

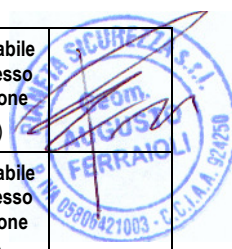


**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

# CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

4	18/02/10	Quinta emissione per variazione ragione sociale e sede legale	Responsabile Qualità (RQ)		Responsabile del Processo di Direzione (RPD)	
3	30/09/09	Quarta emissione per modifiche al paragrafo 2	Responsabile Qualità (RQ)		Responsabile del Processo di Direzione (RPD)	
2	27/10/08	Terza emissione per modifiche al paragrafo 2	Responsabile Qualità (RQ)		Responsabile del Processo di Direzione (RPD)	
1	01/10/08	Seconda emissione per modifiche ai paragrafi 2, 3 e 5	Responsabile Qualità (RQ)		Responsabile del Processo di Direzione (RPD)	
0	10-04-08	Prima Emissione	Responsabile Qualità (RQ)		Responsabile del Processo di Direzione (RPD)	
<b>n°</b>	<b>Data</b>	<b>Natura Revisione</b>	<b>Funzione</b>	<b>Firma</b>	<b>Funzione</b>	<b>Firma</b>
<b>Dettagli sulla revisione</b>			<b>Preparato e Verificato</b>		<b>Approvato</b>	





**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**  
Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi , 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

## INDICE

Premessa	pag.3
1. Strategia	pag.4
– Politica della qualità	pag.4
– Dichiarazione della Direzione	pag.4
– Strategia formativa	pag.5
2. Organizzazione	pag. 7
– Aree di attività	pag.7
– Risorse professionali	pag.8
– Risorse logistico - strumentali	pag.8
3. Operatività	pag.9
4. Prevenzione	pag.11
5. Trasparenza	pag.12
6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi	pag.12



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

## Premessa

### Che cos'è la Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

La Carta di qualità dell'offerta formativa risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto che si stabilisce tra la struttura **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** che eroga i servizi e gli utenti che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso questionari di gradimento.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### I principi

Nello svolgimento della propria attività formativa **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** si ispira ai seguenti "principi fondamentali"

#### ***Uguaglianza e imparzialità:***

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i clienti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

La struttura si impegna a rimuovere eventuali inefficienze ed a promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri ed alle persone con disabilità motoria.

#### ***Continuità:***

La struttura **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e/o impedimenti nell'erogazione dei corsi si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

#### ***Partecipazione:***

La struttura promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

#### ***Efficacia ed efficienza:***

La Direzione e lo staff di **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

## 1. Strategia

### Politica della Qualità

**PIANETA SICUREZZA S.R.L.** considera come valori i seguenti obiettivi prioritari generali:

1. la piena soddisfazione dei propri clienti;
2. l'assicurazione della disponibilità di risorse;
3. il miglioramento continuo dei processi e dei servizi;
4. la piena soddisfazione e crescita continua di tutte le risorse umane (clienti interni);
5. il miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione;
6. il rispetto dei requisiti e dei principi della norma UNI EN ISO 9001:2008;
7. il rispetto dei requisiti cogenti del settore nel quale opera.

La Direzione Generale è impegnata nel raggiungimento di questi obiettivi garantendo che ogni risorsa umana sia consapevole e tenda al perseguimento dei medesimi.

### Dichiarazione della Direzione

La Direzione aziendale ritenendo che la Qualità, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dei Clienti, costituisca il principale fattore di successo, intende perseguire una moderna gestione della organizzazione aziendale, puntando ad una ottimale utilizzazione delle risorse.

Nel fare ciò l'Organizzazione intende:

- erogare il servizio con trasparenza ed efficienza, aderendo ai requisiti definiti dalla normativa cogente di riferimento ed ai requisiti indicati dal Committente individuando quando necessario soluzioni personalizzate;
- continuare perseguire la Soddisfazione del Cliente che rappresenta la nostra priorità assoluta e che riteniamo sia ottenibile attraverso il pieno coinvolgimento di tutte le Risorse Umane a nostra disposizione
- stabilire e/o rafforzare i rapporti di partnership con i propri Fornitori per poter garantire al Cliente un servizio sempre più efficace e soddisfacente;
- investire nella formazione e nell'aggiornamento delle risorse umane, secondo le modalità, la quantità e la "qualità" definite in sede di Riesame della Direzione, per mantenere la sussistenza dei requisiti richiesti e assicurare la loro capacità operativa ed incrementarne la competenza professionale;

Per questo **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** si impegna ad operare in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2008

La Direzione infine auspica che tutte le strutture che a vario titolo sono coinvolte dal Sistema di Gestione Qualità mantengano anche per il futuro quel livello di collaborazione, impegno e professionalità sino ad oggi così ampiamente dimostrato.



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

## Strategia formativa

Nell'ambito della politica per la qualità e nell'ambito del protocollo di intesa siglato con l'associazione imprenditoriale **“Legacoop Lazio”**, **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** ha definito la strategia per la progettazione e l'erogazione di corsi di formazione, individuando le seguenti aree tematiche sulle quali incentrare l'attività formativa:

- Principi cardine della sicurezza e la salute sul posto di lavoro;
- Principi cardine della normativa Antincendio;
- Mansioni e adempimenti degli addetti alle emergenze antincendio;
- Mansioni e adempimenti degli addetti al primo soccorso;
- Mansioni e adempimenti in materia di sicurezza dei datori di lavoro;
- Mansioni e adempimenti del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- Mansioni e adempimenti dei responsabili di cantiere, preposti ed assistenti.

La scelta di operare nell'ambito di queste aree tematiche della formazione è coerente con:

- La prospettiva di proporsi come soggetto attuatore di progetti concreti per la sensibilizzazione del mondo del lavoro sulle tematiche della sicurezza
- Il recepimento della norma ISO 9001:2008 per l'implementazione e la relativa certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità che include, nel proprio campo d'applicazione, anche il processo di progettazione ed erogazione dei corsi di formazione;
- La consapevolezza che esistono all'interno della struttura organizzativa competenze, professionalità e capacità in grado di misurarsi non solo nell'ottica della qualità erogata, ma anche della qualità attesa e percepita.

Solo in questo modo l'organizzazione potrà rafforzare la propria politica che resta sempre quella legata alla piena soddisfazione dei clienti e al miglioramento dei processi e quindi dei servizi, alla crescita delle risorse, alla creazione di un ambiente di lavoro che stimoli e rassicuri il personale.

*Per queste motivazioni, l'impegno di **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** si traduce:*

- nell'erogare il servizio con trasparenza ed efficienza, aderendo ai requisiti definiti dalla normativa cogente di riferimento ed ai requisiti indicati da eventuali Committenti individuando quando necessario soluzioni personalizzate;
- nel continuare a perseguire la Soddisfazione del Cliente che rappresenta la nostra priorità assoluta e che riteniamo sia ottenibile attraverso il pieno coinvolgimento di tutte le Risorse Umane a nostra disposizione;
- nel continuo controllo dei collaboratori esterni qualificati (in particolare i docenti) per poter garantire al Cliente un servizio sempre più efficace e soddisfacente;
- nell'investire nella formazione e nell'aggiornamento delle risorse umane, secondo le modalità, la quantità e la “qualità” definite in sede di ogni riesame della direzione, per mantenere la sussistenza dei requisiti richiesti e assicurare la loro capacità operativa ed incrementarne la competenza professionale;



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

Ma al di là delle dichiarazioni di intenti, **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** rende concreta ed operativa una strategia attraverso l'utilizzo sistematico di indicatori e di eventi "sentinella" per il monitoraggio e l'eventuale prevenzione/correzione di carenze dei processi relativi alla dimensione didattica ed organizzativa dei corsi di formazione. Particolarmente rilevante è stata l'implementazione di un cruscotto di indicatori agganciati ai processi critici e monitorabili continuamente. Il monitoraggio di tali indicatori consente l'innesto tempestivo delle azioni di miglioramento nel momento stesso in cui vengano superate le soglie di attenzione. Le azioni di miglioramento (di natura correttiva e preventiva) costituiscono il vero e proprio asse portante dell'organizzazione in quanto in grado di rimuovere le cause delle anomalie e di escludere la ripetitività delle medesime garantendo, quindi, il miglioramento continuo.

Tali indicatori sono analizzati con la finalità di pianificare azioni di miglioramento per conseguire i seguenti obiettivi formativi:

- Incrementare costantemente la partecipazione media ai corsi programmati
- Coinvolgere le istituzioni nei seminari – corsi di formazione
- Migliorare continuamente la soddisfazione dei discenti.

È per questo motivo che **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** si è dotata di un assetto organizzativo che si basa su responsabili di riferimento in grado di coordinare i processi di progettazione ed erogazione dei corsi di formazione; allo stesso modo, tuttavia, l'organizzazione ha implementato procedure operative in grado di rendere tempestivo il supporto di collaboratori qualificati (in particolare docenti) al fine di assicurare un servizio sempre in linea e compatibile con l'evoluzione della normativa cogente in materia di sicurezza e con le esigenze dei Clienti

**PIANETA SICUREZZA S.R.L.** organizza i processi, conformemente al modello organizzativo previsto dalla norma ISO 9001:2008, al fine di conseguire:

- una più organica formalizzazione dei criteri e dei metodi di gestione delle attività e delle risorse umane;
- una maggiore rintracciabilità di tutta la documentazione relativa ai corsi e l'introduzione di un'archiviazione condivisa;
- il miglioramento dello scambio creativo fra formatori appartenenti a diverse discipline;
- il potenziamento delle interazioni tra la dimensione didattica e quella organizzativa;
- il coinvolgimento delle parti interessate nei piani di miglioramento dell'organizzazione;
- l'analisi collegiale degli indicatori di performances al fine di pianificare il miglioramento sulla base di dati oggettivi.

La Politica della Qualità, riesaminata, confermata/aggiornata e diffusa nell'ambito del Riesame della Direzione, è attuata quotidianamente da tutto il personale sotto la costante attenzione e supervisione del Responsabile Qualità anche attraverso le attività di audit previste dal Sistema Qualità vigente.



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

## 2. Organizzazione

Nell'ambito del protocollo di intesa siglato con l'associazione imprenditoriale "Legacoop Lazio" e nell'ambito della politica per la qualità, **PIANETA SICUREZZA S.R.L.**, per l'erogazione dei propri servizi di seguito descritti, si avvale delle seguenti risorse umane e materiali.

Aree di attività		
Servizi offerti	Tipologia committenti	Tipologia beneficiari
Corsi per RSPP-ASPP ai sensi del D.Lgs. 81/08	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio – le aziende, gli enti, le istituzioni, ecc.	Responsabili ed addetti al servizio di prevenzione e protezione aziendale
Corsi per Addetti al montaggio e smontaggio di ponteggi metallici fissi e ai lavori in quota con l'utilizzo di sistemi a fune ai sensi del D.Lgs. 81/08	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio – le aziende, gli enti, le istituzioni, ecc.	Preposti ed addetti che montano, trasformano e smontano ponteggi metallici fissi ovvero lavorano in quota
Corsi per datori di lavoro che ricoprono direttamente l'incarico di RSPP, nei casi consentiti dalla legge ai sensi del D.Lgs. 81/08	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio – le aziende, gli enti, le istituzioni, ecc.	Datori di lavoro che ricoprono l'incarico diretto di RSPP
Corsi per RLS – rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio – le aziende, gli enti, le istituzioni, ecc.	Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza
Corsi per Addetti alle emergenze, primo soccorso e antincendio	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio – le aziende, gli enti, le istituzioni, ecc.	Addetti alle emergenze, primo soccorso ed antincendio
Corsi per addetti a mansioni specifiche e/o per gli operatori di: carrelli elevatori, autogrù e gru a torre, mezzi d'opera per scavi, movimento e livellamento del terreno	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio – le aziende, gli enti, le istituzioni, ecc.	Operatori di carrelli elevatori, autogrù e gru a torre, mezzi d'opera per scavi, movimento e livellamento del terreno
Corsi sui rischi generali inerenti l'attività dell'impresa e sui rischi specifici	Referenti pubblici e privati presenti nel territorio – le aziende, gli enti, le istituzioni, ecc.	Dipendenti di imprese



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi , 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

<b>Risorse professionali</b>	
<b>N°</b>	<b>Tipologia</b>
1	Responsabile del Processo di Direzione
1	Responsabile dei Processi di Gestione Economico-Amministrativa
1	Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni
1	Responsabile del Processo di Progettazione
1	Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi
1	Responsabile Commerciale
1	Responsabile Operativo
1	Responsabile Qualità
1	Direttore Tecnico
10	Ufficio Tecnico (Effettuazione Sopralluoghi, Sviluppo Elaborati, Rilievi Ambientali, sistema informatico)
20	Docenti

<b>Risorse logistico - strumentali</b>	
<b>Aule e laboratori</b>	<b>Attrezzature</b>
1 aula didattica	6 PC ACER 3003 LM
1 aula informatica	1 PC Toshiba
	8 PC HP portatili
	1 PC HP fisso
	1 PC Asus
	1 SERVER
	1 PC MIDDLE TOWER ATX
	1 Stampante Xerox Phaser 4510 N
	1 scanner – fotocopiatrice – stampante samscx 4521FXE
	1 fax laser Samsung SF - 560
	1 stampante Samsung
	Rete LAN - internet
	1 videoproiettore

**PIANETA SICUREZZA S.R.L.** inoltre, si impegna a rendere disponibile la presente Carta di qualità ed a consegnare ai beneficiari tutta la documentazione inerente:

- le caratteristiche del servizio formativo offerto;
- le modalità di accesso e di valutazione finale;
- il valore assunto in esito alla valutazione positiva.



## **PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

A tale proposito **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** si impegna ad inviare prima dell'avvio del corso, a tutti i partecipanti iscritti, una comunicazione, via fax o mail, riportante la localizzazione delle aule in cui esso si svolge, il giorno e l'ora di inizio del corso.

Per corsi che prevedono più di una lezione, durante lo svolgimento della prima lezione sarà distribuito ai partecipanti il calendario ed i contenuti dell'intero corso.

Tale documentazione rimarrà a disposizione degli iscritti presso la segreteria della sede formativa.

**PIANETA SICUREZZA S.R.L.** si impegna inoltre a comunicare qualsiasi variazione dell'orario e del calendario a tutti i soggetti interessati entro il giorno lavorativo precedente all'inizio dell'attività stessa, motivando la variazione .

### **3. Operatività**

#### **Fattori di qualità**

- Presidio dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale;
- Presidio delle fasi di progettazione e della costruzione dell'offerta formativa;
- Presidio delle risorse professionali utilizzate in sede formativa per soddisfare le esigenze del sistema cliente, nell'ottica dell'innovazione nei metodi didattici e nei sistemi di comunicazione, nonché la professionalità intesa come insieme di competenze, conoscenze, esperienze e capacità comunicazionali;
- Presidio delle esigenze del cliente durante la fase di svolgimento delle attività formative;
- Analisi finale, valutazione dei risultati raggiunti ed impostazione delle eventuali azioni di miglioramento.

#### **Indicatori**

- Indice Coinvolgimento Istituzioni nei Corsi
- Indice Conformità Progettazione
- Indice Efficacia Progettazione
- Indice Fornitori
- Indice Incremento Corsi Erogati
- Indice Incremento Partecipanti Corsi
- Indice Reclami
- Indice Soddisfazione Discenti

#### **Strumenti di verifica**

- Monitoraggio annuale (in sede di Riesame della Direzione) del raggiungimento degli obiettivi e degli indicatori di performance;
- Monitoraggio continuo e rivalutazione almeno annuale sul servizio erogato dai docenti;
- Audit documentali e sul campo volti a verificare il rispetto dei requisiti stabiliti;
- Analisi e valutazione della rilevazione della soddisfazione dei discenti;
- Validazione dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi formativi.



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

## Prospetto riepilogativo

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Presidio dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale	Indice Coinvolgimento Istituzioni nei seminari - corsi non a scopo di lucro (n° seminari – corsi non a scopo di lucro con istituzioni coinvolte / n° corsi svolti nel periodo preso in considerazione) x 100	≥ 60%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance
Presidio dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale	Indice Incremento Corsi Erogati [(N° corsi erogati periodo vigente – N° corsi erogati anno precedente) / N° corsi erogati anno precedente] x100	≥ 5%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance
Presidio dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale	Indice Incremento Partecipanti Corsi [(N° partecipanti corsi periodo vigente – N° partecipanti corsi anno precedente) / N° partecipanti corsi anno precedente] x100	≥ 5%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance
Presidio delle fasi di progettazione e della costruzione dell'offerta formativa	Indice Conformità Progettazione (n° Non Conformità su attività legate alla progettazione / N° commesse nel periodo preso in considerazione)	≤ 3%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance
	Indice Efficacia Progettazione (N° Progetti Validati) / (N° Progetti Chiusi nel periodo preso in considerazione) x 100	≥ 95%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance
Presidio delle risorse professionali utilizzate in sede formativa	Indice Fornitori (IF) (n° forniture Non Conformi / n° forniture nel periodo preso in considerazione) x 100	≤ 1%	Monitoraggio almeno annuale (o immediato in caso di non conformità gravi/reclami) attraverso la rivalutazione del fornitore qualificato
	Indice Soddisfazione Discenti (Punteggio conseguito/Punteggio massimo) x 100	≥ 86%	Monitoraggio attraverso l'analisi dei Questionari di soddisfazione somministrati al termine del corso
Presidio delle esigenze del cliente durante la fase di svolgimento delle attività formative	Indice Reclami n° reclami (in valore assoluto)	< 4 (nell'arco di un anno)	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance e attivazione immediata di azioni correttive in caso di reclamo
	Indice Soddisfazione Discenti (Punteggio conseguito/Punteggio massimo) x 100	≥ 86%	Monitoraggio attraverso l'analisi dei Questionari di soddisfazione somministrati al termine del corso
Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa ed impostazione di azioni di miglioramento per le azioni successive	Indice Conformità Servizio (n° Non Conformità su attività legate all'erogazione del servizio/ n° commesse) x 100	≤ 2%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance e attivazione immediata di azioni correttive in caso di non conformità gravi



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa ed impostazione di azioni di miglioramento per le azioni successive	Indice Conformità Progettazione (n° Non Conformità su attività legate alla progettazione / N° commesse nel periodo preso in considerazione)	≤ 3%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance
	Indice Efficacia Progettazione (N° Progetti Validati) / (N° Progetti Chiusi nel periodo preso in considerazione) x 100	≥ 95%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance
	Indice Soddisfazione Discenti (Punteggio conseguito/Punteggio massimo) x 100	≥ 86%	Monitoraggio attraverso l'analisi dei Questionari di soddisfazione somministrati al termine del corso

## 4. Prevenzione

**PIANETA SICUREZZA S.R.L.**, nell'ambito del proprio Sistema Qualità, ha definito le modalità operative per:

- la rilevazione della Soddisfazione dei clienti;
- la gestione tempestiva di eventuali reclami;
- la gestione delle anomalie e delle conseguenti azioni correttive e/o preventive;
- le clausole di garanzia per gli utenti.

L'erogazione dei servizi formativi si basa su di un apposito **CONTRATTO FORMATIVO** che riporta in dettaglio gli impegni che la Società e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto viene firmato per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati dalla Società **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, vengono periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti che vengono rilevati attraverso i seguenti strumenti: questionari di gradimento, segnalazioni di non conformità (sia interne che esterne), colloqui effettuati dal coordinatore/direttore di corso con gli utenti.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al docente, al coordinatore/direttore dei corsi) vengono gestiti alla stregua di non conformità gravi.

Tali anomalie, coerentemente con quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità, vengono opportunamente registrate su di un apposito form contenente, tra gli altri, i seguenti elementi: la descrizione della natura della Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, i provvedimenti presi nell'immediato, le conseguenti Azioni di Miglioramento (Preventive e/o Correttive), i responsabili incaricati, la tempistica.



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
 Via Cialdi , 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

## 5. Trasparenza

Il presente documento viene messo a disposizione del pubblico attraverso l'affissione nei locali della sede formativa e la pubblicazione sul sito internet di **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** al seguente indirizzo: [www.pianetasicurezza.net](http://www.pianetasicurezza.net)

Verrà consegnata inoltre, copia del presente documento all'inizio di ogni corso al personale docente e non docente ed ai beneficiari dei servizi formativi.

La presente Carta di qualità dell'offerta formativa di **PIANETA SICUREZZA S.R.L.** inoltre, viene sottoposta a riesame al fine di valutare la necessità di revisionarla almeno una volta l'anno nell'ambito del Riesame della Direzione secondo quanto stabilito dal Sistema Qualità vigente.

## 6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Funzione Aziendale	Responsabilità
<p><b>Responsabile del Processo di Direzione (RPD)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definizione delle strategie organizzative, commerciali, degli standard del servizio, della Politica della Qualità, della strategia formativa e degli obiettivi di miglioramento;</li> <li>✓ Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;</li> <li>✓ Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;</li> <li>✓ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>✓ Valutazione e sviluppo delle risorse umane;</li> <li>✓ Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;</li> <li>✓ Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;</li> <li>✓ Gestione della qualità inerente tutti i processi;</li> <li>✓ Promozione presso tutte le Funzioni Aziendali della consapevolezza dei requisiti del Cliente;</li> <li>✓ Affidamento delle responsabilità funzionali e di processo con definizione di organigrammi, mansionari e requisiti minimi di esperienza e competenza per singola funzione;</li> <li>✓ Effettuazione, in collaborazione con il RQ, del Riesame della Direzione attraverso cui verifica l'efficacia del Sistema Qualità;</li> <li>✓ Approvazione della documentazione del SGQ.</li> </ul>



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

Funzione Aziendale	Responsabilità
<p><b>Responsabile Qualità (RQ)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Predisposizione e, previa approvazione del RPD, diffusione a tutto il Personale dei documenti del SGQ per assicurarne una diffusione e revisione controllata;</li> <li>✓ Responsabilità in merito all'identificazione, alla raccolta, alla catalogazione, all'archiviazione, alla conservazione e all'accesso alla documentazione e alle registrazioni della Qualità (anche elettroniche);</li> <li>✓ Coordinamento degli Audit Interni;</li> <li>✓ Coordinamento della gestione dei reclami, delle anomalie e delle azioni di miglioramento (azioni correttive e preventive);</li> <li>✓ Elaborazione ed analisi, in collaborazione con la Direzione, della soddisfazione relativa al gradimento dei corsi;</li> <li>✓ Effettuazione della rivalutazione annuale dei docenti sulla base del servizio erogato</li> <li>✓ Effettuazione del Riesame della Direzione in collaborazione con il RPD</li> </ul>
<p><b>Direttore Tecnico (DT)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Predisposizione dei corsi di formazione standard sulla base delle evoluzioni legislative;</li> <li>✓ Riscontro sui modelli di sopralluogo della conformità dell'erogazione del servizio;</li> <li>✓ Effettuazione della raccolta dati presso il cliente</li> </ul>
<p><b>Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni (RPADF)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;</li> <li>✓ Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali</li> <li>✓ Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi, territoriali ed imprese;</li> <li>✓ Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;</li> <li>✓ Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;</li> <li>✓ Definizione della strategia formativa;</li> <li>✓ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>✓ Gestione della qualità inerente il processo;</li> <li>✓ Definizione delle specifiche del servizio da erogare in base delle richieste dei clienti.</li> </ul>
<p><b>Responsabile del Processo di Progettazione (RPP)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Progettazione di massima di un'azione corsuale;</li> <li>✓ Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;</li> <li>✓ Progettazione di interventi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;</li> <li>✓ Progettazione di massima e di dettaglio dei servizi di consulenza;</li> <li>✓ Gestione della qualità inerente il processo;</li> <li>✓ Definizione del campo di applicazione, degli obiettivi del progetto e dei livelli di servizio collegati;</li> <li>✓ Coordinamento dell'effettuazione dei controlli pianificati (verifiche, riesami e validazione) con emissione e distribuzione degli elaborati progettuali.</li> </ul>



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

Funzione Aziendale	Responsabilità
<p><b>Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi (RPES)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pianificazione del processo di erogazione;</li> <li>✓ Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</li> <li>✓ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>✓ Monitoraggio delle azioni e dei programmi;</li> <li>✓ Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;</li> <li>✓ Gestione della qualità inerente il processo;</li> <li>✓ Responsabilità del conseguimento degli obiettivi formativi fissati in sede di Riesame della Direzione e previsti nella strategia formativa;</li> <li>✓ Partecipazione al Riesame della Direzione in collaborazione con la RPD e RQ.</li> </ul>
<p><b>Responsabile Operativo (RO)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione operativa (in collaborazione con il Responsabile del Processo di Analisi e Definizione dei Fabbisogni) dell'attività commerciale e contrattuale (compresi i riesami dell'offerta e del contratto);</li> <li>✓ Acquisizione delle iscrizioni da parte dei discenti e comunicazione a questi di tutte le specifiche relative al corso;</li> <li>✓ Gestione degli incarichi ai Docenti e predisposizione di tutto il materiale per il corso;</li> <li>✓ Collaborazione alla gestione dei reclami, delle anomalie e delle conseguenti azioni di miglioramento;</li> <li>✓ Gestione dei rapporti con i fornitori (docenti) e collaborazione al loro monitoraggio periodico (qualificazione e valutazione);</li> <li>✓ Supervisione delle commesse e gestione del Registro Commesse</li> <li>✓ Supervisione dell'erogazione del servizio di consulenza;</li> <li>✓ Gestione delle apparecchiature di misura per i rilievi ambientali;</li> <li>✓ Gestione della manutenzione degli automezzi.</li> </ul>
<p><b>Responsabile Commerciale (RC)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acquisisce le richieste d'offerta da parte dei clienti con le specifiche del servizio da erogare;</li> <li>✓ Collabora alla preparazione delle offerte da inviare ai clienti;</li> <li>✓ Collabora alla stesura ed all'invio dei preventivi comprensivi di offerta economica e tecnica al cliente gestendo eventuali modifiche agli stessi;</li> <li>✓ Collabora alla predisposizione dei contratti;</li> <li>✓ Effettua il riesame delle offerte e dei contratti;</li> <li>✓ Collabora all'acquisizione delle iscrizioni da parte dei discenti su apposito modello/listino comunicando agli stessi la data di inizio corso;</li> <li>✓ Incarica i Docenti e predispone le dispense;</li> <li>✓ Gestisce i rapporti con i fornitori e la loro valutazione e qualificazione.</li> </ul>
<p><b>Responsabile dei Processi di Gestione Economico- Amministrativa (RPGEA)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;</li> <li>✓ Controllo economico;</li> <li>✓ Rendicontazione delle spese;</li> <li>✓ Gestione amministrativa del personale;</li> <li>✓ Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li> <li>✓ Gestione della qualità inerente il processo.</li> </ul>



**PIANETA SICUREZZA S.r.l.**

Via F. Antolisei, 6 – Roma Tel 06/72676722 Fax 06/7231512  
Via Cialdi, 10 – 00053 Civitavecchia – tel 0766/20207 - Fax 0766/371399

Funzione Aziendale	Responsabilità
<p><b>Docenti</b> (DO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;</li> <li>✓ Erogazione della formazione;</li> <li>✓ Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.</li> </ul>
<p><b>Ufficio Tecnico</b> (UT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Collaborazione con il RPP in tutte le fasi di pianificazione, realizzazione e controllo delle attività progettuali (sia per la formazione sia per la consulenza);</li> <li>✓ Collaborazione con il RPP per l'effettuazione dei controlli pianificati (verifiche, riesami e validazione) con emissione e distribuzione degli elaborati progettuali.</li> </ul>
<p><b>Ufficio Tecnico Sviluppo Elaborati</b> (UT-SE)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Collaborazione con il RPP in tutte le fasi di pianificazione, realizzazione e controllo delle attività progettuali (sia per la formazione sia per la consulenza);</li> <li>✓ Collaborazione con il RPP per l'effettuazione dei controlli pianificati (verifiche, riesami e validazione) con emissione e distribuzione degli elaborati progettuali.</li> </ul>
<p><b>Ufficio Tecnico Effettuazione Sopralluoghi</b> (UT-ES)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Erogazione del servizio nel corso dei sopralluoghi in accordo con i relativi modelli e le check list di controllo incorporate;</li> <li>✓ Gestione delle anomalie che dovessero presentarsi durante l'erogazione del servizio.</li> </ul>
<p><b>Ufficio Tecnico Rilievi Ambientali</b> (UT-RA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Erogazione del servizio nel corso dei sopralluoghi in accordo con i relativi modelli e le check list di controllo incorporate;</li> <li>✓ Gestione delle anomalie che dovessero presentarsi durante l'erogazione del servizio;</li> <li>✓ Gestisce, in collaborazione con RO, le apparecchiature di misura per i rilievi ambientali.</li> </ul>
<p><b>Ufficio Tecnico Gestione Sistema Informatico</b> (UT-GSI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestisce, in collaborazione con RO, le attrezzature informatiche della società</li> </ul>