

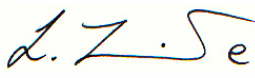


FUNZIONE	NOME E COGNOME	FIRMA	DATA
Redatta ed approvata da: Direzione	ANTONELLA GENTILE		11/04/2018
Validata da: Direzione	ANTONELLA GENTILE		11/04/2018
Validata da: Responsabile del Processo di gestione della qualità	LUANA ISICRATE		11/04/2018

PEAINFORMA S.R.L.**Sede legale: S.S. 17 bis n. 32 - 67100 L'Aquila****Sede operativa: S.S. 17 bis n. 32 - 67100 L'Aquila****Tel. - Fax: 0862.680625****C.F. e P.IVA 01811120664****Pagina Web: www.peainforma.com****E-mail: peainformasrl@gmail.com**

Sommario

PRESENTAZIONE	2
PREMESSA	3
LIVELLO STRATEGICO.....	3
LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
LIVELLO OPERATIVO	9
LIVELLO PREVENTIVO.....	11
CONDIZIONI DI TRASPARENZA.....	12
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI	13

PRESENTAZIONE

Peainforma srl è una società specializzata nella progettazione e realizzazione di corsi di formazione professionale e nella consulenza nei seguenti settori:

- sicurezza sui luoghi di lavoro;
- igiene alimentare;
- certificazioni qualità, ambiente, sicurezza, etica.

Operativamente, Peainforma srl si avvale di docenti e consulenti specializzati, con qualifiche e competenze elevate, al fine di raggiungere l'eccellenza nel rispetto della legislazione vigente.

I corsi di formazione offerti comprendono principalmente quelli relativi gli adempimenti legislativi in materia di sicurezza per aziende e privati.



PREMESSA

Scopo della Carta della Qualità è quello di esplicitare e comunicare agli utenti ed alle parti interessate gli impegni assunti dall'Ente di formazione PEAINFORMA s.r.l., volti a garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi assunti in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta formativa), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Direzione si impegna ad aggiornare la Carta della Qualità ogni qual volta intervengano modifiche sostanziali nei contenuti, nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto ai propri corsisti.

La pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza, rappresenta un passo determinante per instaurare con gli utenti ed i clienti un rapporto trasparente, all'interno del quale vengono stabiliti impegni e diritti.

La diffusione al pubblico della Carta della Qualità avviene tramite pubblicazione sul sito internet e consegna della copia cartacea a quanti si recano presso PEAINFORMA s.r.l. per ricevere informazioni; inoltre, una copia della carta viene affissa all'ingresso dell'ente di formazione per libera consultazione.

PEAINFORMA s.r.l. ritiene la Carta della Qualità uno strumento valido al fine di:

- definire standard di qualità per i propri servizi;
- impegnarsi a rispettare gli standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione interni ed eventualmente esterni;
- semplificare le procedure di contatto con i clienti;
- stabilire un rapporto di fiducia con i clienti;
- promuovere un rapporto di trasparenza con i clienti.

LIVELLO STRATEGICO

L'alta direzione di Peainforma srl stabilisce, attua e mantiene una politica per la qualità che:

- è appropriata alla finalità ed al contesto dell'organizzazione;
- costituisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;
- comprende un impegno a soddisfare i requisiti applicabili e al miglioramento continuo del Sistema di gestione per la qualità;
- è disponibile e documentata;
- è comunicata, compresa e applicata all'interno di Peainforma srl;
- è disponibile alle parti interessate rilevanti.



POLITICA PER LA QUALITÀ

PEAINFORMA SRL ritiene che il successo nel lungo periodo e la continuità di presenza nel mercato in modo profittevole dipenda:

- *dal grado di soddisfazione dimostrato dai clienti nei confronti dei propri servizi;*
- *dal livello con cui il servizio risponde alle aspettative dei clienti;*
- *dal confronto costruttivo con quanto di meglio può offrire la concorrenza.*

Pertanto, la Direzione, al fine di conseguire l'obiettivo primario relativo al raggiungimento della soddisfazione del Cliente, si impegna a:

- *adeguare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015;*
- *rispettare la normativa vigente;*
- *individuare i processi aziendali e a monitorare le prestazioni e l'efficacia;*
- *rispondere alle esigenze esplicite ed implicite del cliente;*
- *attivare un processo di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, in funzione delle evoluzioni organizzative, tecnologiche, legislative e normative.*

Gli obiettivi che PEAINFORMA si pone sono:

- *incremento dell'attuale livello di utile;*
- *miglioramento della qualità del servizio e soddisfazione del cliente;*
- *tempestività nel recepire gli input provenienti dal mercato;*
- *ottenimento del successo dell'azienda, dei dipendenti e dei collaboratori.*

Per ciascun obiettivo saranno individuati opportuni strumenti e strategie di perseguimento.

La politica è resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta e risulta comunque facilmente consultabile in quanto è stata affissa nei locali aziendali; per una maggiore trasparenza e condivisione è stata distribuita in copia a tutto il personale aziendale e sono stati realizzati degli incontri formativi per una maggiore comprensione ed attuazione.



LIVELLO ORGANIZZATIVO

AREE DI ATTIVITÀ

Peainforma S.r.l. è una società specializzata nella progettazione e realizzazione di corsi di formazione professionale, nata a L'Aquila nel 2010, a fronte della crescente richiesta formativa sul territorio.

I corsi di formazione offerti comprendono principalmente quelli relativi gli adempimenti legislativi in materia di sicurezza per aziende e privati.

Di seguito si elencano i corsi di formazione svolti e la relativa durata:

INFORMAZIONE

- Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro per dipendenti
- PES, PAV e PEI
- Addetti e preposti alla segnaletica stradale
- Dpi di III categoria
- Trattori agricoli e forestali

RESPONSABILITÀ

- RSPP datori di lavoro
- Preposti
- Dirigenti
- Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
- RSPP/ASPP – Modulo A
- RSPP/ASPP – Modulo B
- RSPP/ASPP – Modulo C

COMPETENZA

- Valutatori interni sistemi di gestione qualità
- Formazione per saldatori di metallo
- Coordinatore per la sicurezza sui cantieri

BENESSERE

- Addetti alle emergenze antincendio e primo soccorso
- Addetti ai lavori in spazi confinati

ELEVAZIONE

- Addetti e preposti al montaggio, smontaggio e trasformazione dei ponteggi – Pi.M.U.S.
- Macchine movimento terra: escavatori, pale e terne
- Mezzi di sollevamento: carrelli elevatori
- Mezzi di sollevamento: piattaforme di lavoro elevabili (PLE)
- Mezzi di sollevamento: gru per autocarro



- Mezzi di sollevamento: gru a torre
- Mezzi di sollevamento: gru mobili

INNOVAZIONE

- Formazione per Formatori
- Comunicazione: base di un'efficace gestione d'impresa
- Intelligenza emotiva nel quotidiano lavorativo

CORSO	DURATA (ORE)
ANTINCENDIO RISCHIO BASSO	4
ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO	8
ANTINCENDIO RISCHIO ALTO	16
PRIMO SOCCORSO GRUPPO B/C	12
PRIMO SOCCORSO GRUPPO A	16
AGGIORNAMENTO PRIMO SOCCORSO GRUPPO B/C	4
AGGIORNAMENTO PRIMO SOCCORSO GRUPPO A	6
LAVORATORI - ART 37 - RISCHIO BASSO	8
LAVORATORI - ART 37 - RISCHIO MEDIO	12
LAVORATORI - ART 37 - RISCHIO ALTO	16
AGGIORNAMENTO LAVORATORI - ART 37	6
PREPOSTO	8
AGGIORNAMENTO PREPOSTO	6
RSPP DATORE DI LAVORO - RISCHIO BASSO	16
RSPP DATORE DI LAVORO - RISCHIO MEDIO	32
RSPP DATORE DI LAVORO - RISCHIO ALTO	48
AGGIORNAMENTO RSPP DATORE DI LAVORO - RISCHIO BASSO	6
AGGIORNAMENTO RSPP DATORE DI LAVORO - RISCHIO MEDIO	10
AGGIORNAMENTO RSPP DATORE DI LAVORO - RISCHIO ALTO	14
RLS	32
AGGIORNAMENTO RLS (< 50 lavoratori)	4
AGGIORNAMENTO RLS (> 50 lavoratori)	8
DIRIGENTI	16
AGGIORNAMENTO DIRIGENTI	6
ADDETTO E PREPOSTO SEGNALETICA STRADALE	12
AGGIORNAMENTO SEGNALETICA STRADALE	4
DPI TERZA CATEGORIA	8
PONTEGGI	28
AGGIORNAMENTO PONTEGGI	4
PLE	10



CORSO	DURATA (ORE)
AGGIORNAMENTO PLE	4
GRU PER AUTOCARRO	12
AGGIORNAMENTO GRU PER AUTOCARRO	4
GRU MOBILI CORSO BASE	14
AGGIORNAMENTO GRU MOBILI	4
GRU MOBILE CON FALCONE	22
AGGIORNAMENTO GRU MOBILE CON FALCONE	4
GRU A TORRE	14
AGGIORNAMENTO GRU A TORRE	4
CARRELLI ELEVATORI/SEMOVENTI/TELESCOPICI	16
AGGIORNAMENTO CARRELLI ELEVATORI/SEMOVENTI/TELESCOPICI	4
TRATTORI AGRICOLI O FORESTALI A RUOTE	8
AGGIORNAMENTO TRATTORI AGRICOLI O FORESTALI A RUOTE	4
TRATTORI AGRICOLI O FORESTALI A CINGOLI	8
AGGIORNAMENTO TRATTORI AGRICOLI O FORESTALI A CINGOLI	4
ESCAVATORI IDRAULICI, CARICATORI FRONTALI E TERNE	16
AGGIORNAMENTO ESCAVATORI IDRAULICI, CARICATORI FRONTALI E TERNE	4
ESCAVATORI A FUNE	10
AGGIORNAMENTO A FUNE	4
AUTORIBALTABILI A CINGOLI	10
AGGIORNAMENTO AUTORIBALTABILI A CINGOLI	4
SPAZI CONFINATI	8
PES, PAV	10
PES, PAV E PEI	14
AGGIORNAMENTO PES, PAV E PEI	4
RSPP/ASPP - Modulo A	28
RSPP/ASPP - Modulo B COMUNE	48
RSPP/ASPP - Modulo B-SP1 (Agricoltura-Pesca) - Ateco A	12
RSPP/ASPP - Modulo B-SP2 (Attività estrattive-Costruzioni) - Ateco B e F	16
RSPP/ASPP - Modulo B-SP3 (Sanità residenziale) - Ateco Q	12
RSPP/ASPP - Modulo B-SP4 (Chimico-Petrochimico) - Ateco C	16
RSPP - Modulo C	24
Aggiornamento RSPP	40
Aggiornamento ASPP	20
Formatori per la sicurezza	24
Aggiornamento formatori per la sicurezza	24
Comunicazione: base di un'efficace gestione d'impresa	16
Intelligenza emotiva nel quotidiano lavorativo	12



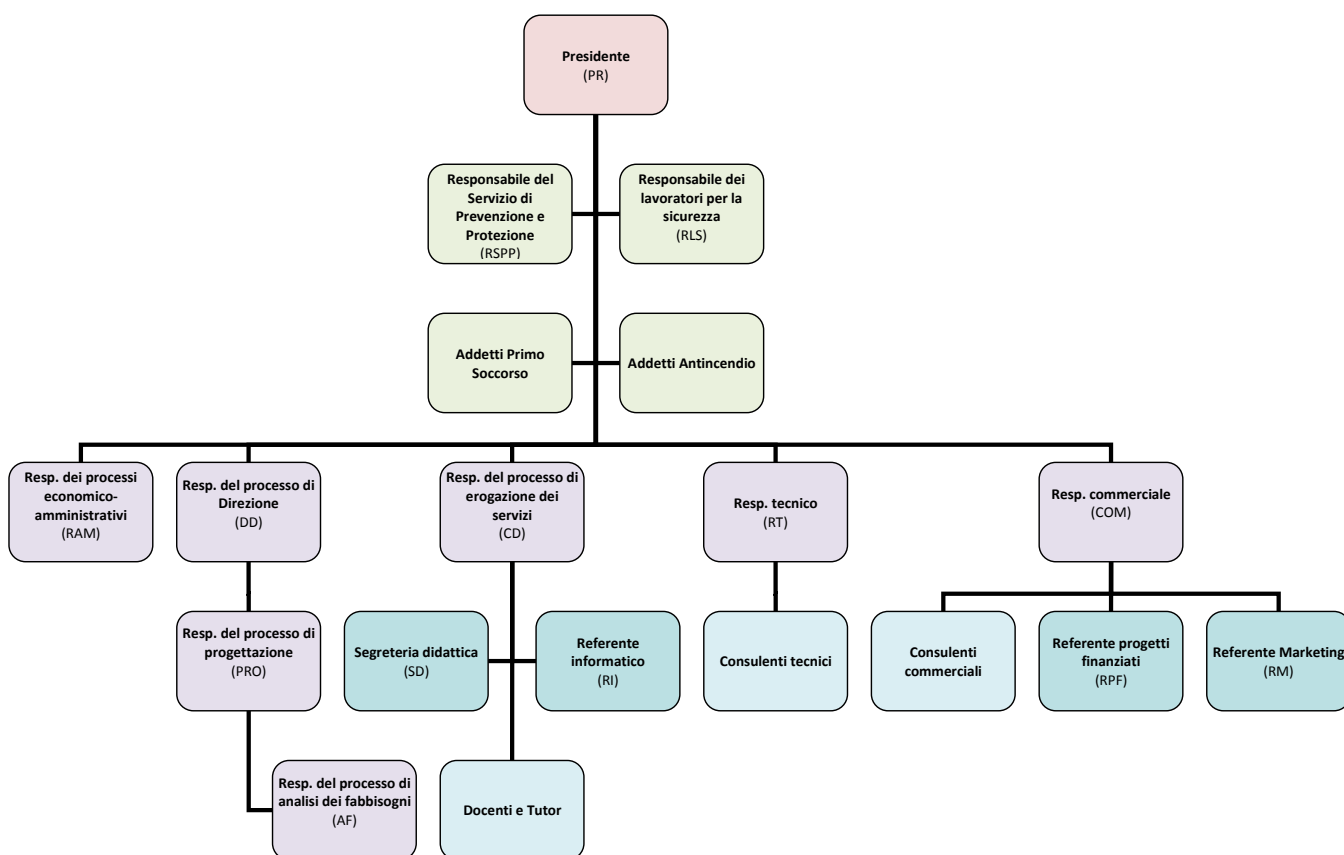
DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

Operativamente, Peainforma S.r.l. si avvale di docenti specializzati, con qualifiche e competenze elevate, al fine di raggiungere l'eccellenza nel rispetto della legislazione vigente.

L'Ente di formazione PEAINFORMA s.r.l. si avvale di risorse con esperienza pluriennale nell'insegnamento e competenza nello specifico settore, in particolare:

- RSPP;
- laureati in medicina del lavoro;
- docenti esperti in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- formatori qualificati per conduzione di mezzi;
- docenti esperti nelle tecniche per il montaggio/smontaggio ponteggi e di arrampicata.

Nel seguente organigramma funzionale si individuano i compiti e le responsabilità connesse con le varie funzioni individuate all'interno dell'organizzazione:



DOTAZIONE DI RISORSE LOGICO-STRUMENTALI

La sede operativa di PEAINFORMA s.r.l. ricopre una superficie totale di circa 125 m² ed è composta da un locale reception/ufficio amministrativo/segreteria, un'aula didattica, un'aula laboratorio, un ufficio direzionale ed i servizi (anti wc, e wc per uomo, donna e portatori di handicap).

Le attrezzature messe a disposizione degli alunni sono di seguito elencate:

- 1 televisore;
- 1 notebook;
- 1 stampante multifunzione (stampante/fax/fotocopiatrice);
- 1 proiettore;
- 1 hd esterno;
- 1 telefono cordless.

DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

La Direzione si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, tutta la documentazione necessaria ad esplicitare le caratteristiche principali del servizio formativo offerto, tra cui le modalità di accesso e di valutazione finale ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

LIVELLO OPERATIVO**FATTORI DELLA QUALITÀ - INDICATORI - STANDARD DI QUALITÀ - STRUMENTI DI VERIFICA**

I processi aziendali sono monitorati tramite Fattori di Qualità individuati in base ai bisogni ed alle aspettative dei clienti. Ogni fattore della qualità viene misurato quantitativamente tramite indicatori che permettono di relazionare gli obiettivi previsti (standard di qualità) con quelli effettivamente raggiunti. Si individuano, inoltre, degli strumenti di verifica per il periodico controllo degli standard fissati.

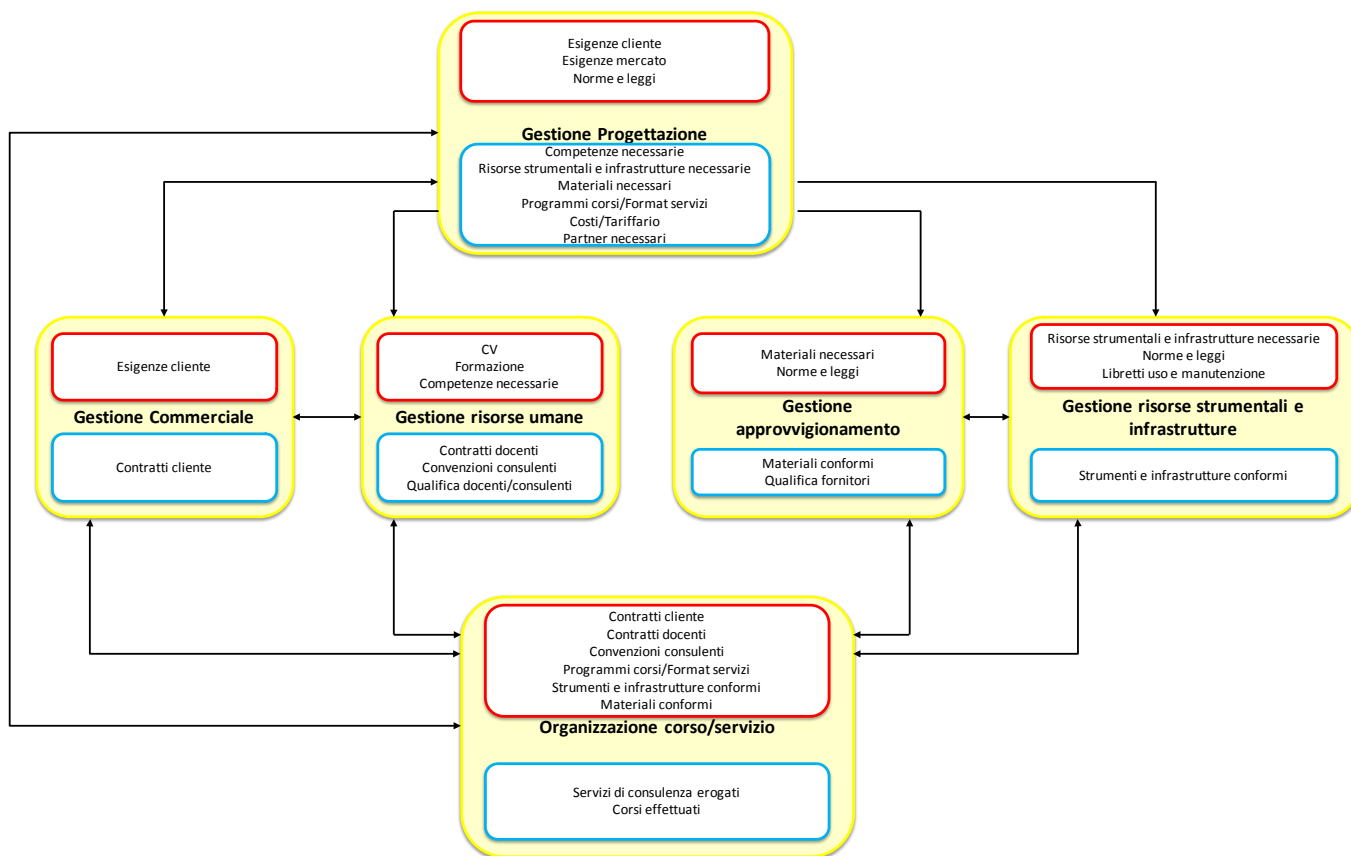
PROCESSI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione commerciale	Diffusione all'esterno dell'azienda	Investimento pubblicitario tramite iniziative mirate	2 iniziative l'anno	Programmazione comunicazione esterna



PROCESSI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ'	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione	Validità della progettazione dei corsi	Scostamento in percentuale tra progetti validati rispetto a quelli realizzati	5% scostamento massimo ammesso	Monitoraggio Piani di progetto
Organizzazione corso/servizio	Rinuncia ai corsi di formazione	% di allievi che si ritirano spontaneamente prima dell'esame finale	< 2%	Monitoraggio registri dei corsi
	Validità dei corsi erogati	Numero di allievi non ammessi all'esame finale	Nessun allievo non ammesso	Rilevazione tramite verbale fine corso
	Validità dei corsi erogati	Numero di allievi bocciati all'esame finale	Nessun allievo bocciato	Rilevazione tramite verbale di esame finale
Gestione delle risorse	Formazione ed aggiornamento competenze del personale interno	Scostamento in percentuale dei corsi di formazione del personale aziendale con verifica dell'efficacia positiva rispetto ai corsi effettuati	5% scostamento massimo ammesso	Analisi piano della formazione interna
Gestione approvvigionamento	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale questionari di valutazione finale con esito positivo	98% questionari positivi	Analisi questionari di soddisfazione
	Grado occupazionale degli allievi	Percentuale allievi occupati con relativa attinenza al corso svolto	50% occupati 20% occupati con lavoro attinente	Monitoraggio registro dei contatti post-corso
	Capacità di risposta alle non conformità, azioni correttive e preventive	% azioni correttive e preventive efficaci	100%	Analisi dei rapporti di non conformità, azioni correttive e preventive
Gestione risorse strumentali ed infrastrutture	Capacità di manutenzione risorse strumentali ed infrastrutture	Numero di guasti su attrezzature	1 l'anno massimo ammessa	Registro attrezzature



SCHEMA DEI PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE



LIVELLO PREVENTIVO

L'utente dei corsi di formazione può inoltrare eventuali segnalazioni/reclami direttamente alla Direzione tramite posta elettronica al seguente indirizzo:

peainformasrl@gmail.com

Il Responsabile del Processo di Direzione, analizzate le cause della difformità riscontrata, adotterà le opportune soluzioni gestendo il reclamo come una non conformità del servizio erogato e avvierà le opportune azioni correttive volte ad eliminare la causa o le cause delle Non Conformità al fine di evitarne il ripetersi.

La gestione del reclamo sarà sempre comunicata alla Direzione aziendale che controfirmerà il modulo di segnalazione non conformità e la risoluzione della stessa.

Entro 10 giorni dalla segnalazione del reclamo l'utente riceverà comunicazione della risoluzione dello stesso e di eventuali azioni intraprese tramite posta elettronica.



MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI

PEAINFORMA s.r.l. effettua la misura ed il controllo della soddisfazione dell'utente tramite:

- la sistematica analisi dei reclami pervenuti, la loro risoluzione e la rimozione, tramite opportune azioni correttive, delle cause di tali reclami;
- il contatto diretto con gli utenti;
- l'esecuzione di indagini di custode satisfaction.

L'azienda effettua il costante monitoraggio dei processi attraverso l'analisi delle non conformità e dei reclami degli utenti; i risultati di tale valutazione sono analizzati contestualmente all'analisi degli indicatori individuati per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati.

Qualora i processi non risultassero idonei, la Direzione, con il supporto delle altre funzioni coinvolte, provvede ad identificare le opportunità di miglioramento.

In caso di mancati soddisfacimenti di requisiti specifici, si incorre in una Non Conformità, che va accuratamente documentata, esaminata, valutata e monitorata per decidere le azioni da intraprendere a fronte della loro rilevazione.

Le Non Conformità possono scaturire da reclami, a seguito delle attività di monitoraggio del servizio, in fase di accettazione dei beni approvvigionati o di fruizione di servizi.

A seguito dell'analisi delle non conformità, dei reclami e di una analisi costi-benefici vengono avviate le opportune Azioni Correttive volte ad eliminare la causa o le cause delle Non Conformità al fine di evitarne il ripetersi.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta di qualità viene:

- validata dalla Direzione;
- validata dal Responsabile del Processo di gestione della qualità;
- diffusa al pubblico tramite pubblicazione sul sito internet e consegna della copia cartacea a quanti si recano presso PEAINFORMA s.r.l. per ricevere informazioni ed affissa all'ingresso dell'ente di formazione per libera consultazione;
- aggiornata dalla Direzione ogni qual volta intervengano modifiche sostanziali nei contenuti, nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto ai propri corsisti.



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Le attività svolte dai responsabili posti a presidio dei processi formativi sono le seguenti:

Attività previste per il Responsabile del processo di direzione (DD)

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il Responsabile dei processi economico-amministrativi (RAM)

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche.

Attività prevista per il Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni (AF)

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica (Regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi.

Attività prevista per il Responsabile del processo di progettazione (PRO)

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione.



Attività previste per il Responsabile del processo di erogazione dei servizi (CD)

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con il cliente;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione.

