



Qualità . Sicurezza . Ambiente

# CARTA DEI SERVIZI

## SEDI FORMATIVE DI ZIANO DI FIEMME, TRENTO e BOLZANO

ZIANO DI FIEMME - SEDE LEGALE  
Via alla Marcialonga, 3 38030 (TN)  
Tel 0462 500049

TRENTO  
Via Innsbruck 13\15 - 38121  
Tel 0461 950720

BOLZANO \ BOZEN  
Via Ressel\Ressel Strasse 2/f - 39100  
Tel 0471 915439

C.F. PIVA: 01670340221

web: [www.qsa.it](http://www.qsa.it)

e-mail: [info@qsa.it](mailto:info@qsa.it)

pec: [qsasrl@pec.it](mailto:qsasrl@pec.it)





Qualità . Sicurezza . Ambiente

### STATO DEL DOCUMENTO

REV.	DATA	PAR.	PAG.	MOTIVO
00	01.04.2011	-	-	Emissione documento
01	20.02.2013	1 Allegato 1	2 1	Aggiornamento responsabilità
02	13.06.2014	-	-	Inserimento sede formativa Trento
03	01.08.2017	-	-	Aggiornamento Sistema e modifica responsabili – eliminato paragrafo "relazioni con il territorio"
04	06.05.2018	2-3-5-6	-	Aggiornamento Documento
05	23.01.2019	1-2	4-5	Aggiornamento nuova sede legale e operativa
06	13.01.2020	3-5	-	Aggiornamento responsabilità e formazione

**Firma del Responsabile del processo di Direzione**

#### COPIA EMESSA IN FORMA

controllata

non controllata



Qualità . Sicurezza . Ambiente

## INDICE

<b>1</b>	<b>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>COORDINATE DELLE SEDI FORMATIVE DI ZIANO DI FIEMME, TRENTO E BOLZANO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ORGANIZZAZIONE SEDI E RESPONSABILITA' .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>POLITICA DELLA QUALITA' PER LA SODDISFAZIONE DEL SISTEMA-CLIENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>FORMAZIONE.....</b>	<b>9</b>
5.1	FORMAZIONE OBBLIGATORIA DATORI DI LAVORO E DIRIGENTI .....	10
5.2	FORMAZIONE OBBLIGATORIA LAVORATORI, PREPOSTI E RLS.....	10
5.3	FORMAZIONE ADDETTI SQUADRE EMERGENZA .....	10
5.4	FORMAZIONE MACCHINE/ATTREZZATURE SECONDO CSR 22/02/2012 .....	10
5.5	FORMAZIONE DI ABILITAZIONE .....	11
5.6	FORMAZIONE SPECIALISTICA ULTERIORE .....	11
5.7	SEMINARI DI AGGIORNAMENTO.....	12
<b>6</b>	<b>IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO .....</b>	<b>12</b>
6.1	CORSISTI.....	12
6.2	IMPRESE / PROFESSIONISTI .....	13
6.3	ENTE FINANZIATORE .....	13
<b>7</b>	<b>IL SISTEMA PER LA GESTIONE DELLA QUALITA'.....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO .....</b>	<b>14</b>



Qualità . Sicurezza . Ambiente

## **1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

QSA srl - Engineering Consulting Training nasce nel 1998 con l'obiettivo di fornire al mondo delle imprese e delle pubbliche amministrazioni una serie di servizi nell'ambito dei settori QUALITÀ, SICUREZZA ed AMBIENTE. L'azienda, composta inizialmente da 4 persone, offre servizi di consulenza nei settori Qualità (certificazioni ISO 9001, miglioramento dei processi aziendali), Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro (incarico di RSPP, sicurezza nei cantieri) e Ambiente (Valutazioni dell'impatto ambientale e Analisi Iniziali), con una propensione al campo della formazione (attività di progettazione ed erogazione di corsi e seminari nei tre settori).

Nel corso degli anni il gruppo di lavoro è cresciuto in numero (ad oggi conta 24 persone) ed esperienza, permettendo all'azienda di specializzarsi in diverse direzioni, continuando ad erogare servizi e consulenze di alto contenuto tecnico.

A partire dal 2012 alla sede centrale di Predazzo, si è aggiunto anche l'ufficio di Trento che ha sede all'interno dell'edificio dell'Interbrennero, una moderna struttura provvista di un auditorium e diverse aule per l'organizzazione di corsi e seminari.

A partire dal 2013 alle due sedi si è aggiunto anche l'ufficio di Bolzano che ha sede in Via Ressel, 2F all'interno dell'Enzian Office, moderna struttura che dà la possibilità di organizzare corsi di formazione.

Ad inizio 2019 la sede legale e operativa di Predazzo è stata chiusa e spostata a Ziano di Fiemme.

La nuova sede aperta a Ziano di Fiemme è situata in zona industriale in Via alla Marcialonga n°3, al piano terra si trova il front office, un'ampia sala corsi, una sala riunioni e degli uffici, al piano superiore sono presenti tutti gli uffici della parte amministrativa e di tutti i tecnici.

*"Fare prevenzione", espressione tipica dell'ambito sicurezza, per noi assume un significato più ampio: significa intraprendere un cambio culturale che passa attraverso la formazione, la consulenza e l'innovazione.*

*Dall'organizzazione interna alle relazioni con il mercato, dalla gestione della salute e sicurezza dei lavoratori alla tutela dell'ambiente, siamo pronti ad affiancarvi nel vostro percorso di crescita consapevole, verso il vostro nuovo valore aggiunto.*



Qualità . Sicurezza . Ambiente

## 2 COORDINATE DELLE SEDI FORMATIVE DI ZIANO DI FIEMME, TRENTO E BOLZANO

### Sede Legale e Operativa:

Via alla Marcialonga, 3 38030 Ziano di Fiemme (TN)  
Tel. 0462 500049  
Fax 0462 – 50.71.61

### Sede Operativa:

Via Innsbruck, 13/15 – 38121 Trento  
Tel. 0461 – 95.07.20  
Fax 0462 – 95.63.12

### Sede Operativa:

Via Ressel \ Ressel Strasse 2\F – 39100 Bolzano \ Bozen  
Tel +39 0471 915439  
Fax +39 0471 1722064

[www.qsa.it](http://www.qsa.it)  
[info@qsa.it](mailto:info@qsa.it)

## 3 ORGANIZZAZIONE SEDI E RESPONSABILITA'

- Responsabile processo di Direzione, Responsabile Progettazione e Gestione: ing. Piero Mattioli  
**(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.
  
- Responsabile amministrazione, finanza, personale e controllo di gestione: Matteo Tivelli  
**(Processo di gestione economico-amministrativa)**
  - Gestisce gli aspetti amministrativi degli immobili in accordo con la DG
  - Gestisce i rapporti con le banche in accordo con la DG
  - Gestisce i rapporti con le compagnie di assicurazione in accordo con la DG
  - Gestisce il personale (contratti e documentazione apprendistato, tirocini) tenendo i rapporti con il consulente del lavoro in accordo con la DG



Qualità . Sicurezza . Ambiente

- Predisporre e gestisce le pratiche per la finanza agevolata con l'eventuale supporto di consulenti esterni e in accordo con la DG
- Predisporre le pratiche per la finanza agevolata in favore dei clienti (sistemi di gestione)
- Gestione acquisti per spese generali
- Predisporre la documentazione amministrativa per la partecipazione a gare d'appalto
- Gestisce i contratti/convenzioni con fornitori che non operano su commessa
- Gestisce i rapporti con i legali nei contenziosi con clienti/fornitori
- Acquisisce, analizza i bilanci dei concorrenti proponendo azioni di miglioramento nella gestione aziendale alla DG
- Predisporre i report mensili per controllo di gestione da sottoporre alla DG
- Definisce in accordo con i clienti, gestisce e controlla i piani di rientro concordati relazionando al DG e, qualora fosse necessario, relazionando la RC e RPP.
- Collabora con il DG e la RC, oltre che eventualmente con il Legale, per risolvere problematiche legate alle gare di appalto o ai contratti
- Predisporre il bilancio di esercizio con l'utilizzo del gestionale Infinity da sottoporre al commercialista per l'approvazione della DG
- 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.

Responsabile area pianificazione produttiva e commerciale: Francesca Cafaro  
**(Processo di analisi e definizione dei fabbisogni)**

- Organizza e controllo la rete di vendita
- Amplia il portafoglio clienti e fidelizza i clienti già acquisiti
- Organizza e supervisiona la gestione del sistema informativo dell'area commerciale
- Sviluppa le trattative di vendita, formula le offerte, i preventivi e i contratti, negozia le migliori condizioni di vendita
- Segue l'andamento dei mercati di interesse, il comportamento dei clienti e dei concorrenti ed i cambiamenti in atto o previsti in ciascuna area di business per mantenere il desiderato posizionamento attraverso le necessarie azioni commerciali e di prodotto
- Relaziona mensilmente alla DG sull'andamento del settore commerciale
- Identifica con il supporto del RSA, RSC, RA e RSG le variabili chiave esplicative del funzionamento del mercato, con particolare riferimento all'evoluzione delle esigenze della domanda, dei comportamenti dei competitor, delle tecnologie e dei fattori normativi
- Analizza le esigenze dei clienti e si interfaccia con il tecnico esperto per la predisposizione della proposta tecnico-economica



Qualità . Sicurezza . Ambiente

- Esercita i poteri di gestione che gli sono stati assegnati dalla Direzione Commerciale, operando nel rispetto delle direttive ricevute, dei piani e delle strategie approvate, delle politiche e delle procedure aziendali del settore commerciale
- Risponde del mancato raggiungimento e degli scostamenti degli obiettivi assegnati
- Predisporre la documentazione/gestisce il procedimento informatico necessari per la partecipazione alle gare d'appalto con il supporto del RAFPCG, per la documentazione amministrativa, RSA, RSC, RA e RSG per la documentazione tecnica
- Contatta, contrattualizza e predisporre gli incarichi ai consulenti/fornitori esterni che operano su commessa
- Supporta l'inserimento e lo sviluppo delle competenze delle nuove risorse tecniche nell'area commerciale
- Gestisce l'agenda del DC fissando gli incontri commerciali con supporto, se necessario, della SG
- Prende contatti con i Legali per problematiche sorte su gare d'appalto, contratti, ecc. in collaborazione con DG e RAFPCG
- Pubblica sul sito i corsi di formazione interaziendali e promuove i corsi interaziendali con il supporto della SC
- 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.

Responsabile pianificazione produttiva e commerciale: Francesca Cafaro

**(processo di progettazione)**

- progettazione di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
- Definisce la pianificazione delle commesse con l'eventuale supporto della DG, del RSA e RSC assegnandole ai vari tecnici oppure ai fornitori esterni
- Verifica mensilmente l'andamento degli indici di produttività sulla base dei dati forniti da RAFPCG nell'ambito della reportistica del controllo di gestione proponendo eventuali misure di miglioramento
- Si relaziona con i RSA, RSC, RA e RSG oltre che ai tecnici, per concordare le modifiche alla pianificazione sulla base delle esigenze dei clienti
- Segnala alla DG le criticità relative alla pianificazione con riferimento ai carichi di lavoro delle risorse ed alla difficoltà di rispettare i termini di consegna
- Supporta l'inserimento e lo sviluppo delle competenze delle nuove risorse tecniche nell'area pianificazione



Qualità . Sicurezza . Ambiente

Segreteria generale e area formazione: Valentina Livio  
**(processo di progettazione)**

- Supporta la RC nella promozione/organizzazione dei corsi interaziendali
- Calendarizza i corsi aziendali ed interaziendali su indicazione della RC contattando i clienti ed i docenti

Segreteria generale e area formazione: Elena Santuari  
**(processo di progettazione)**

- Supporta la RC nella promozione/organizzazione dei corsi interaziendali

Coordinatore area formazione: Patrizio Cigolla  
**(Processo di erogazione dei servizi)**

- Aggiorna e sviluppa il contenuto del processo di erogazione del servizio CORSI e relativa documentazione di supporto in collaborazione con il RQ (per quanto riguarda la conformità al SGQ)
- Definisce in collaborazione con RC l'offerta formativa interaziendale tramite la predisposizione e aggiornamento del catalogo formativo annuale e la relativa programmazione.
- Definisce le modalità di conduzione delle attività formative da parte dei docenti e lo stile d'aula da adottare
- Progetta nuovi interventi formativi utilizzando anche metodologie innovative supportato da DG e RC per la parte commerciale (per corsi aziendali, interaziendali, seminari...)
- Aggiorna, sviluppa e verifica il contenuto del materiale didattico, verifiche di apprendimento, ecc.
- Supporta i tecnici RSPP ad effettuare l'analisi delle esigenze formative per le Aziende di cui si ha l'incarico di RSPP
- Supporta il DT/DC alla ricerca / selezione di nuovi esperti da coinvolgere nelle iniziative formative per i Clienti;
- Monitora l'attività d'aula con riferimento ai contenuti e alle modalità formative del docente, analizzandone i risultati a livello individuale o collettivo comunicando eventuali azioni di miglioramento in collaborazione con DT, RQ e RC





Qualità . Sicurezza . Ambiente

Segreteria generale e area formazione: Giulia Mittersteiner  
**(Processo di erogazione dei servizi)**

- Monitora la formazione dei tecnici RSPP/CSP/CSE/Tecnici Antincendio/Verificatori/Formatori segnalando alla DG l'esigenza formativa da prevedere ogni anno
- Gestisce le attività necessarie alla certificazione dei crediti professionali del DT al fine del mantenimento dell'iscrizione all'ordine professionale aggiornando i dati sulla attività formativa nella apposita piattaforma.
- Gestisce le pratiche di finanziamento delle attività formative in collaborazione con il cliente e l'Ente erogante con supporto del RC per l'offerta economica
- Monitora i corsi di formazione verificando il raggiungimento dell'obiettivo di gradimento e segnalando eventuali criticità e le proposte di miglioramento a CF e RQ
- Gestisce la piattaforma per l'erogazione dei corsi in e-learning
- Mantiene aggiornato il piano di formazione delle aziende RSPP per i corsi erogati da QSA
- Gestisce le fasi di erogazione dei corsi di formazione (preparazione materiale didattico, registro delle presenze, test di apprendimento, questionari di gradimento, attestati di partecipazione, ecc.) secondo le procedure e la modulistica del SGQ e il gestionale Safety per i corsi erogati da QSA
- Supporta RQ nell'attività di accreditamento
- Supporta CF nella gestione dell'area formazione

#### **4 POLITICA DELLA QUALITA' PER LA SODDISFAZIONE DEL SISTEMA-CLIENTE**

La politica per la qualità di QSA S.r.l. è orientata a fornire servizi formativi e di orientamento al bisogno delle aziende di rispondere alle richieste della normativa in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

QSA assicura che le richieste e le aspettative del Cliente, in termini di qualità e modalità di erogazione del servizio, vengano individuate ed analizzate al fine di ottenere, e in seguito di accrescere, la completa soddisfazione del Cliente e la fiducia dello stesso.

Tale rilievo si declina nell'individuazione di un Sistema Cliente, in quanto le tipologie di intervento consentono di contemplare differenti fruitori dei medesimi servizi formativi.

1. corsisti
2. ente finanziatore (Fondimpresa, INAIL, INPS, Agenzia del Lavoro, ecc.)
3. imprese/professionisti.



Qualità . Sicurezza . Ambiente

Soddisfare le esigenze espresse e non espresse dei diversi tipi di cliente significa tenere presente che queste non sono necessariamente convergenti, seppur sempre compresenti, con diverso grado di rilevanza nelle varie fasi di sviluppo di un servizio formativo.

1. La soddisfazione delle esigenze dei corsisti, fruitori diretti dei servizi formativi, trova riscontro nella formulazione di progetti coerenti con le esigenze normative.
2. La risposta alle attese dell'ente finanziatore, che indice i bandi di gara su specifici progetti e mette a disposizione le risorse finanziarie per la realizzazione degli stessi, si traduce nell'osservanza degli adempimenti previsti per l'attuazione delle singole azioni e contenuti nelle linee guida e / o disposizioni impartite dal medesimo.
3. L'erogazione di un servizio qualificato nei confronti delle imprese/professionisti, soggetti che utilizzano direttamente i risultati di formazione ottenuti dai partecipanti, deve caratterizzarsi per un'attenzione particolare alla rispondenza dei profili professionali su cui sono progettate le azioni rispetto all'evoluzione del mercato del lavoro e delle competenze.

## **5 FORMAZIONE**

Organizziamo ed eroghiamo con personale interno o con la collaborazione di tecnici esperti ed abilitati esterni, corsi di formazione aziendali personalizzati o collettivi relativi alla sicurezza ed alla salute sul lavoro. Affianchiamo ogni azienda nel definire e colmare i propri gap formativi, attraverso una precisa analisi delle richieste normative, oltre a quelle specifiche per l'attività svolta e grazie a uno studio attento e costante della giurisprudenza in materia.

Siamo ente di formazione accreditato dalla Provincia Autonoma di Trento e in fase di accreditamento dalla Provincia Autonoma di Bolzano.

Tutti i nostri docenti interni ed esterni sono selezionati e verificati sia in termini di requisiti minimi di formazione ed esperienza, sia in termini di efficacia dell'erogazione del servizio e dell'attenzione alla persona.

I collaboratori interni QSA di quest'area sono: Patrizio Cigolla (coordinatore area formazione), Giulia Mittersteiner e Mariangela Vaia (tutoraggio)

Docenti interni qualificati sono: Ing. Piero Mattioli, Geom. Ivan Croce, Ing. Elena Zendron, Geom. Laura Caldonazzi, Ing. Anita Braitto, dott.ssa Jessica Tabarelli, Patrizio Cigolla, Ing. Nicola Dall'Oglio, dott. Luca Perenzoni, dott.ssa Sara Cortellazzi, Ing. Cosma Leonardi.



Qualità . Sicurezza . Ambiente

La nostra offerta formativa prevede:

### **5.1 FORMAZIONE OBBLIGATORIA DATORI DI LAVORO E DIRIGENTI**

- Corso di formazione per datori di lavoro SPP (16 ore) RISCHIO BASSO
- Corso di formazione per datori di lavoro SPP (32 ore) RISCHIO MEDIO
- Corso di formazione per datori di lavoro SPP (48 ore) RISCHIO ALTO
- Corso di aggiornamento per datori di lavoro SPP (6 ore) RISCHIO BASSO
- Corso di aggiornamento per datori di lavoro SPP (10 ore) RISCHIO MEDIO
- Corso di aggiornamento per datori di lavoro SPP (14 ore) RISCHIO ALTO
- Corso di formazione per dirigenti (16 ore)
- Corso di aggiornamento per dirigenti (6 ore)

### **5.2 FORMAZIONE OBBLIGATORIA LAVORATORI, PREPOSTI E RLS**

- Corso di formazione generale per lavoratori (4 ore)
- Corso di formazione specifica per lavoratori (4 ore) RISCHIO BASSO
- Corso di formazione specifica per lavoratori (8 ore) RISCHIO MEDIO
- Corso di formazione specifica per lavoratori RISCHIO ALTO
- Corso di aggiornamento per lavoratori (6 ore ogni 5 anni)
- Corso di formazione per preposti (8 ore)
- Corso di aggiornamento per preposti (6 ore ogni 5 anni)
- Corso di formazione per RLS (32 ore)
- Corso di aggiornamento per RLS (4 ore annue dai 15 ai 50 lavoratori e 8 ore annue per più di 50 lavoratori)

### **5.3 FORMAZIONE ADDETTI SQUADRE EMERGENZA**

- Corso di formazione degli addetti delle Squadre Antincendio (4-8-16 ore)
- Corso di formazione addetti delle Squadre di primo soccorso (12-16 ore)
- Corso di aggiornamento addetti delle squadre di primo soccorso (4-6 ore)
- Corso di aggiornamento addetti delle squadre di antincendio (4-6 ore)
- Procedure di emergenza aziendali (illustrazione PdE e Registro Controlli)

### **5.4 FORMAZIONE MACCHINE/ATTREZZATURE SECONDO CSR 22/02/2012**

- Corso di formazione per conduttori di PLE con stabilizzatori (8 ore)
- Corso di formazione per conduttori di PLE senza stabilizzatori (8 ore)
- Corso di formazione per conduttori di PLE con stabilizzatori e senza (10 ore)



Qualità . Sicurezza . Ambiente

- Corso di formazione per conduttori di gru per autocarro (12 ore)
- Corso di formazione per conduttori di gru a torre con rotazione in basso (12 ore)
- Corso di formazione per conduttori di gru a torre con rotazione in alto (12 ore)
- Corso di formazione per conduttori di gru a torre con rotazione in alto (12 ore)
- Corso di formazione per conduttori di gru a torre con rotazione in basso e in alto (14 ore)
- Corso di formazione per conduttori di carrelli elevatori semoventi (12 ore)
- Corso di formazione per conduttori di carrelli industriali semoventi e con braccio telescopico (12 ore)
- Corso di formazione per conduttori di carrelli / sollevatori / elevatori semoventi telescopici rotativi (12 ore)
- Corso di formazione per conduttori di carrelli semoventi, con braccio telescopico e rotativi (16 ore)
- Corso di formazione per conduttori di gru mobili – autogru (14 ore)
- Corso di formazione per conduttori di trattori agricoli o forestali a ruote (8 ore)
- Corso di formazione per conduttori di gru mobili su ruote con falcone telescopico o brandeggiabile (22 ore)
- Corso di formazione per conduttori di trattori agricoli o forestali a cingoli (8 ore)
- Corso di formazione per conduttori di trattori agricoli o forestali a ruote e a cingoli (13 ore)
- Corso di formazione per conduttori di escavatori idraulici (10 ore)
- Corso di formazione per conduttori di escavatori a fune (10 ore)
- Corso di formazione per conduttori di caricatori frontali – pala (10 ore)
- Corso di formazione per conduttori di terne (10 ore)
- Corso di formazione per conduttori di autoribaltabili a cingoli (10 ore)
- Corso di formazione per conduttori di escavatori idraulici, caricatori frontali e terne (16 ore)
- Corso di formazione per conduttori di pompe di calcestruzzo (14 ore)

## **5.5 FORMAZIONE DI ABILITAZIONE**

- Corso di formazione per lavori con funi (32 ore)
- Corso di formazione per montaggio ponteggi (28 ore)
- Corso di formazione norma CEI 27/11 per PES/PAV (16 ore)
- Corso di formazione sull'utilizzo di PID di III categoria: autorespiratore (4 ore)
- Corso di formazione sull'utilizzo di PID di III categoria: anticaduta (4 ore)

## **5.6 FORMAZIONE SPECIALISTICA ULTERIORE**

- Corso di formazione: segnaletica di sicurezza per cantieri stradali
- Corso sui rischi derivanti da assunzione di sostanze alcoliche, stupefacenti e psicotrope durante il lavoro



Qualità . Sicurezza . Ambiente

- Corso sulla comunicazione aziendale / comunicazione gerarchie funzionali
- Corso sul protocollo H.A.C.C.P.
- Corso di formazione in materia di ADR/RID
- Corso di formazione sui Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza OHSAS 18001:2007
- Corso di formazione sui Sistemi di Gestione Ambientale
- Corso di formazione sui Modelli Organizzativi Aziendali previsti dal D.Lgs. 231/01 – Esimenti per la responsabilità amministrativa delle aziende
- Corso di formazione sui Sistemi di Gestione per la Qualità

## **5.7 SEMINARI DI AGGIORNAMENTO**

- Seminari validi per l'aggiornamento di Addetti e Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione, Coordinatori della Sicurezza, Formatori in materia di Sicurezza, nonché per tutte le figure previste dalle normative vigenti.

Offriamo inoltre assistenza nella presentazione e gestione del progetto compreso l'eventuale finanziamento presso enti di finanziamento provinciali, nazionali o fondi interprofessionali. Tutta l'offerta formativa, completa di orari, sedi, docenti e contenuti è presente sul sito [www.qsa.it](http://www.qsa.it) e costantemente aggiornata.

## **6 IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO**

In coerenza con le coordinate culturali richiamate QSA attiva un sistema di valutazione dei propri servizi che, se da un lato si configura quale "dovere" nei confronti del sistema-cliente, dall'altro determina un "diritto" ascrivibile allo stesso.

Il risultato dei servizi formativi viene dunque verificato mediante la misurazione del grado di perseguimento di specifici obiettivi quantificati grazie ad indicatori di qualità, individuati in ordine alle diverse tipologie di cliente.

### **6.1 Corsisti**

La soddisfazione delle esigenze dei corsisti, fruitori diretti dei servizi formativi, è subordinata all'offerta di prodotti / programmi efficaci, basati sull'impiego di risorse umane e materiali adatti e scelte metodologiche e di contenuto aggiornate, per lo sviluppo di competenze professionali qualificate e necessarie ai fini di un adempimento normativo cogente ovvero ad una esigenza di



Qualità . Sicurezza . Ambiente

miglioramento delle capacità del personale di assumere un comportamento responsabile ai fini della tutela della propria salute e sicurezza.

L'adeguatezza dell'offerta formativa è misurata tramite specifici test e questionari che consentono, tra l'altro, di verificare l'apprendimento delle nozioni da parte del corsista.

## **6.2 Imprese / Professionisti**

La soddisfazione delle esigenze delle imprese / professionisti è subordinata all'offerta di prodotti / programmi incentrati su profili professionali (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, Coordinatori della sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione) emergenti dalle esigenze e fabbisogni presenti sul territorio e nelle aziende e derivati dalla concertazione con il sistema economico locale in termini di coinvolgimento attivo per una ricaduta diretta delle azioni formative sul mercato del lavoro in evoluzione.

L'adeguatezza dell'offerta formativa è misurata tramite specifici test e questionari che consentono, tra l'altro, di verificare l'apprendimento delle nozioni da parte del corsista.

## **6.3 Ente finanziatore**

La soddisfazione delle esigenze dell'ente finanziatore è subordinata all'offerta di prodotti / programmi realizzati in conformità con quanto approvato dal medesimo in sede di valutazione delle ipotesi progettuali, sia dal punto di vista organizzativo / gestionale sia dal punto di vista economico.

L'adeguatezza dell'offerta formativa è misurata tramite specifici test e questionari che consentono, tra l'altro, di verificare l'apprendimento delle nozioni da parte del corsista.

## **7 IL SISTEMA PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ'**

Il Sistema di Gestione per la Qualità di QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training prevede le seguenti procedure di lavoro:

Pro\_05.01-1 Gestione delle informazioni: Gestione dei documenti Prescrittivi Interni (MANUALE, LE PROCEDURE E LA MODULISTICA)

Pro\_05.01-2 Gestione delle Informazioni: Gestione dei documenti prescrittivi esterni (LEGGI, NORME E REGOLAMENTI)

Pro\_05.01-3 Gestione delle informazioni: Gestione dei documenti TECNICI

Pro\_05.01-4 Gestione delle informazioni: Comunicazioni con l'OdV



Qualità . Sicurezza . Ambiente

Pro\_05.02 Riesame del Sistema Qualità e Sicurezza e Riunione Periodica  
Pro\_05.03 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione dei controlli  
Pro\_05.04 Comunicazione, consapevolezza e conoscenza organizzativa  
Pro\_06.01-1 Gestione delle risorse umane (Reclutamento del personale)  
Pro\_06.01-2 Gestione delle risorse umane (Addestramento del personale)  
Pro\_06.02 Gestione della manutenzione delle Infrastrutture  
Pro\_07.01-1 Processi Relativi al Cliente: preventivi al cliente o offerte  
Pro\_07.01-2 Processi Relativi al Cliente: Gestione Modifiche  
Pro\_07.02 Progettazione del Servizio  
Pro\_07.03-1 Gestione degli ordini di acquisto: Richieste Preventivi  
Pro\_07.03-2 Gestione degli ordini di acquisto: Ordine di acquisto  
Pro\_07.03-3 Gestione degli ordini di acquisto: Controllo al ricevimento dei materiali acquistati  
Pro\_07.03-4 Gestione degli ordini di acquisto: Gestione magazzino  
Pro\_07.03-5 Gestione degli ordini di acquisto: Valutazione fornitori  
Pro\_07.04 Erogazione del Servizio  
Pro\_07.05 Taratura Strumenti  
Pro\_08.01 Gestione degli Audit Interni  
Pro\_08.02 Gestione delle Non Conformità e delle azioni di miglioramento  
Pro\_08.03-1 Azioni per il miglioramento: Valutazione del Grado di Soddisfazione del cliente  
Pro\_09.01 Preparazione e risposta alle emergenze  
Pro\_11.01 Gestione dati e proprietà parti interessate

*In coerenza con quanto previsto nella Pro\_08.02 gli utenti di QSA possono – in caso di particolari disservizi – inoltrare reclamo, cui verrà data risposta (in forma verbale o scritta) al massimo entro 15 giorni.*

*Il presente documento rientra di fatto nel Sistema di Gestione della Qualità presente in azienda e come tale segue le regole di aggiornamento e diffusione definite da applicazione del sistema.*

## **8 DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO**

- Principali relazioni con soggetti istituzionali e sociali, economici, scolastici operanti nel territorio della provincia di Bolzano;
- Realizzazione di un periodo di stage

Tale documento viene reso disponibile a tutti i clienti e più in generale a tutte le parti interessate, tramite la pubblicazione sul sito internet [www.qsa.it](http://www.qsa.it)