

**Modifiche rispetto alla versione precedente:** standard di qualità.

## **1 Presentazione di Sicuretica**

Sicuretica S.r.l. si occupa di consulenza e formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. La società nasce nel 2009, avendo come soci fondatori il Geom. Antonio Di Pasquale, che da oltre 20 anni opera nel settore sicurezza, e l'ing. Lorenzo Di Pasquale.

I soci si occupano, oltre che di consulenza, di formazione in ambito sicurezza, collaborando con enti pubblici e privati quali il Comitato Paritetico Edile (da oltre 10 anni), la Libera Università di Bolzano (da circa 10 anni), Provincia di Bolzano, in particolare corsi di formazione continua presso la scuola professionale Einaudi di Bolzano, e molti altri enti e società private, effettuando centinaia di ore annuali di formazione.

La sede è in Via Buoizzi, 18 a Bolzano (BZ).

## **2 Livello strategico**

### **2.1 Mission**

- Erogare corsi di formazione sulla sicurezza venendo incontro alle necessità concrete legate ai rischi quotidiani specifici del lavoro di ciascuno.
- Portare a vivere la sicurezza non come mero obbligo di legge ma fornire una vera e propria cultura per le persone, un approccio di vita, una nuova consapevolezza e visione di sé.

### **2.2 Politica**

- Garantire una offerta formativa per la sicurezza completa, di pronta erogazione e con ampia possibilità delle modalità e-learning e videoconferenza.
- Garantire il rispetto di ogni requisito applicabile e il miglioramento continuo.

La politica viene attuata tramite il perseguimento di obiettivi e tramite l'applicazione e il miglioramento dei processi aziendali. Obiettivi, indicatori e modalità per il raggiungimento degli obiettivi verranno descritti sotto nel capitolo 4.

### **2.3 Modalità e strumenti adottati affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta**

La politica per la qualità è diffusa nel cloud aziendale e viene richiamata durante le riunioni interne col personale, viene considerata durante l'aggiornamento degli obiettivi e durante il riesame annuale della direzione, il quale svolto insieme a tutte le persone dell'organizzazione, nel quale

viene anche verificata la corretta attuazione della politica. A seguito del riesame la politica può essere eventualmente aggiornata.

### **3 Livello organizzativo**

#### **3.1 Informazioni generali sui servizi formativi offerti**

##### **3.1.1 Area di attività**

L'attività di Sicuretica si rivolge principalmente ad aziende del territorio erogando formazione obbligatoria e non in materia di salute e sicurezza sul lavoro, corsi abilitanti e formazione specialistica e approfondimenti per professionisti del settore.

L'offerta include anche l'organizzazione di Seminari e Convegni organizzati per approfondire temi ed adempimenti di complessa attuazione.

La Formazione regolamentata e abilitante è quella disciplinata da normative di settore (D.Lgs 81/08 e s.m.i., formazione antincendio e primo soccorso o altra norma di dettaglio) e da Accordi Stato Regioni che disciplinano contesti specifici, con tutti gli aggiornamenti previsti:

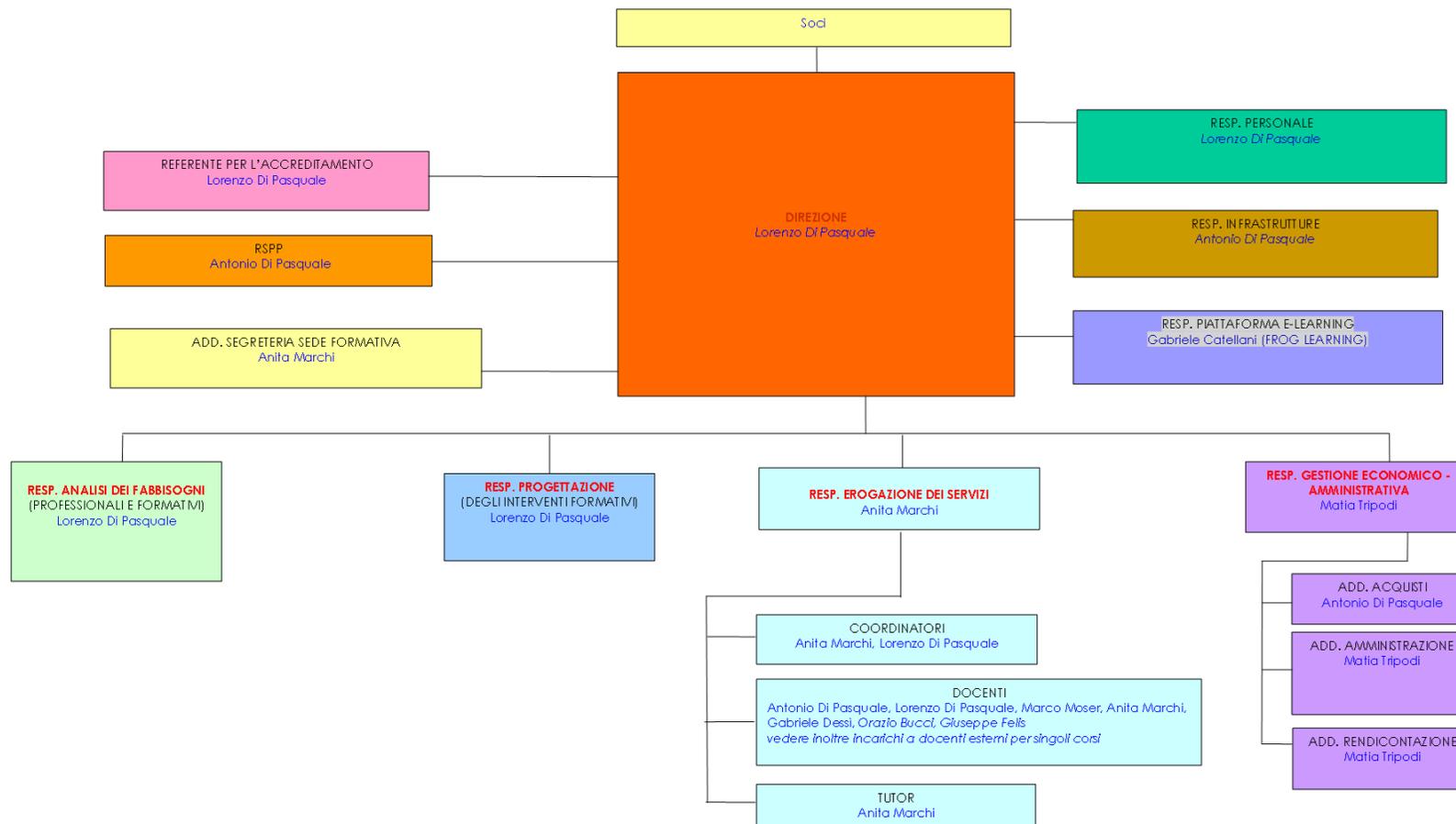
- Formazione Lavoratori Generale e Specifica Basso/ Medio/ Alto Rischio;
- Formazione Addetti alle Emergenze Antincendio e di Primo Soccorso in base alle classi di rischio, e aggiornamenti periodici;
- Formazione Preposti e Dirigenti;
- Formazione RSPP ed RSPP/ DL, e loro aggiornamento, per conto e presso strutture deputate a questa Offerta formativa;
- Formazione RLS ed aggiornamenti;
- Formazione Utilizzatori di Attrezzature da Lavoro presso strutture convenzionate o clienti, sia disciplinata a Accordo Stato Regioni che per quella al di fuori di tali Accordi;
- Altre tematiche obbligatorie o di approfondimento (lavori in quota, formazione ed addestramento utilizzo DPI terza categoria, lavori su funi, ecc.).

Sicuretica si avvale, oltre che dei tecnici interni, di professionisti del settore che vengono scelti sulla base dell'esperienza e curriculum previsti dalla procedura di riferimento.

##### **3.1.2 Dotazione di risorse professionali di cui l'Ente dispone (numero e tipologia, ambiti di competenza);**

I formatori interni, i 2 soci fondatori e altri collaboratori interni ed esterni che erogano formazione anche in lingua tedesca, vengono a bisogno affiancati da professionisti con competenze specifiche per i corsi abilitanti o specialistici.

### 3.1.3 Organigramma nominativo, comprendente le figure previste dal Fondo Sociale Europeo, e le relative funzioni svolte.



### 3.2 Dotazione di risorse logistiche e strumentali

La sede è dotata di un'aula con capienza 24 posti, dotata di strumentazioni didattiche (proiettore, postazione PC, lavagna a fogli mobili) a disposizione dei docenti.

La società si impegna a consegnare o a mettere a disposizione opportuna documentazione per la partecipazione ai corsi:

- La Carta della Qualità è messa a disposizione pubblicandola sul sito internet [www.sicuretica.it](http://www.sicuretica.it) In tal modo è a disposizione sia dei destinatari diretti (partecipanti ai corsi), sia dei destinatari indiretti (aziende/organizzazioni che inviano i partecipanti).
- Si pubblica il calendario del corso sul sito [www.sicuretica.it](http://www.sicuretica.it) (percorso: formazione/calendario corsi)
- Si informano possibili ditte interessate tramite newsletter di Sicuretica, e-mail singole e telefonate
- Dopo la preiscrizione sul sito viene inviata ai partecipanti la scheda di iscrizione via mail e precisazioni
  - o sul test finale (test con domande multiple chiuse)
  - o altri aspetti operativi (calendario, sedi formative, ...)

All'inizio del primo incontro formativo vengono riepilogate di nuovo ai partecipanti le regole sottoscritte in fase di iscrizione.

## 4 Livello operativo

### 4.1 Fattori di qualità

Sicuretica presidia attraverso obiettivi (oltre che attraverso la gestione dei processi e dei documenti, la formazione delle persone, la qualifica, dei fornitori e la gestione dei vari meccanismi di miglioramento) i seguenti elementi fondamentali per la qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative dei beneficiari

- Per quanto riguarda la costruzione dell'offerta:
  - Gamma dei corsi offerti
  - Frequenza di erogazione dei corsi
- Per quanto riguarda la progettazione:
  - Creazione di nuovi corsi
  - Misura della soddisfazione dei partecipanti riferita specificamente percezione dei partecipanti sull'utilità del corso per le attività lavorative
- Per quanto riguarda l'erogazione dei corsi e la gestione del destinatario:
  - La procedurizzazione delle attività per dare risposte più tempestive alle esigenze rilevate
  - L'aumento della digitalizzazione del processo di formazione
  - La tempestività di risposta alle richieste dei destinatari dei corsi

- La flessibilità organizzativa/gestionale
- L'efficacia nella trasmissione delle competenze
- Per quanto riguarda le risorse:
  - La misura della soddisfazione dei partecipanti riferita specificamente alle domande sulla docenza relative a capacità didattiche, capacità di coinvolgimento, competenze e materiali utilizzati, idoneità dell'aula e delle attrezzature.

## 4.2 Indicatori

Per ciascuno degli obiettivi sono individuati uno o più indicatori, che possono essere indicatori di risultato o indicatori di rischio

## 4.3 Standard di qualità

Per ciascun indicatore sono individuati obiettivi numerici (livelli da raggiungere per gli indicatori di risultato oppure soglie entro cui stare per gli indicatori di rischio).

Sono individuati inoltre tempi per il raggiungimento degli obiettivi (normalmente su base annuale) e l'esecuzione delle relative misure.

## 4.4 Processi di verifica

Vengono dettagliate le modalità messe in campo per il raggiungimento degli obiettivi (precisando anche responsabili, risorse e tempi)

La seguente tabella riporta solo gli obiettivi (tra i vari scelti da Sicuretica e gestiti internamente) da considerarsi degli standard di qualità da garantire in maniera stabile e quindi con soglie numeriche entro cui mantenersi nel tempo.

<b>Processo / attività</b>	<b>Fattore</b> (obiettivo qualitativo)	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b> (Valore desiderato o Campo di accettabilità)	<b>Strumenti di verifica</b> (Modalità di attuazione o modalità di raccolta dati)
Costruzione dell'offerta	Garantire l'erogazione sistematica dei corsi sulla sicurezza principali (corsi attualmente a catalogo)	Frequenza di erogazione minima per ciascun corso	Almeno una volta all'anno	Controllo effettiva erogazione per ciascun corso
Erogazione e gestione destinatario	Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari dei corsi	Numero medio di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Entro la giornata	Modalità di controllo del rispetto dei tempi previsti tramite monitoraggio dei tempi tra e-mail ricevute ed e-mail di risposta
Erogazione e gestione destinatario	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di variazioni e predisposizione delle modifiche	2 (entro il giorno lavorativo successivo)	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni variazione tramite monitoraggio dei tempi tra e-mail ricevute ed e-mail di risposta

Erogazione e gestione destinatario	Efficacia nella trasmissione delle competenze	livello medio della % di risposte esatte nel test finale	≥7/10	Somministrazione test finale alla fine di ogni corso
Soddisfazione dei partecipanti (che è relativa a processi e risorse impiegate)	Soddisfazione dei partecipanti	Voto medio	almeno "soddisfacciente"	Rilevazione soddisfazione docenti da parte dei partecipanti alla fine di ogni corso o rilevazione tramite piattaforma nei corsi E-LEARNING

## 5 Diritti e doveri dell'utenza

Il beneficiario dell'offerta formativa ha il diritto di essere accolto secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni ed aspettative e del rispetto della legalità.

SICURETICA, si impegna a

- garantire la continuità e la qualità dei servizi formativi offerti nella Carta della Qualità;
- garantire che siano rispettate le norme di sicurezza previste e applicabili;
- garantire la riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti;
- a produrre, pubblicare e divulgare un'offerta formativa aggiornata e periodica coerente con gli adempimenti ed i fabbisogni formativi obbligatori previsti a carico delle Imprese;
- comunicare la conferma di avvio del corso (o la disdetta/ rinvio) ed ogni variazione dell'orario e del calendario, rispetto a quanto originariamente pianificato, a tutti i soggetti interessati entro almeno il giorno lavorativo precedente all'inizio dell'attività stessa, motivando la eventuale variazione;
- richiedere il pagamento del corso solo dal momento della conferma di attivazione (ad esclusione dei corsi in modalità FAD);
- garantire al partecipante l'emissione ed invio dell'attestato di partecipazione e di superamento del test finale quando previsto;
- garantire la coerenza tra esito prove, presenza in aula e informazioni riportate sull'Attestato;
- mettere a disposizione spazi idonei e confortevoli per la formazione;
- far fronte a richieste di corsi personalizzati;
- Utilizzare materiali didattici coerenti con le finalità del corso, aggiornati e adeguati;
- Inviare copia riproducibile dei materiali in formato pdf, se previsto dal docente.

I clienti e gli utenti hanno il dovere di rispettare le condizioni presenti nell'offerta formativa e sottoscritte, segnalando tempestivamente ogni necessità di modifica che potrebbe presentarsi.

## 6 Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Modalità e strumenti per rilevare feedback sono i seguenti canali per inviare segnalazioni le quali possono contenere qualsiasi argomento (suggerimenti, considerazioni, opinioni sulla soddisfazione, non conformità, reclami, carenze, problemi, criticità, pericoli per la sicurezza, incidenti, ecc.):

- Indirizzo e-mail: [miglioramento@sicuretica.it](mailto:miglioramento@sicuretica.it)
- Numero fisso dell'ufficio: 0471/502304

- Form sul sito

## **7 Condizioni di trasparenza**

La trasparenza viene garantita

- dalle informazioni diffuse dalla presente Carta della Qualità che esplicita in particolare le persone che sono state nominate per ricoprire i ruoli aziendali.
- Dalle informazioni diffuse tramite il sito internet di Sicuretica: [www.sicuretica.it](http://www.sicuretica.it)
- Dal controllo delle revisioni di tutta la documentazione e delle informazioni sul sito internet.

## **8 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- 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 della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
- valutazione specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;

- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

## **9 Descrizione delle principali relazioni con il territorio**

Le principali relazioni con soggetti istituzionali e sociali, economici, scolastici operanti nel territorio della provincia di Bolzano avvengono con i seguenti soggetti:

- Libera università di Bolzano
- Aziende presenti nel territorio
- Comitato Paritetico Edile
- Caritas di Bolzano
- Scuola di formazione continua in lingua italiana, via Santa Gertrude - Bolzano