non è adottata alcuna politica di rimborso / recesso, poiché il pagamento avviene solo se è stato frequentato con esito positivo il percorso formativo.

### ***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:

- Certificati di competenze.
- Qualifiche professionali.
- Dichiarazione degli apprendimenti.
- Attestati di frequenza.

Le attestazioni, solitamente, vengono rilasciate su carta entro 30 giorni dalla conclusione del percorso formativo. La validità delle attestazioni varia in base alla normativa di riferimento specifica riguardante il percorso formativo.

### ***SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO / ORIENTAMENTO***

Vista la tipologia di corsi erogati da Formazione Sicura srl, quali corsi dovuti per legge per la quasi totalità delle volte, non risultano necessari lo svolgimento di servizi complementari di tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e / o Aggiornamento, né servizi di implementazione di Piani di formazione aziendali e / o di accompagnamento all'inserimento lavorativo. Non sono quindi applicate misure di accompagnamento / orientamento a soggetti svantaggiati. Comunque non si preclude in alcun modo un'attivazione futura di tali servizi al bisogno.

## ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

Ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 e degli Articoli 13 e 23 Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", i dati personali cui Formazione Sicura s.r.l. Società Unipersonale entra in possesso sono trattati con le modalità seguenti:

### 1. Finalità del trattamento dei dati.

Il trattamento è finalizzato unicamente alla corretta e completa esecuzione dell'incarico professionale ricevuto.

### 2. Modalità del trattamento dei dati.

a. Il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni o complesso di operazioni indicate nell'Articolo 4 comma 1, lettera a) del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali": raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distribuzione dei dati.

b. Le operazioni possono essere svolte con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati.

c. Il trattamento è svolto dal titolare e / o dagli incaricati del trattamento.

### 3. Conferimento dei dati.

Il conferimento di dati personali comuni, sensibili e giudiziari è strettamente necessario ai fini dello svolgimento delle attività di cui al punto 1.

### 4. Rifiuto del conferimento dei dati.

L'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferire dati personali nel caso di cui al punto 3 comporta l'impossibilità di adempiere alle attività di cui al punto 1.

### 5. Comunicazione dei dati.

I dati personali possono venire a conoscenza degli incaricati del trattamento e possono essere comunicati per le finalità di cui al punto 1 a collaboratori esterni, soggetti operanti nel settore a cui l'azienda si appoggia e, in generale, a tutti quei soggetti pubblici e privati cui la comunicazione sia necessaria per il corretto adempimento delle finalità indicate nel punto 1.

### 6. Diffusione dei dati.

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

### 7. Trasferimento dei dati all'estero.

I dati personali possono essere trasferiti verso Paesi dell'Unione Europea e verso Paesi terzi rispetto all'Unione Europea nell'ambito delle finalità di cui al punto 1.

### 8. Titolare del trattamento.

Titolare del trattamento è l'azienda Formazione Sicura s.r.l. Società Unipersonale con domicilio eletto in Via Agnolo Firenzuola 72 / 76 Loc. Il Fabbro – 59025 Cantagallo (PO). Il Responsabile del trattamento è Stefania Giuseppina Triscari.

## ***PREVENZIONE DEI DISSERVIZI***

Tenere sotto controllo i servizi non conformi è un requisito indispensabile per poter procedere prontamente al loro risanamento e garantire gli standard di qualità previsti non solo per l'erogazione del servizio, ma anche per la gestione di tutti i processi interni a Formazione Sicura Srl. Poiché, per quanto possibile, i requisiti delle prestazioni e delle realizzazioni sono definiti in modo da poter rendere osservabile e riconoscibile la non conformità da parte di tutti i soggetti coinvolti nei vari processi relativi all'operato dell'Agenzia Formativa, questi saranno chiamati a segnalare le eventuali difformità rilevate e ad adoperarsi affinché vengano prese le necessarie contromisure.

Le non conformità che l'Agenzia formativa Formazione Sicura Srl può trovarsi a dover identificare e gestire possono avere tre diverse tipologie di origine:

1. interna all'organizzazione;
2. esterna all'organizzazione (ad esempio connesse all'operato dei fornitori);
3. legate a reclami esposti dagli utenti / clienti.

Data la centralità del processo di tenuta sotto controllo del servizio non conforme rispetto al mantenimento degli obiettivi di qualità relativi all'azione dell'Agenzia formativa, si è ritenuto opportuno regolare l'individuazione ed il trattamento delle non conformità e l'eventuale conseguente adozione di azioni correttive o preventive (AC/AP) finalizzate alla loro risoluzione attraverso un'apposita procedura che in sintesi prevede:

- Una volta rilevata la non conformità (NC) la funzione responsabile dell'area in cui è stata riscontrata o che l'ha riscontrata direttamente, provvede alla compilazione del Modello MSI\_FS\_13 "Rapporto Non Conformità / Azione Correttiva" Ed 03 Rev01. La scheda dettaglia la NC rilevata definendone:
  - la data e l'ambito di rilevazione;
  - la tipologia;
  - l'area interessata ed una breve sintesi della difformità/reclamo riscontrato;
  - il livello di gravità;
  - le proposte di risoluzione;
  - le modalità di risoluzione adottate e la data di definitiva rimozione della NC.
- Il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità provvede alla raccolta di tutti i dati relativi alle NC rilevate nelle varie fasi di lavoro ed a quelle relative al SGQ nel suo insieme. In base all'analisi di tali dati il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ) valuta l'apertura immediata di AC/AP, concordando con le altre figure interessate le modalità ed i tempi di attuazione. L'analisi di tali dati viene svolta regolarmente allo scopo di individuare le NC ripetitive, le situazioni pericolose per la qualità o le aree di miglioramento e viene presentata in occasione dei riesami del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) da parte della Direzione. Qualora si presentino NC Critiche, situazioni particolarmente gravi e preoccupanti, il RSGQ, in collaborazione con il Responsabile della Direzione (RD) individua le AC/AP da intraprendere.

- All'avvio delle AC/AP il RSGQ compila la prima parte del MQ FS 13 Rapporto di NC/AC nella quale vengono indicate:
  - le probabili cause delle NC individuate;
  - il suggerimento circa le AC/AP da intraprendere;
  - i responsabili dell'attuazione dell'intervento;
  - la tempistica della messa in atto dell'azione individuata.
- Il responsabile designato quindi provvede nei tempi previsti all'attuazione dell'intervento correttivo/preventivo definito, verbalizzando successivamente sull'apposita sezione del MQ FS 13 le modalità di attuazione ed i risultati conseguiti. Al termine del processo, l' AC/AP conclusa viene valutata e registrata nell'ultima parte della scheda. La verifica può quindi dare 3 diversi tipi di esito:
  - conclusa efficacemente;
  - Non conclusa;
  - Sospesa in caso di ulteriori difficoltà riscontrate nel processo di risoluzione necessitanti pertanto di ulteriori aggiustamenti.
- Tutti i rapporti compilati alla chiusura delle varie AC/AP intraprese vengono archiviate dal RSGQ che sfrutterà l'elenco completo delle azioni attuate o in corso di attuazione anche per la realizzazione del Riesame annuale della Direzione.

Tutta la documentazione è tenuta in archivio per almeno 5 anni.

La segnalazione da parte dell'utenza di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità potrà avvenire tramite una comunicazione scritta che potrà essere recapitato a mano, o per posta in Via Agnolo Firenzuola 72/76 – 59025 Cantagallo (PO), o mezzo e-mail all'indirizzo [info@formazionesicura.com](mailto:info@formazionesicura.com), al RSGQ Triscari Stefania Giuseppina, nonché Amministratore Unico della società Formazione sicura s.r.l.. La gestione della segnalazione ricevuta sarà immediata, con una tempistica di risoluzione del disservizio nell'ordine di 1-7 giorni, in base alla tipologia e gravità del problema evidenziato.

E' prevista da parte dell'utenza la possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione dei servizi compilando l'apposito modulo interno "Questionario della soddisfazione finale", somministrato sempre alla fine del percorso formativo.

Data ultima revisione 17 febbraio 2023

Firma  
