



CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Rev. 1
Data: 27/06/2022

Approvato da:
Direzione

Pagina 1 di 5

1. DATI GENERALI

DAG L'Ambiente S.r.l.

Sede formativa: Via Stella, 5/G – Ravina – 38123 Trento (TN)

Tel/fax: 0461 091533

Web: www.dagambiente.it

E.mail: info@dagambiente.it

PEC: dagambiente@pec.it

C.F. - P.IVA - Reg. Imp. 01739340220

Codice ATECORI 2007 74.90.21 - REA 173519

Cassa Rurale di Trento – IBAN IT59S0830401848000048311735

Capitale Sociale: € 20.000 i.v.

Aula formativa: c/o Progetto Salute S.r.l. – Via Bezzecca, 8 – 38121 Trento (TN)

Tel: 0461 912765

2. PREMESSA

La DAG L'Ambiente S.r.l. è una società di Consulenza e formazione in materia di sicurezza sul lavoro. Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la DAG L'Ambiente S.r.l. 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*), ed in materia ambientale.

DAG L'Ambiente S.r.l. mette a disposizione dei propri Clienti l'esperienza pluriennale maturata al servizio di primarie imprese in campo ambientale e della SSL (Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro), per sviluppare progetti di consulenza e formazione a supporto dei processi nell'ottica del miglioramento della sicurezza negli ambienti di lavoro.

3. LIVELLO STRATEGICO

La DAG L'Ambiente S.r.l. ha definito la seguente Politica per la Qualità.

La missione aziendale è rivolta garantire al cliente i seguenti obiettivi di qualità:

- misurare e migliorare la qualità del servizio fornito, attivandosi nella prevenzione più che nella eliminazione a posteriori delle non conformità, per ridurre i livelli di rischio in materia di sicurezza sul lavoro, per ridurre i costi economici e di immagine che ne possono scaturire;
- valutare e accrescere il livello di soddisfazione del Cliente definendo inoltre degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi;
- garantire l'attenzione nell'erogazione dei propri servizi, al fine di offrire un servizio di qualità e di trasmettere conoscenza e competenza ai propri Clienti;
- impegnarsi nel rispetto dei criteri stabiliti per la qualità;
- mirare a un miglioramento continuo dei processi aziendali attraverso l'utilizzo sistematico delle azioni preventive, volte a eliminare non conformità potenziali presso il Cliente;
- elevare le capacità professionali e le specifiche competenze.

La Direzione della DAG L'Ambiente S.r.l. controlla periodicamente, attraverso specifici

feedback da parte dei singoli clienti, la soddisfazione dei servizi offerti anche attraverso i propri collaboratori, direttamente coinvolti nell'applicazione della politica aziendale.

La Direzione diffonde, ai clienti e fornitori, la propria Politica della Qualità pubblicando la carta della qualità, che la contiene, nel proprio sito web e rendendola disponibile ai partecipanti ai corsi durante gli incontri formativi.

4. LIVELLO ORGANIZZATIVO

I servizi di consulenza ed i servizi formativi garantiti dalla DAG L'Ambiente S.r.l. sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

4.1 Servizi formativi offerti

La DAG L'Ambiente S.r.l. assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi:

- consulenza in materia di sicurezza sul lavoro, ai sensi del D.Lgs. 81/08;
- servizio di Rspg personalizzato, in base alle specifiche esigenze aziendali;
- affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- formazione in materia di sicurezza sul lavoro, ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/08, dell'Accordo Stato Regioni del 21.12.2012 e dell'Accordo Stato Regioni del 22.02.2013 sulle attrezzature di lavoro fornendo docenza qualificata. In particolare le azioni formative sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale;
- altra formazione specifica relativa alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- assistenza successiva all'intervento formativo (es. con check up sul campo volti alla verifica dell'apprendimento).

Tabella 1 - DOCENZE EFFETTUATE NEGLI ULTIMI 3 ANNI

	ANNO	n° ore docenza	n° persone formate
Accordo Stato Regioni 21/12/2011- Corsi sicurezza generale lavoratori e rischi specifici	2019	76	113
	2020	77,5	138
	2021	129	171
Accordo Stato Regioni 21/12/2011 - Corsi Preposti	2019	4	6
	2020	16	16
	2021	8	4
Accordo Stato Regioni 22/02/2012 - Carrelli elevatori	2019	20	12
	2020	36	49
	2021	30	17
Accordo Stato Regioni 22/02/2012 - PLE	2019	16	7
	2020	28	16
	2021	32	23
Spazi confinati	2019	0	0
	2020	8	4
	2021	16	10
Totale complessivo 2019/2020/2021		496,5	586

4.2 Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, la DAG L'Ambiente S.r.l. si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring.

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

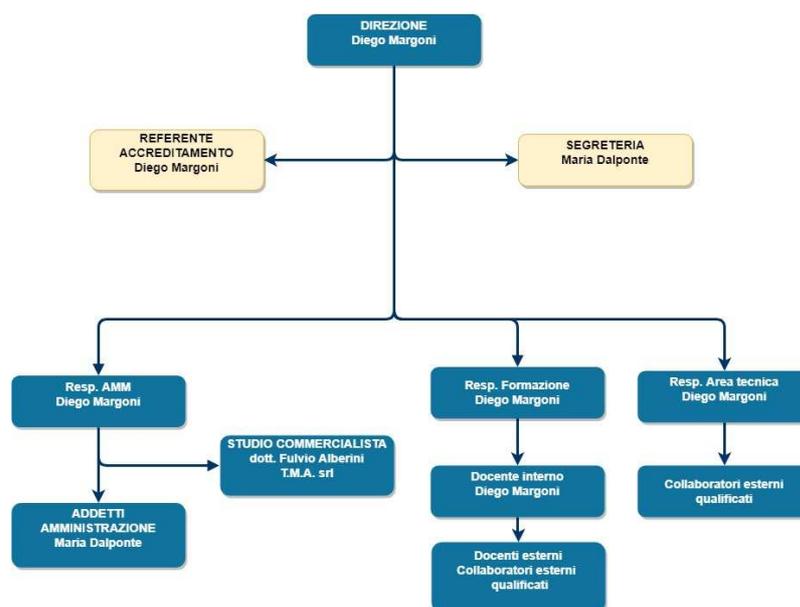


Tabella 2 – Funzioni aziendali coinvolte nei processi

Funzioni coinvolte nella gestione dei servizi formativi	Descrizione
Direzione	Direzione aziendale
Referente dell'accreditamento	Riferimento interno per l'accreditamento
Segreteria	Gestione richieste d'offerta e contatto con i clienti
AMM (Amministrazione)	Gestione economico amministrativa
Responsabile Formazione	Responsabile dell'analisi dei fabbisogni professionali e formativi
	Responsabile della progettazione degli interventi formativi
	Responsabile dell'erogazione dei servizi

4.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

L'aula formativa della DAG L'Ambiente S.r.l. è sita in Via Bezzecca, 6 a Trento (TN) ed è dotata delle seguenti attrezzature/strumenti:

- personal Computer in rete con collegamento ad internet;
- connessione Wi-Fi;
- telefono fisso
- n° 1 videoproiettore fisso
- n° 2 Videoproiettori portatili
- n° 1 Lavagna a fogli mobili
- n. 24 sedie con supporto per scritte e postazione mobili per esercitazioni.

Le attrezzature di cui sopra sono conformi alle vigenti normative in materia di sicurezza e marcatura

Tutti gli spazi aziendali relativi alla sala formativa sono conformi alle vigenti normative di

sicurezza applicabili al settore produttivo di riferimento della nostra azienda e sono idonei ed adeguati allo svolgimento delle attività di realizzazione del prodotto.

5. LIVELLO OPERATIVO

La DAG L'Ambiente S.r.l. ha adottato nella propria gestione 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 e l'adeguatezza dei servizi forniti

Per quanto riguarda l'attività di formazione, la DAG L'Ambiente S.r.l. ha individuato degli elementi di valutazione (*Fattori di qualità*) da prendere in considerazione in relazione all'intervento formativo da garantire e alle esigenze del Cliente.

5.1 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 committente/beneficiario.

5.2 Indicatori

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

5.3 Standard di qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che la DAG L'Ambiente S.r.l. si impegna a raggiungere.

5.4 Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del Cliente.

Tabella 3 - FATTORI DI QUALITÀ E LORO INDICATORI

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'Offerta/Progettazione/Erogazione/Rendicontazione	Adeguatezza organizzazione/ Tempestività/ Completezza/Flessibilità	N. di NC emerse N. di azioni correttive N. di azioni preventive/di miglioramento	Rispetto contratto	Verifiche interne
Erogazione	Efficacia Docenza/ Tutoring	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	Questionari o di Gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	
	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti abbastanza/molto Soddisfatti rispetto al totale	abbastanza/molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi	

6. LIVELLO PREVENTIVO

Rilevazione feedback a garanzia della qualità dei servizi erogati e allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, periodicamente vengono presi in esame i feedback (*i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami*) da parte degli utenti delle attività formative, rilevati attraverso i seguenti strumenti:

- verifica diretta a mezzo di telefono e/o via e-mail;
- richiesta specifica di reclami e/o suggerimenti a disposizione corsisti;
- questionari di soddisfazione.

La DAG L'Ambiente S.r.l. si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai Clienti dei propri corsi di formazione, anche in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

In particolare, DAG L'Ambiente S.r.l. dà evidenza e risposte ai reclami e suggerimenti, direttamente al Cliente interessato, in forma scritta, solitamente a mezzo mail, entro i tempi previsti e fornisce quotidianamente informazioni sui corsi svolti ed in corso di svolgimento.

La DAG L'Ambiente S.r.l. rileva periodicamente anche i feedback dei Clienti ed anche direttamente dei Corsisti. In particolare, DAG L'Ambiente S.r.l., sia durante lo svolgimento delle attività che al loro termine, adotta strumenti per rilevare e misurare la soddisfazione dei clienti/committenti/corsisti.

La DAG L'Ambiente S.r.l. adotta delle procedure interne finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti e alle esigenze espresso dal Committente.

In particolare si adottano immediate azioni correttive e preventive in caso di segnalazione, da parte Cliente, di non conformità e/o di reclami.

La DAG L'Ambiente S.r.l., in occasione di ogni singolo incarico, mette a disposizione del Cliente i propri recapiti telefonici ed e-mail per la segnalazione dei reclami e per la definizione dei criteri di segnalazione.

7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

7.1 Validazione

La presente Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dall'Amministratore Unico di DAG L'AMBIENTE

7.2 Diffusione

La DAG L'Ambiente S.r.l. assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul sito web aziendale;
- diffusione ai propri fornitori e collaboratori esterni in allegato alle condizioni contrattuali;
- messa a disposizione ai partecipanti ai corsi durante l'evento formativo.

7.3 Aggiornamento

La presente Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, 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 della verifica della soddisfazione dei singoli Clienti e le segnalazioni dei propri collaboratori.