



Qualità . Sicurezza . Ambiente

# CARTA DEI SERVIZI FORMAZIONE

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

### **ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

### **TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

### **BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





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
07	28.09.2020	3	7	Aggiornamento responsabilità e formazione
08	17/06/202 2	-	-	Aggiornamento nominativi collaboratori e corsi di formazione
09	16/07/202 4			Aggiornamento responsabilità e formazione

**Firma del Responsabile del processo di Direzione**

### COPIA EMESSA IN FORMA

controllata

non controllata

#### ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

#### TRENTO

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

#### BOLZANO \ BOZEN

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **web:** www.qsa.it **e-mail:** info@qsa.it  
**pec:** qsasrl@pec.it **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





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>ACRONIMI.....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>ORGANIZZAZIONE SEDI E RESPONSABILITA' .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>POLITICA DELLA QUALITA' PER LA SODDISFAZIONE DEL SISTEMA-CLIENTE.....</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>FORMAZIONE .....</b>	<b>10</b>
<b>6.1.</b>	FORMAZIONE LAVORATORI, PREPOSTI E DIRIGENTI PREVISTA DALL'ACCORDO STATO REGIONI NR. 221/11 DD 21.12.2011 E D.LGS. 81/08 E SS.MM.....	11
<b>6.2.</b>	FORMAZIONE RLS ART. 37 COMMA 11 DEL D.LGS. 81/08 E SS.MM. ....	12
<b>6.3.</b>	FORMAZIONE RSPP ACCORDO STATO REGIONI 07 LUGLIO 2016 E ART. 32 DEL D.LGS. 81/08 E SS.MM..	12
<b>6.4.</b>	FORMAZIONE PER PERSONA RESPONSABILE DELLA SICUREZZADELL'ATTREZZATURA DI IMMAGAZZINAGGIO (PRSES) UNI-EN 15635 - ART. 37 D.LGS. 81/08 - CSR 221/2011 .....	12
<b>6.5.</b>	FORMAZIONE MACCHINE/ATTREZZATURE PREVISTA DALL'ACCORDO STATO REGIONI NR. 53/12 DD 22.02.2012 E D.LGS. 81/08 E SS.MM. ....	12
<b>6.6.</b>	FORMAZIONE ADDETTI ANTINCENDIO ART. 46 D.LGS 81/08 - D.M. 10 MARZO 98 (ALL. IX).....	13
<b>6.7.</b>	FORMAZIONE DPI III CATEGORIA ART. 77 D.LGS 81/08 - D.LGS. 475/92 SS.MM. II. ....	13
<b>6.8.</b>	FORMAZIONE ADDETTI PRIMO SOCCORSO ART. 45 D.LGS 81/08 - D.M. 388/2003.....	13
<b>6.9.</b>	FORMAZIONE BLSA ART. 45 D.LGS 81/08 - D.M. 388/2003 .....	13
<b>6.10.</b>	FORMAZIONE CARROPONTE ART. 71 D.LGS. 81/08 .....	13
<b>6.11.</b>	FORMAZIONE PES/PAV NORMA CEI 27-11 & NORMA TECNICA CEI 11-27:2014.....	13
<b>6.12.</b>	FORMAZIONE PONTEGGI ALL. XXI D.LGS. 81/08 .....	14
<b>6.13.</b>	FORMAZIONE ESCAVATORI E PALE ART. 73 D.LGS. 81/08 .....	14
<b>6.14.</b>	FORMAZIONE QUAD E MOTOSLITTE ART. 73 D.LGS. 81/08 - IL CODICE DELLA STRADA.....	14
<b>6.15.</b>	FORMAZIONE MOTOSEGA.....	14
<b>6.16.</b>	FORMAZIONE SEGNALETICA DI SICUREZZA ART. 37 E ALLEGATO XXV D.LGS. 81/08 D.M. 10.07.2002 - IL CODICE STRADALE ACCORDO 221/CSR DEL 21.12.2011 - DECRETO INTERMINISTERIALE 04.03.2013 ...	14
<b>6.17.</b>	FORMAZIONE PRIVACY .....	14
<b>6.18.</b>	FORMAZIONE SPAZI CONFINATI DPR 177/2011 - ART. 119, 121 D.LGS. 81/08.....	14
<b>6.19.</b>	FORMAZIONE COORDINATORI SICUREZZA ART. 98 E ALLEGATO XIV D.LGS. 81/08 .....	15
<b>6.20.</b>	FORMAZIONE FORMATORI D.M. 06.03.2013.....	15
<b>6.21.</b>	FORMAZIONE SPECIALISTICA ULTERIORE .....	15
<b>6.22.</b>	SEMINARI DI AGGIORNAMENTO .....	15
<b>7.</b>	<b>IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO.....</b>	<b>15</b>
<b>7.1.</b>	CORSISTI.....	16
<b>7.2.</b>	IMPRESE / PROFESSIONISTI.....	16
<b>7.3.</b>	ENTE FINANZIATORE .....	16
<b>8.</b>	<b>IL SISTEMA PER LA GESTIONE INTEGRATO .....</b>	<b>16</b>

### ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

### TRENTO

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

### BOLZANO \ BOZEN

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439



**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505



Qualità . Sicurezza . Ambiente

## 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

QSA srl - Engineering Consulting Training Società Benefit 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).

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.

Nell'anno 2020 l'azienda ha implementato i requisiti definiti dalle norme UNI EN ISO 14001:2015 (per il sistema di gestione ambientale) e UNI ISO 45001:2018 (per il sistema di gestione salute e sicurezza), creando un sistema di gestione interno integrato qualità-sicurezza-ambiente.

Nel corso degli anni il gruppo di lavoro è cresciuto in numero (ad oggi conta più di 20 persone) ed esperienza, permettendo all'azienda di specializzarsi in diverse direzioni, continuando ad erogare servizi e consulenze di alto contenuto tecnico.

Nel 2024 l'Azienda è diventata Società Benefit, con l'obiettivo di integrare sempre più i concetti di sostenibilità nel proprio business.

"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.

---

### ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

### TRENTO

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

### BOLZANO \ BOZEN

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439



**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505



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. ACRONIMI

ACRONIMO	DEFINIZIONE
DG	Direttore Generale
RC	Responsabile Commerciale
RPP	Responsabile area Pianificazione Produttiva
RAFPCG	Responsabile amministrazione, finanza, personale e controllo di gestione
DT	Direttore Tecnico
SG	Segreteria Generale
SF	Segreteria Formazione
RF	Responsabile area Formazione
RSGI	Responsabile sistema di gestione integrato (qualità – sicurezza – ambiente)
SGI	Sistema di gestione integrato (qualità – sicurezza – ambiente)

### ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

### TRENTO

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

### BOLZANO \ BOZEN

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Reg. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





Qualità . Sicurezza . Ambiente

#### 4. ORGANIZZAZIONE SEDI E RESPONSABILITA'

- **Direttore Generale (Commerciale - Tecnico – Risorse Umane) (DG) (Processo di direzione generale)**
  - 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 (RAFPCG) (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
  - 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;

---

**ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

**TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

**BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





Qualità . Sicurezza . Ambiente

- Gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### Responsabile area pianificazione produttiva (RPP) e commerciale (RC) **(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 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
- 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, e del DT e TR 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 SG e SF;
- 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.

---

**ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

**TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

**BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439



**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505



Qualità . Sicurezza . Ambiente

### Responsabile pianificazione produttiva (RPP) e commerciale (RC) (**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 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 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

### Segreteria generale (SG) e segreteria formazione (SF) (**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 formazione (SF) (**processo di progettazione**)

- Supporta la RC nella promozione/organizzazione dei corsi interaziendali

### Responsabile area formazione (RF) e Area Progettazione e sviluppo della formazione (PSF) (**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 RSGI (per quanto riguarda la conformità al SGI)
- 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 RC per la parte commerciale (per corsi aziendali, interaziendali, seminari...)
- Aggiorna, sviluppa e verifica il contenuto del materiale didattico, verifiche di apprendimento, ecc.

---

#### ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

#### TRENTO

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

#### BOLZANO \ BOZEN

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505







Qualità . Sicurezza . Ambiente

- Supporta i tecnici RSPP ad effettuare l'analisi delle esigenze formative per le Aziende di cui si ha l'incarico di RSPP
- Supporta il RC 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 RSGI e RC

#### Segreteria area formazione (SF) (**Processo di erogazione dei servizi**)

- Monitora, con il supporto del RSGI, 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 RF e RSGI
- 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 SGI e il gestionale Safety per i corsi erogati da QSA
- Supporta RSGI nell'attività di accreditamento
- Supporta RF nella gestione dell'area formazione

#### Segreteria Area formazione (SF) e Tutor (**Processo di erogazione dei servizi**)

- Monitora i corsi di formazione verificando il raggiungimento dell'obiettivo di gradimento e segnalando eventuali criticità e le proposte di miglioramento a RF e RSGI
- 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 SGI e il gestionale Safety per i corsi erogati da QSA
- Supporta RF nella gestione dell'area formazione

---

**ZIANO DI FEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

**TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

**BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





Qualità . Sicurezza . Ambiente

## 5. 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.

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.

### Responsabile del sistema di gestione integrato (RSGI) (**Processo sistema di gestione**)

- Progetta, implementa, aggiorna e diffonde il SGI
- Mappa, progetta e gestisce i processi aziendali misurandone l'efficacia
- Garantisce la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze delle norme
- Prepara gli input per il riesame periodico della direzione
- Analizza lo stato della Qualità raggiunto e riferisce periodicamente alla DG in merito all'andamento dell'SGI
- Promuove all'interno dell'organizzazione un'idea di Qualità intesa sia come qualità dell'organizzazione che del servizio
- Promuove eventuali azioni preventive di miglioramento

#### ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

#### TRENTO

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

#### BOLZANO \ BOZEN

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439



**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505



Qualità . Sicurezza . Ambiente

- Promuove eventuali azioni correttive
- Forma ed informa il personale in merito al SGI
- Pianifica e conduce audit interni per sincerarsi che tutte le attività dell'organizzazione avvengano in conformità a quanto descritto nella documentazione di Sistema
- Analizza ed elabora i dati relativi alla soddisfazione del cliente comunicandone l'esito alla DG, RC, RPP.
- Supporta il RC nella qualifica del fornitore
- Garantisce, in collaborazione con il Tecnico sul trattamento dei dati personali la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze della norma sulla privacy
- Garantisce, con la collaborazione di SF, l'attività e la continuità dell'accreditamento per l'erogazione dei corsi di formazione sia presso la Provincia di Trento che di Bolzano
- Effettua gli audit del sistema di gestione interno (per i processi non direttamente svolti)
- Monitora la formazione dei tecnici RSPP/CSP/CSE/Tecnici Antincendio/Verificatori/Formatori segnalando alla DG l'esigenza formativa da prevedere ogni anno

## 6. FORMAZIONE

---

### ZIANO DI Fiemme (TN) – SEDE LEGALE

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

### TRENTO

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

### BOLZANO \ BOZEN

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





Qualità . Sicurezza . Ambiente

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, in aula, in videoconferenza (su richiesta del cliente e nei casi possibili) e in modalità FAD (su richiesta del cliente e nei casi possibili). 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.

La nostra offerta formativa prevede:

### **6.1. Formazione Lavoratori, preposti e dirigenti prevista dall'Accordo Stato Regioni nr. 221/11 dd 21.12.2011 e D.Lgs. 81/08 e ss.mm.**

#### **In lingua italiana:**

- Formazione generale - 4 ore
- Formazione specifica rischio basso - 4 ore
- Formazione specifica rischio medio - 8 ore
- Formazione specifica rischio alto 12 ore
- Aggiornamento lavoratori rischio basso - 6 ore
- Aggiornamento lavoratori rischio medio - 6 ore
- Aggiornamento lavoratori rischio alto - 6 ore
- Formazione preposti - 8 ore
- Aggiornamento preposti - 6 ore
- Formazione dirigenti - 16 ore
- Aggiornamento dirigenti - da definire in base all'argomento/ore

#### **In lingua tedesca:**

- Formazione generale - 4 ore
- Formazione specifica rischio basso - 4 ore
- Formazione specifica rischio medio - 8 ore
- Formazione specifica rischio alto 12 ore
- Formazione preposti - 8 ore
- Aggiornamento lavoratori e preposti - 6 ore

#### **In lingua inglese:**

- Formazione generale - 4 ore
- Formazione specifica rischio basso - 4 ore

---

#### **ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

#### **TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

#### **BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439



**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505



Qualità . Sicurezza . Ambiente

**In lingua spagnola e francese:**

- Formazione generale - 4 ore

**6.2. Formazione RLS Art. 37 comma 11 del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.**

- Formazione RLS - 32 ore
- Aggiornamento RLS - 4 ore (azienda con 15-50 dipendenti) 8 ore (azienda con > 50 dipendenti)

**6.3. Formazione RSPP Accordo Stato Regioni 07 luglio 2016 e art. 32 del D.Lgs. 81/08 e ss.mm**

- Aggiornamento RSPP - da definire in base all'argomento/ore

**6.4. Formazione per Persona Responsabile della Sicurezza dell'attrezzatura di immagazzinaggio (PRSES) UNI-EN 15635 - Art. 37 D.Lgs. 81/08 - CSR 221/2011**

- Formazione PRSES - 4 ore

**6.5. Formazione macchine/attrezzature prevista dall'Accordo Stato Regioni nr. 53/12 dd 22.02.2012 e D.Lgs. 81/08 e ss.mm.**

- Addetti all'utilizzo di PLE con stabilizzatori - 8 ore
- Addetti all'utilizzo di PLE senza stabilizzatori - 8 ore
- Addetti all'utilizzo di PLE con e senza stabilizzatori - 10 ore
- Addetti all'utilizzo di gru per autocarro - 12 ore
- Addetti utilizzo gru a torre in alto - 12 ore
- Addetti utilizzo gru a torre in basso - 12 ore
- Addetti utilizzo gru a torre in alto e in basso - 14 ore
- Addetti utilizzo carrelli industriali semoventi - 12 ore
- Addetti utilizzo carrelli semoventi a braccio telescopico - 12 ore
- Addetti utilizzo carrelli/sollevatori/elevatori telescopici rotativi - 12 ore
- Addetti utilizzo carrelli industriali, carrelli a braccio telescopico e carrelli/sollevatori/elevatori semoventi telescopici rotativi - 16 ore
- Addetti utilizzo gru mobili - 14 ore
- Addetti utilizzo trattori agricoli o forestali - 8 ore
- Addetti utilizzo escavatori/pale/terne - escavatori idraulici - 10 ore
- Addetti utilizzo escavatori/pale/terne - escavatori a fune - 10 ore
- Addetti utilizzo escavatori/pale/terne - caricatori frontali - 10 ore
- Addetti utilizzo escavatori/pale/terne - terne - 10 ore
- Addetti utilizzo escavatori/pale/terne - autoribaltabili a cingoli - 10 ore

**ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

**TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

**BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **web:** www.qsa.it **e-mail:** info@qsa.it  
**pec:** qsasrl@pec.it **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





Qualità . Sicurezza . Ambiente

- Addetti utilizzo escavatori/pale/terne - escavatori idraulici, caricatori frontali, terne - 16 ore
- Addetti utilizzo pompe per calcestruzzo - 14 ore
- Aggiornamento macchine (\*\*) - 4 ore

**6.6. Formazione addetti antincendio Art. 46 D.Lgs 81/08 - D.M. 10 marzo 98 (All. IX)**

- Addetti antincendio di livello 1 - 4 ore
- Addetti antincendio di livello 2 - 8 ore
- Addetti antincendio di livello 3 - 16 ore
- Aggiornamento addetti antincendio di livello 1 - 2 ore
- Aggiornamento addetti antincendio di livello 2 - 5 ore
- Aggiornamento addetti antincendio di livello 3 - 8 ore

**6.7. Formazione DPI III categoria Art. 77 D.Lgs 81/08 - D.Lgs. 475/92 ss.mm. ii.**

- Formazione DPI III categoria: anticaduta - 4 ore

**6.8. Formazione addetti primo soccorso Art. 45 D.Lgs 81/08 - D.M. 388/2003**

- Addetti primo soccorso aziende di tipo A - 16 ore
- Addetti primo soccorso aziende di tipo B/C - 12 ore
- Aggiornamento addetti primo soccorso aziende di tipo A - 6 ore
- Aggiornamento addetti primo soccorso aziende di tipo B/C - 4 ore

**6.9. Formazione BLSD Art. 45 D.Lgs 81/08 - D.M. 388/2003**

- Corso di formazione per gli addetti al primo soccorso con abilitazione all'uso del defibrillatore (BLSD)
- Corso di aggiornamento per gli addetti al primo soccorso con abilitazione all'uso del defibrillatore (BLSD)

**6.10. Formazione carroponte Art. 71 D.Lgs. 81/08**

- Addetti utilizzo carroponte - 8 ore

**6.11. Formazione PES/PAV Norma CEI 27-11 & Norma tecnica CEI 11-27:2014**

- Formazione CEI per PES-PAV - 16 ore
- Aggiornamento CEI per PES-PAV - 4 ore

**ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

**TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

**BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **web:** www.qsa.it **e-mail:** info@qsa.it  
**pec:** qsasrl@pec.it **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





Qualità . Sicurezza . Ambiente

#### **6.12. Formazione ponteggi All. XXI D.Lgs. 81/08**

- Formazione addetti montaggio/smontaggio ponteggi - 28 ore
- Aggiornamento addetti montaggio/smontaggio ponteggi - 4 ore

#### **6.13. Formazione escavatori e pale Art. 73 D.Lgs. 81/08**

- Addetti utilizzo mini escavatori - 8 ore
- Addetti utilizzo mini pale caricatori - 8 ore

#### **6.14. Formazione quad e motoslitte Art. 73 D.Lgs. 81/08 - Il codice della strada**

- Addetti utilizzo quad - 8 ore
- Addetti utilizzo motoslitte - 8 ore

#### **6.15. Formazione motosega**

- Formazione e addestramento utilizzo motosega e tecniche C O N abbattimento e taglio alberi - 16 ore
- Formazione e addestramento utilizzo motosega SENZA abbattimento e taglio alberi - 8 ore

#### **6.16. Formazione segnaletica di sicurezza Art. 37 e Allegato XXV D.Lgs. 81/08 D.M. 10.07.2002 - Il codice stradale Accordo 221/CSR del 21.12.2011 - Decreto Interministeriale 04.03.2013**

- Formazione lavoratori addetti all'apposizione della segnaletica di sicurezza per cantieri stradali - 8 ore
- Formazione preposti addetti all'apposizione della segnaletica di sicurezza per cantieri stradali - 12 ore
- Aggiornamento lavoratori addetti all'apposizione della segnaletica di sicurezza per cantieri stradali - 6 ore
- Aggiornamento preposti addetti all'apposizione della segnaletica di sicurezza per cantieri stradali - 6 ore

#### **6.17. Formazione privacy**

- Formazione Privacy - 4 ore

#### **6.18. Formazione spazi confinati DPR 177/2011 - Art. 119, 121 D.Lgs. 81/08**

- Formazione addetti spazi confinati - 24 ore

---

#### **ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

#### **TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

#### **BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





Qualità . Sicurezza . Ambiente

### **6.19. Formazione coordinatori sicurezza Art. 98 e Allegato XIV D.Lgs. 81/08**

- Aggiornamento coordinatori – da definire in base all’argomento/ore

### **6.20. Formazione formatori D.M. 06.03.2013**

- Aggiornamento formatori – da definire in base all’argomento/ore

### **6.21. FORMAZIONE SPECIALISTICA ULTERIORE**

- Corso di formazione addetti spazi confinati (24 ore)
- Corso sui rischi derivanti da assunzione di sostanze alcoliche, stupefacenti e psicotrope durante il lavoro
- Corso sulla comunicazione aziendale / comunicazione gerarchie funzionali
- Corso sul protocollo H.A.C.C.P.
- Corso di formazione sui Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza UNI ISO 45001:2018
- Corso di formazione sui Sistemi di Gestione Ambientale UNI ISO 14001:2015
- 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 UNI ISO 9001:2015
- Corso di formazione gestione legionellosi
- Corso di formazione ESG sulla sostenibilità

### **6.22. 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.

## **7. 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.

#### **ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

#### **TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

#### **BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439



**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





Qualità . Sicurezza . Ambiente

## 7.1. 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 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.

## 7.2. 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.

## 7.3. 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.

## 8. IL SISTEMA PER LA GESTIONE INTEGRATO

Il Sistema di Gestione integrato di QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit prevede le seguenti procedure:

PGI.01	Procedura per la definizione dell'Analisi del contesto, parti interessate valutazione dei rischi/opportunità di contesto
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

### TRENTO

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

### BOLZANO \ BOZEN

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Rag. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **web:** www.qsa.it **e-mail:** info@qsa.it  
**pec:** qsasrl@pec.it **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505





Qualità . Sicurezza . Ambiente

PGI.02	Procedura per la Gestione della Leadership, dell'impegno, della politica, degli obiettivi, programmi e del Riesame della Direzione
PGI.03	Procedura di identificazione, gestione, controllo e aggiornamento delle informazioni documentate
PGI.04	Procedura per la valutazione e la gestione dei rischi (SICUREZZA)
PGI.05	Procedura di gestione delle prescrizioni legali e altre prescrizioni e innovazioni
PGI.06	Procedura di gestione delle risorse umane
PGI.07	Procedura per la Gestione della Comunicazione, partecipazione, consultazione
PGI.08	Procedura per la Gestione della pianificazione e delle misure di prevenzione protezione (CONTROLLO OPERATIVO)
PGI.09	Procedura per la Gestione delle emergenze
PGI.10	Procedura di gestione del processo commerciale, di progettazione e di soddisfazione del cliente
PGI.11	Procedura di gestione approvvigionamento e gestione dei fornitori
PGI.12	Procedura di gestione della gestione delle commesse
PGI.13	Procedura per la Gestione della sorveglianza e monitoraggio dei processi valutazione delle prestazioni
PGI.14	Procedura per la Gestione delle non conformità e delle azioni correttive
PGI.15	Procedura per la Gestione degli accadimenti pericolosi (infortuni, quasi infortuni, incidenti, quasi incidenti)
PGI.16	Procedura per la Gestione degli Audit

In coerenza con quanto previsto nella PGI.10 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 Integrato presente in azienda e come tale segue le regole di aggiornamento e diffusione definite da applicazione del sistema.

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)

**ZIANO DI FIEMME (TN) – SEDE LEGALE**

Via alla Marcialonga 3 – 38030  
Tel 0462 500049

**TRENTO**

Via Innsbruck 13\15 – 38121  
Tel 0461 950720

**BOLZANO \ BOZEN**

Via Ressel\Ressel Strasse 2/f – 39100  
Tel 0471 915439

**Reg. Sociale:** QSA S.r.l. – Engineering Consulting Training Società Benefit **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) **C.C.I.A.A. – C.F. – P.IVA:** 01670340221 **Cap. Soc.** 200.000 € i.v. **REA n.** TN-168505

