

Carta qualità

Q&S - Qualità e Sicurezza srl

Estremi atto rilascio

accreditamento _____

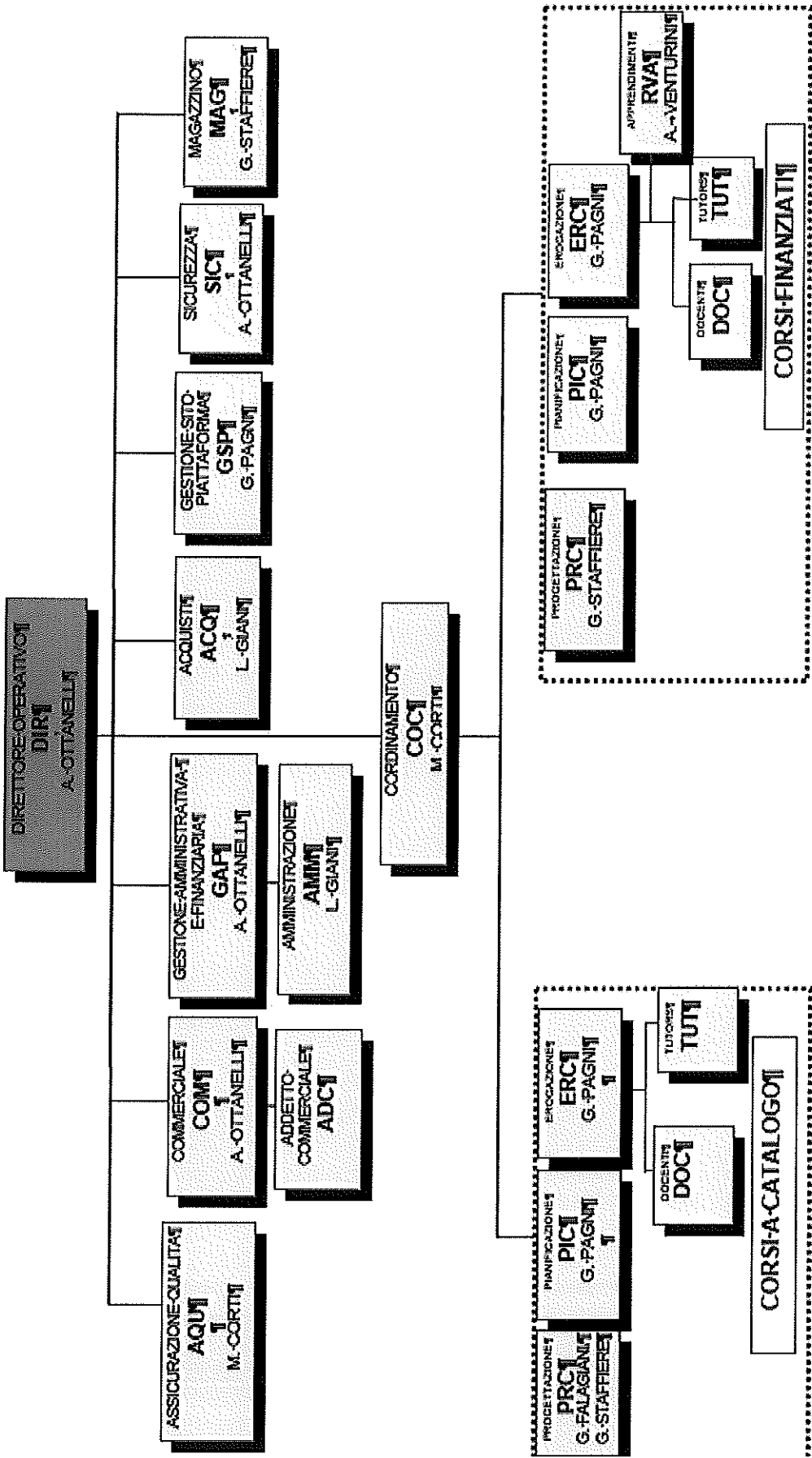
Codice accreditamento _____

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Società Q&S - Qualità e Sicurezza srl 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

FIG.1.:ORGANIGRAMMA·NOMINATIVOI



Legenda

DIRETTORE OPERATIVO (DIR)
ASSICURAZIONE QUALITÀ (AQU)
COMMERCIALE (COM)
ADDETTO COMMERCIALE (ADC)
GESTIONE AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA (GAF)
AMMINISTRAZIONE (AMM)
ACQUISTI (ACQ)
GESTIONE SITO PIATTAFORMA (GSP)
SICUREZZA (SIC)
MAGAZZINO (MAG)
CORDINAMENTO CORSI (COC)
PROGETTAZIONE CORSI (PRC)
PIANIFICAZIONE CORSI (PIC)
EROGAZIONE CORSI (ERC)
RESPONSABILE VALUTAZIONE APPRENDIMENTI (RVA)
DOCENTI (DOC)
TUTORS (TUT)

DIREZIONE: Alessandro Ottanelli, a.ottanelli@qes.toscana.it

AMMINISTRAZIONE: Lisa Giani, l.giani@qes.toscana.it

SEGRETERIA:

Lisa Giani, l.giani@qes.toscana.it,
Glenda Pagni, g.pagni@qes.toscana.it
Tiziano Baccini, t.baccini@qes.toscana.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto Regione Toscana pubblicato sul BURT n. 2500 del 05/06/2015,

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per attività Riconosciuta e per attività Finanziata

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 21,00

CERTIFICAZIONI QUALITA': Certificato ISO EN 9001:2015 n 14983- A rilasciato da KIWA CERMET ITALIA SPA

POLITICA DELLE QUALITÀ

Politica della Società

Le linee strategiche dell'Azienda sono orientate al raggiungimento dei seguenti obiettivi fondamentali:

- ◆ Rafforzare la posizione negli attuali campi di attività verso i Clienti & Mercati tradizionali;
- ◆ Ricerca di nuovi Clienti & Mercati per l'ampliamento delle attuali aree di attività;
- ◆ Mantenere l'attuale flessibilità organizzativa e tempestività di intervento per soddisfare le crescenti esigenze dei Clienti e le continue evoluzioni del Mercato.

La Direzione è consapevole che per conseguire gli obiettivi aziendali è necessario che *tutta* l'Azienda sia in grado di migliorare continuamente il livello qualitativo dei propri processi.

Il Direttore Operativo ha voluto esprimere, mediante una *Dichiarazione della Direzione*, che viene integralmente riportata nel paragrafo seguente, le linee essenziali della **Politica della Qualità** della Società ed ha provveduto a diffonderla a tutti i livelli dell'organizzazione, affinché possa essere compresa, condivisa, attuata e sostenuta da tutto il personale della Società.

5.2.1.2. Politica per la Qualità (Dichiarazione della Direzione)

La Direzione della Società **Q & S S.r.l.**, nella persona del suo Direttore Operativo, ha maturato la convinzione che la *Qualità* rappresenti un requisito indispensabile per ottenere e mantenere una competitività costante e vincente nei mercati di interesse della Società.

Il Direttore Operativo ha conferito a tutto il personale il compito di perseguire, in modo continuativo, la Qualità dei processi, prodotti, servizi ed organizzazione, in linea con i seguenti **concetti fondamentali**:

- Ogni ente deve dare assoluta priorità alle esigenze dei propri Clienti (interni e esterni);
- Ogni ente deve considerare prioritaria la prevenzione rispetto alla correzione;
- Ogni ente deve tendere a migliorare i propri processi e le sue interfacce con i Clienti e fornitori (interni ed esterni), allo scopo di migliorare le prestazioni globali del *Sistema Azienda*;
- È necessario adottare programmi finalizzati al miglioramento continuo della Qualità;
- È necessario estendere la formazione sui concetti della Qualità e l'addestramento sulle relative tecniche a tutti gli enti ed a tutti i livelli.

Gli **obiettivi fondamentali** della Società in tema di Qualità sono i seguenti:

- Miglioramento dell'*immagine aziendale* verso i Clienti attuali e potenziali;

- Miglioramento continuo della *soddisfazione dei Clienti*, mediante una maggiore attenzione alle relative esigenze, una più accurata definizione delle condizioni contrattuali ed un continuo miglioramento dei rapporti reciproci;
- Miglioramento dei *rapporti con i fornitori* e miglioramento delle forniture, mediante una continua valutazione delle prestazioni dei fornitori;
- Miglioramento del *livello qualitativo* dei processi e dei servizi, per una maggiore competitività sui mercati attuali e futuri;
- Miglioramento della *organizzazione* interna ed ottimizzazione delle risorse;
- Maggiore *responsabilizzazione* del personale, mediante l'assegnazione di mansioni, compiti e responsabilità definite e condivise;
- Eliminazione degli *sprechi* a qualsiasi livello, con conseguente diminuzione dei costi;
- Continuo *coinvolgimento ed addestramento* del personale, sia sulle attività e mansioni di competenza specifica, che sulle metodologie di miglioramento continuo della Qualità;
- Mantenimento e potenziamento della *conformità* ai requisiti *legislativi* e normativi *cogenti*.

Gli obiettivi enunciati nella Politica della Qualità rappresentano un quadro generale di riferimento per la definizione del sistema di indicatori della Qualità e dei relativi obiettivi di miglioramento. L'analisi dettagliata degli obiettivi della Qualità e dei relativi indicatori e *standards* espressi in maniera misurabile, viene effettuata durante il Riesame annuale di Direzione e rimane documentata nei relativi rapporti. Nel corso del Riesame vengono anche formulati i piani di miglioramento per il periodo successivo.

Allo scopo di poter conseguire gli obiettivi sopra enunciati, il Direttore Operativo ha deciso di:

- Mantenere la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale da parte di un Ente accreditato;
- Mantenere l'accreditamento come Agenzia Formativa da parte della Regione Toscana;
- Provvedere alle risorse tecniche, tecnologiche, umane ed economiche per lo sviluppo ed il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Pertanto il Direttore Operativo, responsabile per la formulazione della Politica della Qualità Aziendale e per il conseguimento dei relativi obiettivi, ha istituito all'interno della struttura Aziendale la funzione "Assicurazione Qualità", conferendo a tale funzione la responsabilità e l'autorità per tradurre in termini operativi la Politica Aziendale per la Qualità, definendone le modalità attuative e verificandone l'efficacia applicativa.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA e RICEVIMENTO:

Lunedì – Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU www.qes.toscana.it

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Gli ambienti della Società sono inseriti all'interno di edificio realizzato da 4 corpi fabbrica sviluppati attorno ad ampia corte coperta. All'ingresso, lato Via Valentini, è presente la postazione del personale addetto alla sorveglianza e controllo degli accessi. La struttura è servita da n.2 corpi scala interni protetti e una scala a chiocciola con sbarco diretto sulla corte centrale, a servizio degli ambienti sono inoltre presenti n.3 ascensori.

Gli ambienti oggetto di valutazione sono inseriti al piano secondo della struttura, e risultano così suddivisi:

- ufficio attrezzato con postazioni PC, sono inoltre presenti classiche apparecchiature ad uso ufficio (compresa stampante e fax)
- aula di formazione attrezzata con banchi e sedute – 20 posti
- aula di formazione attrezzata con banchi e sedute – 15 posti
- n.2 laboratori

Sono inoltre presenti: servizi igienici con doccia e spogliatoi per il personale e utenti. Presenti locali adibiti ad archivio e ripostiglio/magazzino.

Al piano terra dell'edificio è situato, a disposizione dei vari utenti, il servizio igienico per persone diversamente abili.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i locali sopra descritti, ad esclusione di archivi e magazzini sono accessibili in tutto l'orario di apertura dell'agenzia formativa e sono fruibili da i portatori di handicap.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Tutti gli utenti possono contattare l'agenzia formativa telefonicamente o tramite e-mail durante l'apertura della struttura.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il pagamento dei corsi può avvenire in contanti durante l'apertura della struttura o tramite bonifico.

L'allievo potrà esercitare il suo diritto di recesso e, conseguentemente, ritirare la quota versata fino a 5 giorni prima dell'avvio del percorso formativo. Oltre questo termine

L'agenzia formativa tratterrà gli importi versati. A tutela dell'allievo, nel caso in cui il competente Settore regionale dovesse revocare il riconoscimento del corso, Q&S s'impegna ad avvertire tempestivamente lo studente e restituire l'intera somma versata tramite bonifico bancario entro 30 giorni.

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:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

In base alla tipologia di corso erogato Q&S è in grado di fornire servizi complementari come il tutoraggio, redazione del Piano Formativo sia di base che di aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali già esistenti e misure di accompagnamento/orientamento per soggetti svantaggiati.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali sono trattati in conformità al regolamento UE 2016/679. La relativa documentazione può essere consultata in azienda previa richiesta.

Il nominativo del titolare del trattamento dati è Alessandro Ottanelli e il Responsabile della protezione dati è Maura Corti.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità:

- nominativo del referente e recapito mail: Alessandro Ottanelli, a.ottanelli@qes.toscana.it, 05741826468
- modalità di comunicazione: Tramite mail, form presente sul sito, telefonicamente o di persona presentandosi nella struttura
- modulistica per comunicazione del disservizio: presente in struttura
- modalità e tempistiche di risposta: massimo 15 giorni
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: in funzione del disservizio
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: Medesime modalità del reclamo

Data ultima revisione 19/07/2018

Firma 