

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la XELAB SRL assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

1 PREMESSA

La consulenza in materia di sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro è una materia sempre più esigente ed articolata. In questo contesto di innovazione tecnico organizzativa si inserisce il supporto della nostra azienda.

Xelab, come studio di consulenza e centro di formazione, è impegnata nel supporto alle aziende nell'ottemperare agli adempimenti normativi ma al tempo stesso all'ottimizzare l'efficienza delle misure da intraprendere nell'ottica di migliorare i processi aziendali con una certa attenzione agli aspetti economici

2 LIVELLO STRATEGICO

La Xelab crede nel dover garantire ogni giorno la massima qualità dei servizi offerti. Per questo, gli obiettivi alla base della mission aziendale sono:

- offrire ai clienti un'ampia gamma di servizi in ambito di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro
- essere tempestivi nell'esecuzione di quanto richiesto;
- garantire un'elevata professionalità degli operatori unita alla massima cortesia e disponibilità;
- offrire una continua assistenza, in modo che i clienti per qualsiasi difficoltà possano fare riferimento alla Xelab.

Attraverso l'efficace applicazione del Sistema di gestione, l'azienda intende:

- soddisfare, pienamente e costantemente, le esigenze del cliente e delle parti interessate;
- fornire elementi per un migliore controllo delle attività operative e facilitare le attività di assicurazione qualità;
- aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
- assicurare la corretta gestione delle risorse umane

- motivare i collaboratori
- migliorare il livello di comunicazione tra le parti interessate;
- migliorare l'immagine presso i clienti e gli organi di controllo
- per dimostrare la sua conformità alla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2015

La Direzione diffonde la Politica della Qualità attraverso:

- Opportuna formazione del personale;
- Riunioni periodiche;
- Intranet/ web aziendale.

La Politica della Qualità viene riesaminata periodicamente durante il Riesame della Direzione, al fine di verificare la sua continua idoneità a soddisfare i requisiti e gli obiettivi aziendali da raggiungere

3 LIVELLO ORGANIZZATIVO

I prodotti e i servizi formativi XELAB SRL sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

3.1 Servizi formativi offerti

La Xelab S.r.l ha per attività l'espletamento di consulenze in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e in ambito HACCP, l'organizzazione di corsi di formazione e delle visite mediche per la medicina del lavoro, l'effettuazione di indagini ambientali e la redazione di valutazioni specifiche in ambito di sicurezza sul lavoro.

3.2 Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, XELAB SRL si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

L'elenco dei Professionisti valutati come idonei da XELAB SRL per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto nell'elenco dei Professionisti.

Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione

Responsabile economico-amministrativo

La figura è ricoperta dal dott. Riccardo Scanu, il quale si occupa dei pagamenti, delle pratiche contabili e burocratiche, inoltre si adopera per prendere contatti con nuovi potenziali clienti. Si

interfaccia con le aziende fornitrici e insieme all'ing. Manuel Pici si occupa della selezione del personale. Inoltre, partecipa alle riunioni con il personale dipendente.

Direttore Tecnico

Il ruolo di Direttore Tecnico è svolto dall'ing. Pici, il quale si occupa di aspetti più operativi e gestionali; tra le attività da lui svolte si annoverano le seguenti:

- selezione del personale e dei professionisti esterni;
- aggiornamento tecnico-scientifico del personale dipendente interno;
- effettuazione di indagini ambientali con utilizzo di apposita strumentazione;
- redazione di particolari documenti che esulano dalla capacità dei dipendenti;
- attività di presa contatto con altri potenziali clienti;
- attività di proposta di altri servizi ai clienti già acquisiti;
- aggiornamento del software di gestione;
- sviluppo di nuove idee tecnologiche per ampliare il bacino d'utenza e facilitare la gestione delle attività al personale dipendente
- presiede alle riunioni effettuate con il personale dipendente.

Direzione

La Direzione ha potere gestionale ed economico sull'azienda, le figure che compongono la Direzione dell'azienda Xelab S.r.l sono il Legale Rappresentante, il Responsabile economico-amministrativo e il Direttore Tecnico nonché responsabile del Sistema di Gestione della Qualità.

Tecnici operativi

Il personale dipendente interno è costituito da tre unità, le quali svolgono differenti mansioni l'una dall'altra, in particolare vi è la dott.ssa Donnarumma che si occupa della parte relativa alla consulenza HACCP, dello svolgimento dei relativi corsi di formazione e dell'organizzazione delle visite per la medicina del lavoro; la dott.ssa Alfano e la Dott.ssa Ciarrocca che si occupano della consulenza sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, dell'organizzazione dei corsi di formazione e dell'elaborazione delle valutazioni specifiche; la dott.ssa Alfano che invece si occupa di monitorare il pagamento delle fatture, eseguire attività di recupero crediti e funge da supporto operativo, per lo svolgimento di alcune tipologie di corsi di formazione, redazione di documentazione relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro, inoltre fornisce supporto alle richieste del Direttore Tecnico su diversi aspetti.

I tecnici operativi svolgono inoltre attività di front-office con i clienti e fornitori dell'azienda.

3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

La sede formativa della XELAB srl sita in Corso Vittorio Emanuele 170, 00066 Manziana (RM) è dotata delle seguenti attrezzature/strumenti:

- ✓ n. 10 Personal Computer in rete con collegamento ad internet;
- ✓ n. 1 connessione Wi-Fi;
- ✓ n. 1 Stampante di rete multifunzione, fotocopiatrice scanner digitale;
- ✓ n. 1 Server
- ✓ n. 6 Telefoni
- ✓ n. 2 Videoproiettori portatili
- ✓ n. 1 Lavagna a fogli mobili

Tutti i PC:

- sono conformi alle vigenti normative in materia di sicurezza e marcatura;
- sono sottoposti a periodica verifica dei virus presenti;
- sono sottoposti a periodico back up dei dati al fine di minimizzare le probabilità di perdita di informazioni o dati.

La sede è dotata, inoltre, di:

- **Spazio destinato alle funzioni di governo** (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza)
- **Un'aula Didattica**
- **Un'aula Informatica**

Tutti gli spazi aziendali identificati sono conformi alle vigenti normative di sicurezza applicabili al settore produttivo di riferimento della nostra azienda;

Sono idonei ed adeguati allo svolgimento delle attività di realizzazione del prodotto.

E' stata prestata particolare cura affinché gli spazi e postazioni di lavoro siano correttamente illuminate e confortevoli per coloro che vi operano; ciascuna postazione è dotata di un computer collegato in rete idoneo allo svolgimento dell'attività di formazione e consulenza.

Quando richiesto, XELAB SRL si impegna, nella persona del suo Legale

Rappresentante, a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

4 LIVELLO OPERATIVO

XELAB SRL ha formalizzato e adottato nel sistema qualità aziendale una specifica procedura per la pianificazione dell'attività di monitoraggio, di misurazione ed analisi al fine di dimostrare la conformità dei propri servizi erogati oltre a migliorare l'efficacia e assicurare la conformità del proprio sistema qualità aziendale.

Per quanto riguarda l'attività di formazione, la XELAB SRL ha individuato degli elementi da presidiare (Fattori di qualità) in relazione alla gestione della qualità sulla base dei bisogni e delle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

4.1 Fattori di qualità

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

4.2 Indicatori

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

4.3 Standard di qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che XELAB SRL si impegna a raggiungere.

4.4 Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Fattori di qualità e loro indicatori

<i>TIPOLOGIA ATTIVITA'</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Gestione offerta	Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto dei target contrattuali	Audit interni
Progettazione	tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interni
Progettazione	Completezza	Necessità di riprogettazione	<90%	Audit interni
Progettazione	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della non conformità e la risoluzione della stessa	< 10 giorni	Audit interni
Erogazione servizio	Efficacia Docenza/ Tutoring	Numerodi partecipanti soddisfatti rispetto al totale	Numero soddisfatti >90% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
Erogazione servizio	Adeguatezza materiale didattico	Numerodi partecipanti soddisfatti rispetto al totale	Numero soddisfatti >90% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento

Erogazione servizio	Adeguatezza attrezzature didattiche	Numerodi partecipanti soddisfatti rispetto al totale	Numero soddisfatti >90% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
Erogazione	Adeguatezza organizzazione	Numerodi partecipanti soddisfatti rispetto al totale	Numero soddisfatti >90% del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
Rendicontazione	tempestività	Data di consegna	Rispetto termini contrattuali	Audit interni
Rendicontazione	Completezza	Necessità di rielaborare	<90%	

5 LIVELLO PREVENTIVO

Rilevazione feedback

La Xelab ha impostato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica per la Qualità definita dal Responsabile del Sistema di Gestione della qualità.

In tale ambito ha definito, quali sono gli elementi caratteristici e significativi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguata implementazione:

- le prestazioni erogate, in relazione ai requisiti applicabili;
- i rapporti con i Clienti e con il mercato, in virtù delle aspettative e delle esigenze correlate;
- l'organizzazione e la gestione della società, in funzione delle esigenze interne individuate;
- i rapporti con i fornitori.

Di conseguenza ha pianificato ed attuato opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento. La pianificazione e l'attuazione di tali processi sono state affidate alle diverse

funzioni interne della Società, in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, si sviluppano secondo le modalità definite in apposite procedure gestionali e si identificano sostanzialmente con:

- la misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti attraverso la gestione dei reclami e la sistematica raccolta ed analisi delle informazioni e dei dati inerenti le aspettative e la percezione degli stessi nei confronti della qualità delle prestazioni della Società;
- la verifica costante della efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) e della sua adeguatezza e conformità alla politica del SGQ, attraverso gli Audit Interni;
- l'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione.
- l'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità e raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutarne le opportunità di miglioramento.
- l'individuazione la pianificazione e l'attuazione di azioni correttive e preventive, ove necessario ed applicabile, per eliminare le cause delle non conformità e dei problemi evidenziati o prevenirne il verificarsi, riesaminandone gli effetti e l'efficacia allo scopo di garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità ed assicurare il costante rispetto degli obiettivi stabiliti e la soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate.

6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

6.1 Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Rappresentante della Direzione Qualità e dall'Amministratore Unico che ne autorizza l'emissione con l'apposizione di data e firma.

6.2 Diffusione

La XELAB SRL assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.xelab.it;
- affissione sulla bacheca della sede;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione (in formato elettronico);
- consegna di copia al personale docente e non docente.

6.3 Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità della XELAB srl, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati

di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

7.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

La Direzione di XELAB SRL assicura la pianificazione ed il presidio:

- Delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- Il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Della valutazione e sviluppo delle risorse umane.

7.2 Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

L'Area Amministrazione assicura gli adempimenti relativi:

- Alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Il controllo economico;
- La rendicontazione delle spese;
- La gestione amministrativa del personale;
- La gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

7.3 Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni, Progettazione ed Erogazione del servizio

Il Responsabile della Progettazione ed Erogazione del Servizio:

- Ricerca e valutazione dei bandi, richieste ed offerte relativamente ai fabbisogni di formazione/orientamento ed opportunità di finanziamento;
- Effettua ricerche a livello locale e nazionale di bisogni formativi e professionali;
- Effettua diagnosi generali dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Esegue la progettazione massima, esecutiva e di dettaglio in collaborazione con personale esperto;
- Ricerca ed individua le risorse necessarie al progetto;
- Valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione;
- Mantiene i rapporti con il committente;
- Formalizza e riesamina le offerte;
- Rileva gli indicatori di competenza e le non conformità;
- Pianifica il processo di erogazione del servizio;
- Gestisce le risorse umane ed infrastrutturali relativo al processo di erogazione;
- La gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- La valutazione dei risultati ed l'identificazione delle proposte di miglioramento.

7.4 Attività previste per il Responsabile Didattico

Il Responsabile Didattico elabora il piano di approntamento delle aule sulla base della pianificazione ricevuta; verificare lo stato della sede, delle aule e delle infrastrutture; coordina le attività di predisposizione delle aule della sede allo svolgimento dei corsi.

- Gestire l'accoglienza dei partecipanti al corso;
- Gestire il ricevimento e la distribuzione del materiale didattico;
- Raccogliere la documentazione prodotta durante i corsi e provvedere all'invio ai destinatari di competenza;
- Propone modifiche alla progettazione dei corsi.

7.5 Attività previste per la Segreteria Didattica

La Segreteria Didattica elabora il piano di approntamento delle aule sulla base della pianificazione ricevuta; verificare lo stato della sede, delle aule e delle infrastrutture; coordina le attività di predisposizione delle aule della sede allo svolgimento dei corsi.

- Predisporre la documentazione per i singoli corsi;
- Registra la documentazione di iscrizione ai corsi dei partecipanti;
- Archivia la documentazione prodotta durante i corsi;
- Predisporre gli attestati e li consegna al Responsabile Didattico.