



Via Tiberina 98/N – Deruta (PG)

## *Carta della Qualità dei servizi formativi*

**Rev. 02 del 30/03/2018**

| <b>REVISIONI</b> |            |                                    |                  |             |      |
|------------------|------------|------------------------------------|------------------|-------------|------|
| N. REV.          | DATA APPR. | DESCRIZIONE MODIFICHE              | RIF. PARAG.      | RIF. PAGINA | NOTE |
| 00               | 06/06/12   | Stesura iniziale                   |                  |             |      |
| 01               | 12/06/14   | Estensione catalogo corsi          | 2.2              | 5           |      |
| 02               | 30/03/18   | Passaggio alla norma ISO 9001:2015 |                  |             |      |
| STESURA - RSGQ   |            | APPROVAZIONE - DIR                 | EMISSIONE - RSGQ |             |      |

## SOMMARIO

|   |    |
|---|----|
| 0. Premessa.....  | 3  |
| 1. Livello strategico.....  | 4  |
| 1.1 Impegno della Direzione.....  | 4  |
| 1.2 Orientamento al cliente .....                                       | 4  |
| 1.3 Politica per la qualità.....  | 4  |
| 1.4 Diffusione della Politica per la Qualità.....                       | 4  |
| 2. Livello organizzativo .....  | 5  |
| 2.1 La storia di MILLENIUM.....   | 5  |
| 2.2 Corsi erogati.....  | 6  |
| 2.3 Risorse professionali .....   | 6  |
| 2.4 Risorse logistico-strumentali .....                                 | 6  |
| Sede aziendale.....   | 6  |
| 3. Livello operativo .....  | 8  |
| 3.1 Attività di base nel settore della formazione.....                  | 8  |
| 3.2 Qualità del processo complessivo .....                              | 9  |
| 4. Livello preventivo .....   | 10 |
| 4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari ..... | 10 |
| 4.2 Condizioni di trasparenza.....                                      | 10 |
| 4.3 Responsabili posti a presidio dei processi.....                     | 11 |
| 5. Allegati.....  | 11 |

## **0. Premessa**

### **CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ**

La Carta della Qualità di **MILLENIUM** risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la nostra Azienda e i cittadini, o le organizzazioni, che usufruiscono dei servizi formativi.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con i clienti (committenti ed utenti), uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti, le modalità e gli standard di qualità attesi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della Qualità rappresenta per noi un'ulteriore opportunità di promuovere la cultura della salute e della sicurezza, vera missione di **MILLENIUM** fin dalla sua costituzione.

La Carta è articolata nelle seguenti parti:

1. Livello strategico
2. Livello organizzativo
3. Livello operativo
4. Livello preventivo

Viene aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di obiettivi di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio dell'opinione dei clienti.

## **1. Livello strategico**

### **1.1 Impegno della Direzione**

La Direzione di Millenium si impegna per la messa a punto, attuazione e miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, quale strumento cardine per il miglioramento del servizio; il suo impegno trova riscontro nella politica e negli obiettivi per la qualità.

### **1.2 Orientamento al cliente**

La Direzione assicura che i requisiti del cliente (committente e utente) siano definiti e soddisfatti, al fine di accrescere la sua soddisfazione.

### **1.3 Politica per la qualità**

Millenium Sistema Ambiente persegue, attraverso i corsi di formazione, la diffusione della cultura tecnica e scientifica e la trasmissione delle professionalità, ponendo al centro la salute e la sicurezza delle persone, in tutti momenti ed i luoghi della loro vita (lavoro, casa, scuola, tempo libero).

Di conseguenza la politica per la qualità è fortemente orientata al miglioramento dei propri servizi, tenendo conto della molteplicità dei soggetti interessati: gli utenti dei corsi, gli enti che li promuovono e partecipano al loro finanziamento, la società nel suo complesso.

La **Politica per la Qualità** è riportata in allegato.

### **1.4 Diffusione della Politica per la Qualità**

MILLENIUM utilizza tutti gli strumenti in suo possesso per ottenere la massima diffusione della propria Politica per la Qualità:

- sito internet
- esposizione nei locali della sede
- presenza del documento nella rete interna aziendale

Inoltre, affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli, la Direzione organizza periodici incontri con il personale ed i collaboratori esterni nel corso dei quali tale politica viene esposta, analizzata e commentata.

## **2. Livello organizzativo**

### **2.1 La storia di MILLENIUM**

**Millenium Sistema Ambiente s.r.l.** (di seguito: MILLENIUM) nasce nel 1990, come società in nome collettivo, su iniziativa di quattro soci fondatori, ognuno dei quali, a diverso titolo, già impegnato nelle problematiche della salvaguardia ambientale; nel 2002, dopo avere consolidato il proprio ruolo leader e la propria posizione di mercato, si trasforma in società a responsabilità limitata.

Offre servizi di consulenza e formazione in materia di tutela ambientale, sicurezza nei luoghi di lavoro, igiene dei prodotti alimentari, ad imprese ed enti di diverse dimensioni e settori merceologici: artigianato, industria, commercio, produzione e trasformazione dei prodotti agricoli, servizi, pubblica amministrazione.

Nel 2006 l'Azienda ha ricevuto l'accreditamento regionale come agenzia formativa.

Nel 2007, per venire incontro alle crescenti esigenze della clientela, ha trasferito la sua sede legale ed operativa in Via Tiberina 98/N Deruta (PG), mantenendosi al centro di un comprensorio caratterizzato dalla presenza di un fitto tessuto di aziende di piccole e medie dimensioni, fiorito attorno alla tradizionale produzione di ceramiche artistiche.

I locali comprendono gli uffici direzionali, tecnici ed amministrativi, un laboratorio interno per l'esecuzione di analisi chimico-fisiche, un'ampia aula formazione attrezzata, la sala riunioni e l'archivio.

Per ciò che attiene l'attività formativa, **Millenium Sistema Ambiente s.r.l.** dal 1996 organizza corsi di formazione ed informazione, rivolti a tutte le principali figure della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Inoltre eroga corsi di formazione per operatori del settore alimentare, ai sensi della vigente normativa in materia di tutela dell'igiene di cibi e bevande (Pacchetto igiene).

## 2.2 Corsi erogati

Fra i corsi erogati rientrano attualmente:

- ⇒ RSPP per Datori di Lavoro
- ⇒ RSPP/ASPP
- ⇒ Dirigenti, Preposti, Lavoratori
- ⇒ Addetto primo soccorso
- ⇒ Addetto antincendio
- ⇒ Uso in sicurezza di attrezzature speciali (carrelli elevatori, gru, mezzi movimento terra)
- ⇒ Uso dei D.P.I. di 3a Categoria e otoprotettori
- ⇒ Rischi elettrici (PES – PAV)
- ⇒ HACCP Addetto aziende alimentari attività semplici e complesse
- ⇒ Tenuta registro rifiuti, sistema SISTRI

Nei casi previsti dalla normative vigenti, Millenium è in grado di organizzare corsi con modalità FAD (a distanza), grazie ad un apposito applicativo web sviluppato internamente.

E' disponibile, su richiesta, il **Catalogo Corsi** aggiornato.

Alle attività formative propriamente dette si affianca il servizio di assistenza agli utenti, svolta dalla Segreteria, che consiste principalmente:

- a) nella messa a disposizione delle informazioni riguardanti i corsi;
- b) nella funzione di raccordo fra gli utenti e i docenti, ad esempio per la distribuzione di materiale informativo e supporti didattici;
- c) nella raccolta delle esigenze dei clienti, anche in termini di fabbisogni formativi.

## 2.3 Risorse professionali

Lo staff di MILLENIUM è formato dalla Direzione e dalle altre figure che compaiono nell'**Organigramma Aziendale** allegato.

Inoltre MILLENIUM può fare affidamento su risorse esterne qualificate, fra cui:

- Progettisti
- Docenti ed esperti delle varie materie
- Tutor

Tutto il personale viene selezionato sulla base delle competenze possedute, in relazione alla tipologia ed al livello dei corsi formativi da progettare ed erogare.

MILLENIUM, grazie alla sua esperienza pluriennale, ha sviluppato una rete di relazioni sul territorio di competenza che include vari soggetti (aziende, enti, associazioni, privati cittadini), interessati alla formazione ed alla valorizzazione di personale qualificato.

## 2.4 Risorse logistico-strumentali

### Sede aziendale

La sede (legale ed operativa) è ubicata a Deruta (PG) – Quartiere dell'arte, in Via Tiberina 98/N.

La sede comprende i seguenti locali:

- Ingresso – reception
- Uffici direzionali
- Uffici del personale amministrativo
- Uffici del personale tecnico (consulenti e docenti)
- Aula formativa attrezzata
- Servizi igienici per gli ospiti
- Sala riunioni

- ❑ Laboratorio di analisi
- ❑ Locale ricreativo
- ❑ Locale server
- ❑ Servizi igienici per il personale

Presso la sede sono disponibili postazioni PC collegate ad internet, proiettori digitali, stampanti a colori, scanner, telefoni e fax, fotocopiatrici; inoltre sono conservati gli archivi cartacei ed informatici relativi alle attività formative, tecniche ed amministrative.

In casi particolari, MILLENIUM può fare ricorso a strutture esterne, che vengono preventivamente valutate e selezionate in base ai requisiti richiesti.

Inoltre i corsi formativi possono essere svolti anche presso le sedi dei clienti, quando sussistano idonee condizioni (spazi, infrastrutture).

#### **Orario di apertura e chiusura della sede**

Gli uffici di MILLENIUM sono normalmente aperti dal lunedì al venerdì, con i seguenti orari:

- ⇒ mattina: 8,30 – 13,00
- ⇒ pomeriggio: 14,30 – 18,00

Possono essere tuttavia organizzati corsi formativi / seminari anche in giorni ed orari diversi rispetto a quelli di apertura della sede, in base ad esigenze particolari dei clienti.

#### **Modalità di accesso e comunicazione**

La sede aziendale è facilmente accessibile anche ai portatori di handicap, grazie all'ascensore dello stabile; per coloro che giungono in automobile è disponibile l'ampio parcheggio del complesso. A breve distanza, lungo Via Tiberina, si trovano le fermate degli autobus di linea che collegano Deruta con Perugia e con i paesi limitrofi.

Per le comunicazioni aziendali sono disponibili i seguenti strumenti:

Tel.: 075 972290, 075 972290 Fax: 075 9724408

e-mail: [millenium@milleniumitaly.com](mailto:millenium@milleniumitaly.com)

PEC: [milleniumitaly@pec.it](mailto:milleniumitaly@pec.it)

sito internet: [www.milleniumitaly.com](http://www.milleniumitaly.com)

#### **Impegno all'informazione dell'utenza**

MILLENIUM si impegna a consegnare a coloro che sono interessati a partecipare ai corsi formativi, oltre alla presente Carta della Qualità, la documentazione che descrive le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, i requisiti di accesso e di valutazione finale.

### **3. Livello operativo**

#### **3.1 Attività di base nel settore della formazione**

Il processo aziendale ha inizio con l'analisi dei fabbisogni, la cui finalità è quella di individuare le esigenze dei clienti, o potenziali clienti, nel territorio di riferimento; a tal fine è preziosa l'attività di monitoraggio delle fonti normative, svolta dal personale tecnico di MILLENIUM, tenuto conto che i nuovi fabbisogni sono spesso legati all'evoluzione delle normative e delle conoscenze tecnico-scientifiche.

Quando si individua l'opportunità di introdurre un nuovo corso formativo, viene avviata la fase progettuale, affidata prevalentemente a risorse interne.

Per ogni nuovo corso progettato, al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti viene organizzato un "corso pilota", il cui obiettivo è validare il progetto formativo.

La Direzione, supportata dalla Segreteria, si occupa della scelta dei docenti (e, ove previsto, del tutor), e della loro successiva valutazione.

La Direzione nomina i docenti e gli altri collaboratori, indicando nell'atto formale le ore di impegno e la relativa retribuzione.

L'erogazione del corso è assicurata dal contributo di ciascuna funzione aziendale, in base alle rispettive competenze:

- ⇒ Direzione
- ⇒ Segreteria
- ⇒ Amministrazione
- ⇒ Docenti

Tutti i corsi formativi prevedono almeno un test finale di verifica dell'apprendimento; viene inoltre verificato il raggiungimento del numero di presenze minimo, previsto per il corso specifico, ai fini del rilascio dell'attestato di frequenza.

I processi descritti (processi principali) ed i processi di supporto sono gestiti attraverso le procedure documentate del Sistema Gestione Qualità, di cui si fornisce un **elenco in allegato**.



|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
| <b>millenium</b><br><b>SISTEMA AMBIENTE</b> | <b>Carta della Qualità</b><br>dei servizi formativi | Pagina 9 di 11<br>Rev.02 del 30/03/18 |
|---|---|---------------------------------------|

### 3.2 Qualità del processo complessivo

La tabella successiva descrive gli aspetti fondamentali della gestione per la qualità, che si basano sulle esigenze ed aspettative dei clienti e degli utenti, e coinvolgono tutti i processi aziendali.

| FATTORI DI QUALITÀ  | INDICATORI  | STANDARD DI QUALITÀ   | STRUMENTI DI VERIFICA  |
|---|---|---|--|
| Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari              | I1: Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta                | Al massimo 3 giorni definiti come tempo target di risposta                | Rilevazione a campione dei tempi di risposte   |
| Cortesìa e professionalità del personale di contatto                            | I2: Numero di NC / reclami derivanti da mancanza di cortesia / comportamento non professionale  | Al massimo 1 NC / reclamo di lieve entità ogni 100 ore di lezione erogate | Rilevazione sistematica NC / reclami   |
| Chiarezza dei requisiti relativi ai corsi erogati (aspetti di pubblicizzazione) | I3: Numero di NC / reclami legati alla mancata chiarezza nella definizione dei requisiti  | Al massimo 1 NC / reclamo di lieve entità ogni 50 iscrizioni              | Rilevazione sistematica NC   |
| Flessibilità organizzativa/gestionale   | I4: Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive | Al massimo 7 giorni definiti come tempo target di intervento              | Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva                               |
| Qualità della progettazione   | I5: Numero di NC nel processo di progettazione  | Al massimo 1 NC di lieve entità ogni 5 corsi progettati o revisionati     | Rilevazione sistematica NC   |
| Livello di apprendimento  | I6: Percentuale di superamento esame finale per ogni corso  | Almeno 95% degli ammessi all'esame finale                                 | Rilevazione dell'esito degli esami   |
| Soddisfazione dei partecipanti  | I7: Percentuale di partecipanti soddisfatti per ogni corso  | 90% definita come percentuale target di customer satisfaction             | Rilevazione della customer satisfaction a mezzo di questionari proposti alla fine del corso  |
| Soddisfazione dei clienti   | I8: Indice Soddisfazione Clienti nel campione considerato (valore medio dei giudizi espressi)   | 90% definita come valore rispetto al massimo                              | Rilevazione della customer satisfaction a mezzo di questionari proposti ai clienti (aziende) |

## **4. Livello preventivo**

### **4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari**

La relazione del feedback è affidata alle seguenti tipologie di strumento:

1. questionario di rilevazione del gradimento, sottoposto ai partecipanti alla fine del corso, esso comprende una sezione per la segnalazione di eventuali suggerimenti o reclami;
2. questionario soddisfazione cliente, sottoposto annualmente ad un campione significativo di aziende clienti;
3. attività del tutor e del coordinatore (ove previsti), che hanno il compito di rilevare le esigenze e sondare con continuità il livello di soddisfazione dei partecipanti, segnalando alla Direzione eventuali spunti di miglioramento del servizio;
4. attività di front office svolta dalla Segreteria, nei periodi di svolgimento dei corsi, durante i quali riceve le comunicazioni inviate a mezzo telefono, fax, e-mail.

La gestione efficace di eventuali reclami o non conformità viene assicurata dall'applicazione della procedura **PSIS06 Non conformità e reclami** la quale prevede una valutazione preliminare della fondatezza del reclamo e richiede un trattamento proporzionato alla gravità dell'anomalia riscontrata.

La procedura **PSIS07** regola invece la gestione delle azioni correttive, che vengono intraprese a fronte di NC gravi o ripetute, al fine di rimuoverne le cause.

Infine, a garanzia dell'utente, la Direzione aziendale:

- si pone a disposizione per il chiarimento di eventuali incomprensioni circa gli aspetti di organizzazione ed erogazione dei corsi
- assicura un costante monitoraggio delle prestazioni dei docenti e dei tutor
- assicura la massima riservatezza circa tutti gli aspetti inerenti i dati personali dei partecipanti
- garantisce la tutela delle proprietà degli utenti, durante le ore di lezione
- garantisce il mantenimento delle condizioni di sicurezza dei locali e delle attrezzature utilizzate per la didattica

### **4.2 Condizioni di trasparenza**

La presente Carta della Qualità è un documento ufficiale di **MILLENIMUM**, elaborato dal Responsabile Sistema Gestione Qualità e validato dalla Direzione, attraverso firma in calce sulla copertina del documento.

Il documento viene reso pubblico attraverso:

- il sito internet aziendale (con i tempi tecnici richiesti per la modifiche necessarie)
- l'esposizione nei locali della sede aziendale
- la consegna in copia agli utenti/beneficiari che ne facciano richiesta

Con cadenza almeno annuale, la Direzione organizza un incontro con le funzioni chiave aziendali (che figurano nell'Organigramma) nei quali la Carta di Qualità viene riesaminata rispetto alla sua adeguatezza ed aggiornamento, ed eventualmente revisionata in base a quanto previsto dalla procedura **PSIS01 Documenti e comunicazioni**.

#### 4.3 Responsabili posti a presidio dei processi

Compiti e responsabilità delle varie figure aziendali sono riportate nel dettaglio nel **Mansionario Aziendale** allegato.

Di seguito si riporta un quadro sintetico rappresentativo delle responsabilità e dei livelli di coinvolgimento del personale nei vari processi.

#### Quadro riepilogativo dei processi e delle funzioni coinvolte

| Processo / attività  | DIR      | RSGQ     | COM      | CTE      | DIR      | UAMM     | SEG |
|----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|
| Processi direzionali | <b>R</b> | P        |          |          |          | P        | P   |
| Gestione qualità     | P        | <b>R</b> | P        | P        | P        | P        | P   |
| Gestione risorse     | <b>R</b> | P        | P        |          | P        | P        | P   |
| Approvvigionamento   | <b>R</b> |          |          | P        | P        | P        | P   |
| Analisi fabbisogni   | P        | P        | <b>R</b> | P        | P        |          |     |
| Progettazione corsi  | P        | P        | P        | <b>R</b> | P        | P        |     |
| Erogazione corsi     | P        | P        |          |          | <b>R</b> | P        | P   |
| Gestione economica   | P        |          |          | P        | P        | <b>R</b> |     |

#### Legenda

R: funzione responsabile

P: funzione che partecipa

#### 5. Allegati

- Politica per la Qualità
- Organigramma Aziendale
- Mansionario Aziendale
- Elenco procedure SGQ