

CARTA DELLA QUALITÀ

CENTRO ANTINFORTUNISTICO ANDREANI
SERVIZI INTEGRATI: SICUREZZA - QUALITÀ - AMBIENTE - IGIENE DEGLI ALIMENTI



Rev. 05 – 19/03/2024

Firma DG





INDICE

CARTA DELLA QUALITÀ	PAG. 3
PRESENTAZIONE DELL'ENTE	PAG. 3
LIVELLO STRATEGICO	PAG. 3
POLITICA DELLA QUALITÀ	PAG. 3
LIVELLO ORGANIZZATIVO	PAG. 6
LIVELLO OPERATIVO	PAG. 8
LIVELLO PREVENTIVO	PAG. 9
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	PAG. 9



LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità del Centro Antinfortunistico è uno strumento di informazione e comunicazione che si caratterizza per la sua duplice funzione: verso l'interno, nel coinvolgimento di tutti gli operatori del progetto e, verso l'esterno, con gli utenti, instaurando un rapporto di trasparenza e lealtà.

La Carta della Qualità viene redatta con lo scopo principale di rendere noto ai committenti/beneficiari gli impegni che il Centro Antinfortunistico intende assumersi a garanzia della qualità dei servizi formativi erogati.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

Il Centro Antinfortunistico, è nato nel Novembre 1994 per iniziativa del Dott. Alberto Andreani, che dopo una pluriennale carriera in qualità di Coordinatore di Enti Pubblici ed una conseguente specifica esperienza nel settore, crea un'organizzazione di supporto alle aziende particolarmente attrezzata per offrire una vasta gamma di servizi integrati in materia di sicurezza ed igiene del lavoro

Lo studio eroga in particolare servizi legati all'adeguamento alle prescrizioni previste da: EX D. Lgs. 81/08, D.lgs.155/96, D. LGS 196/03 (PRIVACY), REG. CE N. 178/02, 852, 853, 854, 882/2004 E D.LGS, 193/2007 (HACCP); assistenza per l'implementazione e la gestione di Sistemi Qualità riferiti alle norme UNI EN ISO 9001:2015, ISO 14001/2004 (Ambiente), OHSAS 18001/2007 (sicurezza e salute nei luoghi di lavoro).

Ad Agosto del 2021 Alberto Andreani è purtroppo deceduto prematuramente, lasciando ai suoi eredi, i tre figli, la gestione e l'organizzazione di uno studio già ben avviato.

Attualmente la Direzione Generale del Centro Antinfortunistico è rimasta in capo al figlio primogenito Luca Andreani, che insieme ad Alessia e Michela Bramucci Andreani, continuano l'attività di consulenza improntata sempre in un'ottica di miglioramento continuo, al passo coi tempi.

LIVELLO STRATEGICO

La Carta della Qualità del Centro Antinfortunistico ha come obiettivo prioritario quello di esplicitare i servizi consulenziali e formativi forniti ai propri utenti. Il presente documento, strumento strategico per comunicare sia verso l'interno sia verso l'esterno, rappresenta gli impegni che il Centro Antinfortunistico intende assumersi a garanzia della qualità e della trasparenza.



POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione Generale del Centro Antinfortunistico S.r.l. individua nella Qualità dei servizi da essa erogati un elemento fondamentale per lo sviluppo dell'azienda stessa.

La Qualità è intesa come la capacità di rispondere puntualmente alle esigenze dei clienti, cioè garantire il rispetto delle specifiche e delle esigenze concordate con il cliente. In altre parole la Qualità è il rapporto tra la funzione realizzata e la funzione attesa.

Conseguentemente la DG promuove tutte le attività descritte in questa Carta della Qualità, partecipando, tramite il RQ, all'impostazione, elaborazione, applicazione ed aggiornamento del Sistema Qualità.

In relazione a quanto sopra descritto, la Politica per la Qualità, definita dalla Direzione del Centro Antinfortunistico S.r.l., si esplica nei seguenti principi.

- Rispettare i requisiti qualitativi del servizio stabiliti a livello contrattuale, usufruendo di personale qualificato, aggiornato sullo stato dell'arte della legislazione vigente, e coinvolto nella realizzazione degli obiettivi della Politica per la Qualità attraverso una formazione continua.
- Perseguire, attraverso un programma di miglioramento continuo, la conformità del Sistema Qualità ai requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001, mantenendo il Sistema in efficienza secondo gli stessi requisiti della norma.
- Esercitare un adeguato controllo sulle attività tecniche e sulle soluzioni organizzative predisposte per conseguire i contenuti di cui ai punti precedenti, anche creando un modello di rilevazione delle grandezze che rappresentano degli indici della qualità, con l'individuazione razionale di misurazioni sulle quali sia possibile decidere gli obiettivi futuri della qualità e poterne quantificare l'andamento.
- Assicurare le necessarie modifiche del Sistema Qualità in funzione dell'evoluzione della situazione legislativa e normativa e della tecnologia.
- Formalizzare i contenuti espressi nei punti precedenti in modo da renderli evidenti all'interno dell'azienda ed all'esterno (committente e organismo di certificazione).



Il Centro Antinfortunistico S.r.l., poiché eroga servizi di consulenza, dunque di pura prestazione immateriale, ritiene che le interazioni umane siano aspetti determinanti per la qualità dei servizi forniti e riconosce una fondamentale importanza alla “percezione” che il cliente ha della sua organizzazione, che non vuole essere fine a sé stessa, ma che al contrario è finalizzata a favorire lo sviluppo delle capacità e delle motivazioni del proprio personale.

La tipologia dei servizi forniti rende necessaria la interazione di professionalità numerose e variegata che è necessario “amalgamare”.

I problemi giuridici e quelli tecnici (e le relative soluzioni proposte) devono trovare una sintesi comune per poter rispettare le norme ma soprattutto per ottimizzare le risorse dedicate da parte del cliente al raggiungimento degli obiettivi desiderati: il miglioramento della sicurezza aziendale, il rispetto dell’ambiente, la salvaguardia degli alimenti o l’implementazione di un Sistema Qualità.

Per quanto sopra indicato, la Politica per la Qualità del Centro Antinfortunistico S.r.l. può essere sintetizzata nella seguente frase: “essere un punto di riferimento costante e di fiducia per i propri clienti, ponendoli in grado non solo di rispettare le leggi, ma anche di migliorare i propri standard nelle discipline per le quali il Centro Antinfortunistico li supporta”.

Sulla base della Politica per la Qualità, il Centro Antinfortunistico S.r.l. si prefigge i seguenti obiettivi:

1. nomina da parte della Direzione Generale di un Responsabile Assicurazione Qualità,
2. certificazione del Sistema Qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001:15;
3. verifica dell’adeguatezza, rispetto ed efficacia del Sistema Qualità,
4. tenuta sotto controllo dei reclami dei clienti,
5. formazione interna, intesa come aggiornamento costante.
6. Accredimento Formativo.

Il Centro Antinfortunistico srl si pone inoltre come obiettivo quello di raggiungere una buona qualità del servizio formativo al fine di rispondere sempre alle esigenze dei propri clienti/utenti impegnandosi a garantire:

1. *il rispetto dell’uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto assoluto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione, opinioni politiche e/o qualsiasi altra forma di svantaggio;*
2. una formazione efficiente ed efficace;
3. una formazione che dia accesso a tutte le informazioni richieste;
4. una formazione che rispetti tutti gli utenti;
5. una formazione imparziale;
6. una formazione erogata da docenti dotati di professionalità e rispetto verso gli utenti.



Al fine di garantire lo sviluppo del diritto attivo all'apprendimento, sono previsti incontri periodici con i servizi sociali (frequenza minima semestrale).

Per la specificità delle azioni rivolte all'obbligo formativo, saranno attivate:

- a) attività di orientamento in ingresso, in itinere ed in uscita;
- b) favorimento e/o quando richiesto, attuazione di tutti i diritti connessi al passaggio tra sistemi della formazione e dell'istruzione;
- c) Attivazione di rapporti di comunicazione e relazione con le famiglie dei discenti;
- d) Attivazione di attività di stage proporzionali alla durata dell'intervento formativo.

Tali obiettivi dovranno consentire al Centro Antinfortunistico srl la possibilità di essere riconosciuto quale organismo in grado di proporre e realizzare interventi di formazione finanziata, affinché possa contribuire a realizzare una formazione di qualità capace di sviluppare le risorse umane nei nostri territori. Affinché la Politica per la Qualità sia attuata e mantenuta, la Direzione Generale effettuerà periodicamente i "riesami del Sistema Qualità" nei quali si valuteranno i risultati e si fisseranno, di conseguenza, i nuovi obiettivi, sempre da sottoporre a verifica in tale sede.

FIRMA DG _____ DATA _____

FIRMA RQ _____ DATA _____

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Il Centro Antinfortunistico nell'offrire i propri servizi formativi, si rivolge sia ai singoli individui sia alle imprese alle quali è in grado di offrire corsi progettati per adattarsi alle singole esigenze delle stesse. L'Ente si propone inoltre, con una serie di corsi finanziati con risorse pubbliche la cui attivazione è subordinata all'ottenimento dei finanziamenti. Essi si suddividono in due macrotipologie formative: Formazione Continua e Formazione Superiore.

FORMAZIONE CONTINUA

Il Centro Antinfortunistico intende proporre corsi di formazione continua, destinati a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo. Tali interventi sono finalizzati all'adeguamento, all'aggiornamento, alla specializzazione, al perfezionamento, alla qualificazione e riqualificazione delle competenze.

FORMAZIONE SUPERIORE

Il Centro Antinfortunistico intende proporre anche interventi formativi post-obbligo, post-diploma e post-laurea nel sistema dell'istruzione e formazione professionale. I corsi di formazione superiore comprendono quelli finalizzati all'inserimento/reinserimento lavorativo, quelli di istruzione e



formazione tecnica superiore (IFTS) e quelli professionalizzanti nell'ambito dei corsi di laurea ed alta formazione post-laurea.

RISORSE PROFESSIONALI

Il personale stabile di cui dispone il Centro Antinfortunistico è composto da undici persone che ricoprono i seguenti ruoli:

- Direzione;
- Responsabile Commerciale;
- Responsabile Progettazione;
- Responsabile Prevenzione e Protezione;
- Responsabile Qualità;
- Responsabile Verifiche Ispettive Interne;
- Responsabile Amministrazione;
- Addetto Amministrativo;
- Responsabile Acquisiti;
- Responsabile Formazione;
- Segreteria;
- Addetto Area Tecnica;
- Collaboratori Interni.

Il Centro Antinfortunistico, si avvale inoltre della collaborazione, per lo svolgimento delle attività formative, di professionisti esterni selezionati in base alla competenza ed all'esperienza maturata.

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Il Centro Antinfortunistico srl ha sede in Pesaro via Mameli 72 scala C.; lo studio è composto da 3 locali contigui, ad uso ufficio, posti al piano secondo e distinti con gli interni 201-202-203.

L'unità immobiliare è composta da 8 vani di cui 3 occupati dalla Direzione generale, segreteria, ed amministrazione; 1 ingresso/sala d'attesa; 1 sala formazione; 3 uffici tecnici. Inoltre sono presenti 3 servizi igienici.

La sala formazione ha la possibilità di ospitare più di 20 persone ed è arredata con altrettante sedie, tutte dotate di apposito pianetto scrittoio; vi è inoltre una scrivania per il docente ed una poltroncina ergonomica; un piano di appoggio; una lavagna portablocco; uno schermo da proiezione a parete (scorrevole).

La stanza è provvista di 2 finestre, le due pareti che comunicano con l'interno dello studio sono costituite da superfici vetrate dotate di veneziane regolabili a seconda delle esigenze, che permettono di dividere i vari ambienti senza comprometterne la luminosità.

Fra gli strumenti utilizzabili per l'attività formativa disponiamo di:



- n.1 videoproiettore collegabile al PC;
- n. 1 pc portatile a disposizione del docente;
- vasta gamma di video-corsi (siamo punto visione per la provincia di Pesaro di MEGAITALIA Media spa);
- possibilità di consultare pubblicazioni inerenti la normativa sulla Sicurezza ed aggiornamenti on-line;
- n. lavagna a fogli bianchi.

Tale struttura e gli strumenti vengono utilizzati per tutti i corsi organizzati dal Centro Antinfortunistico srl e spesso vengono richieste anche da agenzie formative esterne.

LIVELLO OPERATIVO

Per il Centro Antinfortunistico la qualità del servizio erogato è da monitorare attraverso la soddisfazione dei propri utenti. La misurazione di tale soddisfazione è indispensabile al fine di evitare di basarsi su analisi sensoriali e di creare aspettative per poi tradirle. Per questo motivo vengono somministrati dei questionari di soddisfazione, sia in itinere che alla fine del corso, ai docenti e ai tutor, ai corsisti ed alle aziende per lo stage. Un aiuto per monitorare il servizio della formazione erogato, ci viene dato dagli indici riportati di seguito che essendo misurabili ed univoci, consentono di analizzare il livello di prestazione dell'ente.

ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
PROGETTAZIONE	Successo della progettazione	N° progetti finanziati e realizzati	60% biennale di corsi realizzati su i corsi progettati	Delibere di approvazione dell'Ente finanziatore di riferimento
GESTIONE ATTIVITÀ FORMATIVA	Effettuazione dell'attività di informazione ed orientamento	N° di partecipanti presenti alla giornata di orientamento	70% delle presenze previste a registro	Firme di presenza nel registro
	Regolarità dell'erogazione dell'attività formativa	Variazione dell'orario rispetto a quello definitivo	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Orario con le registrazioni delle modifiche apportate
	Flessibilità organizzativa e gestionale	N° di giorni intercorrenti tra la segnalazione delle non conformità e l'attivazione delle azioni correttive	Attivazione delle azioni correttive entro 30 giorni dalla segnalazione	Date relative ai rapporti di non conformità e ai rapporti delle azioni correttive
MONITORAGGIO ATTIVITÀ FORMATIVA	Soddisfazione degli utenti	Percentuale degli utenti (interni ed esterni) soddisfatti	70% degli utenti del corso soddisfatti	Indicizzazione dei questionari di soddisfazione



	Gradimento del corso	Percentuale degli utenti che raccomanderebbero un corso svolto da questo Ente	80% di risposte affermative per corso	Indicizzazione dei questionari di soddisfazione
	Successo didattico	Percentuale dei partecipanti qualificati	70% dei partecipanti qualificati per corso	Indicizzazione dei questionari di soddisfazione

LIVELLO PREVENTIVO

Il Centro Antinfortunistico intende adottare la sua procedura per la gestione delle non conformità, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli interessati. Il Centro Antinfortunistico si impegna comunque ad esaminare con attenzione e tempestività tutti i suggerimenti, i reclami e le richieste di informazione ricevute dagli utenti dei propri corsi di formazione. Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- a mano, attraverso il tutor del corso o il responsabile di riferimento;
- per posta, all'indirizzo: Via Mameli n°72 scala C, int. 201-202-203 – 61100 Pesaro (PU);
- per e-mail, all'indirizzo: info@centroantinfortunistico.it.

I beneficiari sono invitati a fornire informazioni utili per migliorare la qualità del servizio erogato. Il Centro Antinfortunistico si impegna a comunicare entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, i provvedimenti che si intendono attuare.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Poiché il Centro Antinfortunistico si prefigge la massima trasparenza verso i propri utenti, si comunica che la presente Carta della Qualità viene revisionata biennialmente e viene divulgata a tutti i corsisti e i docenti nelle giornate relative all'orientamento ed alla formazione formatori. La Carta della Qualità viene, inoltre, resa disponibile nella sede del Centro Antinfortunistico e nel sito internet (www.Centroantinfortunistico.it).

FIRMA DG _____ DATA _____

FIRMA RQ _____ DATA _____