

	Riferimento <i>Bucap/C/2016/01</i>	Versione <i>1.0</i>	Data <i>23/06/2016</i>
	Tipo documento <i>Procedura</i>	Numero Pagine Documento <i>15</i>	Stato documento <i>Approvato</i>

Carta della Qualità

LISTA DISTRIBUZIONE

Ente	Funzione
<i>Bucap S.p.A.;</i>	<i>Tutto il personale dipendente</i>

	Funzione	Nome	Data	Firma
Elaborato da:	RSGISI	Fabio Principe	23/06/2016	
Verificato da:	RSGISI	Fabio Principe	23/06/2016	
Approvato da:	DG	R. Rinaldi	23/06/2016	

AGGIORNAMENTI

DATA	Versione	Descrizione	Cap/Sez. modificati
23/06/2016	1.0	Creazione documento	Tutti

CARTA DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

La Direzione Generale Bucap ha definito la politica per la qualità, appropriata alle finalità e agli obiettivi dell'Ente e rivolta all'impegno per il soddisfacimento dei requisiti e al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione della qualità.

La Carta della Qualità di Bucap – Archiviazione fisica e gestione ottica dei documenti– ha la finalità di esplicitare e comunicare gli impegni che la Società assume nei confronti dei clienti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti, in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

1. PREMESSA

La Bucap S.p.A., nata nel 1982, opera nel settore dell'archiviazione fisica e della gestione ottica dei documenti. Nel corso degli anni si è caratterizzata per una crescita strutturale e tecnologica che le ha permesso di sviluppare un'elevata specializzazione dei servizi forniti ai clienti pubblici e privati..

Bucap opera come leader in Italia nel settore degli archivi cartacei e digitali, progetti di Document Imaging, servizi di BPO (Business Process Outsourcing), servizi IT ad elevato profilo e Logistica avanzata. Per le aziende private, Pubblica Amministrazione, Archivi e Biblioteche, progetta e realizza soluzioni per organizzare nel modo migliore l'importante passaggio dalla gestione fisica alla gestione digitale degli archivi documentali. Gestire in modo efficace ed efficiente il proprio patrimonio documentale, il sistema IT e il magazzino dei beni, è un obiettivo strategico che se raggiunto apporta importanti benefici sia in termini organizzativi che economici. Per i numerosi clienti del settore pubblico e privato, Bucap rappresenta un affidabile fornitore di servizi certificati dagli standard internazionali di qualità. Attraverso le competenze IT e la consulenza archivistica, propone soluzioni personalizzate all'avanguardia per l'archiviazione documenti e la gestione documentale digitale

Le competenze che caratterizzano i servizi erogati ai propri clienti si riassumono nelle seguenti aree:

- ❖ Conservazione digitale a norma
- ❖ Prodotti hardware e software
- ❖ Archiviazione fisica dei documenti
- ❖ Attività di Business Process Outsourcing
- ❖ Servizio Logistico
- ❖ Servizi Informatici

Sulla base delle best practices e delle conoscenze acquisite riguardo alle esigenze degli ambiti in cui la Bucap si muove, essa intende:

- ❖ Erogare i propri servizi attraverso un **approccio archivistico**, sempre molto attento e qualificato, che è costantemente in linea con le innovazioni e le potenzialità offerte dal **mondo IT**
- ❖ Realizzare soluzioni in grado di **valorizzare il patrimonio documentale** del Cliente e, allo stesso tempo, **generare notevoli risparmi** tramite l'ottimizzazione dei flussi e l'introduzione di soluzioni sempre all'avanguardia

2. LIVELLO STRATEGICO

Bucap ha predisposto un sistema di gestione della qualità sulla base delle norme legislative vigenti e della norma UNI EN ISO 9001.

Il sistema di gestione della qualità è strutturato in maniera tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente connesse alla qualità del servizio erogato, attraverso:

- a. l'identificazione di processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutte le attività di Bucap Spa
- b. la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi principali
- c. la definizione di modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e informazioni adeguate all'espletamento di tali attività
- d. l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di riflesso, della qualità dei servizi erogati.

Per garantire un'adeguata descrizione dei vari processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle interazioni tra gli stessi, il Responsabile di Gestione per la Qualità assicura la redazione, la diffusione e il mantenimento, come documento tenuto sotto controllo, di un manuale della qualità, che contiene al suo interno tutte le procedure necessarie per una adeguata gestione delle attività aziendali.

2.1 La politica della qualità

La Bucap S.p.A. si pone come obiettivo primario la soddisfazione delle "parti interessate" alle attività della società, intendendo con ciò la realizzazione delle attese di tutti coloro che hanno delle aspettative rispetto all'azienda.

In particolar modo, si perseguono costantemente come obiettivi principali la piena soddisfazione dei propri clienti, fornendo servizi e prodotti in linea con le specifiche richieste e con elevato valore aggiunto, la tutela dell'ambiente, garantendo il monitoraggio continuo delle performance ambientali aziendali, e la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

La Direzione della Bucap S.p.A. è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica, rivolta alle problematiche ambientali derivanti dalle proprie attività, risulta essere essenziale per il proprio successo e per la soddisfazione delle parti coinvolte e dei propri clienti. Inoltre, la Direzione ritiene la cultura della prevenzione dei rischi e il coinvolgimento di tutti gli attori nell'ambito della salute e sicurezza un fattore essenziale per rafforzare lo sviluppo dell'azienda.

In relazione agli intenti sopra indicati, la Direzione ha disposto l'integrazione dell'attuale Sistema Qualità e Ambiente aziendale, conforme alle norme UNI EN ISO 9001: 2008 e UNI UN ISO 14001:2004, con i requisiti della norma BS OHSAS 18001:2007 e le linee guida UNI Inail come documento di indirizzo alla progettazione, implementazione e attuazione di sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

Gli obiettivi che la Direzione intende perseguire, attraverso una corretta gestione del Sistema integrato aziendale, sono:

- miglioramento dell'efficacia del servizio in termini di regolarità, puntualità ed affidabilità;
- miglioramento dell'efficienza del servizio;
- rispetto della normativa cogente, in termini di tutela dell'ambiente, di sicurezza e di tutela della salute sul posto di lavoro per i lavoratori;
- improntare le proprie scelte organizzative, gestionali e tecnologiche in un'ottica di miglioramento continuo delle tematiche della salute e sicurezza sul lavoro e di tutela ambientale;
- prevenire o eliminare sul nascere eventuali anomalie, sprechi, incidenti e quasi infortuni;
- migliorare le performance ambientali delle proprie attività per ridurre l'impatto ambientale conseguente:
 - prevenendo l'inquinamento dell'aria, del suolo e dell'acqua;
 - minimizzando il consumo di energia elettrica, di gasolio, di acqua, di materie e la produzione dei rifiuti, favorendone il recupero ove possibile;
 - riducendo le emissioni delle sorgenti rumorose e delle sostanze lesive per l'ozono in atmosfera;
 - favorendo l'utilizzo di energie alternative e l'utilizzo di impianti e attrezzature a basso impatto ambientale.
- incremento del numero dei clienti acquisibili attraverso la partecipazione a gare d'appalto;
- sviluppo del servizio di archiviazione ottica come alternativa al servizio di archiviazione fisica nell'ottica di ridurre gli impatti ambientali relativi;
- crescita delle competenze tecnico-professionali del proprio personale al fine di creare un'organizzazione adeguata ad un corretto ed efficiente processo d'erogazione del servizio, al rispetto dell'ambiente e alla permeazione di una cultura della prevenzione dei rischi;
- miglioramento della disponibilità, della tempestività e della chiarezza delle informazioni verso il Cliente anche in tema di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro;
- riduzione dei costi derivanti dalla Non Qualità, razionalizzazione dei consumi di materie prime, risorse naturali e quanto abbia un impatto sull'ambiente;
- raggiungere una costante riduzione degli infortuni sul lavoro, in linea con quanto indicato dall'Unione Europea

- , con l'obiettivo di tendere nel medio/lungo periodo a "zero infortuni";
- rilevamento delle aspettative, dei reclami e dei bisogni delle parti interessate, misurando periodicamente il livello di gradimento del servizio;
- accrescere il coinvolgimento e la consapevolezza sull'impatto delle attività svolte sull'ambiente e sulla prevenzione dei rischi da parte del personale aziendale attraverso l'individuazione di adeguati strumenti di diffusione della politica aziendale e di comunicazione interna per garantire che ogni funzione operi e produca secondo un'ottica di Qualità, rispetto dell'ambiente e prevenzione dei rischi in tutte le attività ed i servizi che svolge all'interno delle sue mansioni.

Tali obiettivi potranno essere conseguiti attraverso:

- una pianificazione degli interventi da attuare, con la definizione di opportuni Piani di Miglioramento definiti in sede di riesame del Sistema Integrato o in occasione di revisioni di processo;
- l'individuazione di una serie di parametri significativi per la valutazione oggettiva dei seguenti aspetti: qualità, processo produttivo, commerciale, approvvigionamento, sviluppo soluzioni software, soddisfazione client, aspetti ambientali e performance sulla salute e sicurezza sul lavoro. In occasione del riesame del Sistema integrato, saranno sottoposti a verifica i risultati ottenuti e di conseguenza strutturate azioni di miglioramento, con nuovi indicatori, per l'anno successivo che verranno opportunamente diffusi;
- la continua sensibilizzazione dei clienti e dei fornitori relativamente alla riduzione degli impatti relativi agli aspetti ambientali e dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro originati dalle attività realizzate dall'organizzazione;
- la continua sensibilizzazione e coinvolgimento dei lavoratori promuovendo processi di comunicazione efficaci che mirino a fornire un contributo per il miglioramento delle performance ambientali e relative alla salute e sicurezza sul lavoro;
- la definizione di ruoli specifici all'interno della propria organizzazione a cui attribuire compiti di vigilanza sugli impatti degli aspetti ambientali e sul rispetto delle prescrizioni relative alla salute e sicurezza sul lavoro da parte di tutti gli attori coinvolti.
- il monitoraggio ed l'attuazione costante dei processi di formazione, informazione e addestramento di tutto il personale, puntando, laddove possibile, su metodologie innovative quali e-learning e comunicazioni on-line.
- l'innovazione tecnologica delle proprie infrastrutture, delle attrezzature e degli impianti;
- monitoraggio

Nell'ottica di una politica comune e condivisa, tutti i dipendenti sono invitati a comunicare eventuali carenze o non conformità di cui possano venire a conoscenza e comunque a proporre interventi di miglioramento possibili.

La Direzione, al fine di rendere possibile l'attuazione ed il mantenimento del Sistema Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, ha provveduto a definire ed assegnare i mezzi e le risorse necessarie per la gestione del Sistema. Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI) monitora costantemente ed efficacemente l'intero sistema al fine di segnalare con continuità:

- gli interventi migliorativi attuabili
- le carenze organizzative e di risorse
- le performance aziendali
- la conformità alle prescrizioni legislative applicabili
- le potenziali cause di problemi/infortuni/incidenti
- l'andamento degli indicatori definiti nell'ambito dei riesami del sistema

Inoltre al Responsabile Sistema di Gestione Integrato (RSGI) è conferita delega ed autorità per assicurare l'attuazione ed il mantenimento, in tutta l'Azienda, del Sistema integrato descritto in questo Manuale. Il RSGI ha l'autorità per intervenire in ogni parte del processo al fine di assicurare che il Sistema di Gestione Integrato venga applicato e mantenuto in tutti i settori dell'Azienda.

3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

La Bucap svolge, fra i diversi servizi, attività di coordinamento, promozione e realizzazione di corsi di formazione professionali e nello specifico:

- Elabora, promuove e realizza progetti di formazione professionale sia di qualificazione che di riqualificazione, sia con finanziamenti comunitari, nazionali, provinciali e comunali, che con finanziamenti privati;
- elabora ed attua iniziative di comuni politiche formative;

- predispone e presenta domande e/o progetti di finanziamento di attività formative previste da parte d'istituti dell'Unione Europea, di amministrazioni e organizzazioni pubbliche nazionali e locali, enti privati, da realizzare sia in favore dei propri clienti che di altri enti o soggetti interessati;
- coordina l'organizzazione, gestione e attuazione dei progetti acquisiti in favore dei propri clienti anche con servizi di consulenza e assistenza;
- realizza servizi per la promozione, sviluppo, realizzazione, monitoraggio, valutazione d'iniziativa, anche non specificatamente formative, nei diversi settori d'interesse dei soggetti richiedenti.

Bucap potrà inoltre operare nei seguenti settori, peraltro da ritenersi non esclusivi, ma esemplificativi:

- consulenza manageriale e organizzativa;
- selezione e formazione del personale;
- aggiornamento e qualificazione professionale dei giovani nonché riqualificazione degli adulti;
- realizzazione di iniziative culturali di ogni tipo e predisposizione e distribuzione di libri, riviste e dispense;
- strategia d'impresa;
- pianificazione territoriale e sviluppo ambientale;
- valorizzazione dei beni culturali;
- tecnologie multimediali;
- arte e spettacolo;
- credito e Assicurazioni;
- sicurezza.

L'Ente può realizzare corsi specialistici, open learning, ricerche e studi nell'ambito delle innovazioni e sperimentazioni didattiche, tecnologiche e organizzative, pubblicazioni specialistiche e quant'altro funzionale a soddisfare, nei suddetti ambiti, la domanda informativa.

3.1 Dotazione di risorse professionali

La Bucap, per caratteristiche e dimensioni, è dotata di risorse professionali adeguate per coprire i presidi necessari a un organico funzionamento dell'azienda. Questo vale anche per il Settore Formazione. Di seguito l'organigramma vigente con le funzioni presidiate:

AMMINISTRATORE UNICO	Paolo Bartolomeo Buongiorno
DIRETTORE GENERALE	Ruggero Rinaldi
RESPONSABILE AFFARI GENERALI	Sabrina Ciancamerla
RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	Fabio Principe
RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA'	Fabio Principe
*****	*****
RESPONSABILE PROCESSO DI DIREZIONE	Giuseppe De Pasquale
RESPONSABILE ANALISI E DEFINIZIONE FABBISOGNI	Elena Fantini
RESPONSABILE PROGETTAZIONE	Andrea Barulli
RESPONSABILE EROGAZIONE SERVIZI	Giuseppe De Pasquale
RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE	Sabrina Ciancamerla
DOCENZA/ORIENTAMENTO	Giampaolo Sodano
	Massimiliano Villa
	Elena Fantini
	Alessandro Testa
	Fabio Principe
	Marco Panero
	Gabriele Panero
	Egidio Perri
	Antonino Marrari
	Stefano Cerullo
	Pierluigi De Pasquale
	Riccardo Sambucci
	Stephen Trueman
Giuseppe De Pasquale	
TUTORAGGIO	Federica Seri
	Deborah Trivelli

ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO	Fabio Policriti/Simone Giordano/Annibale Scacchi
ADDETTI AL SERVIZIO ANTINCENDIO	Roberto Matranga-Fabio Policriti
RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA	Antonino Cassisi

Bucap si avvale di risorse interne (full time, 15) e di risorse esterne con rapporto continuativo con l'azienda. Per assicurare la conformità agli standard di qualità del servizio definiti dalla Direzione Generale, Bucap adotta politiche di selezione e valutazione dei suoi collaboratori (interni ed esterni) sia in fase d'ingresso, sia al ricorrere delle scadenze prefissate.

Tutto il personale che opera nell'area Formazione è in possesso di idonee competenze (lauree e/o titoli specialistici). Di seguito una tabella riepilogativa circa i requisiti del personale dell'area formazione:

RISORSE INTERNE (DIPENDENTI)	LAUREA	DIPLOMA
16	4	11
RISORSE ESTERNE (COLLABORATORI)	LAUREA	DIPLOMA
9	7	2

3.2 Dotazione di risorse logistiche strumentali

La sede operativa dispone di un' aula didattica, di un'aula informatica, di un'aula per i colloqui individuali, di una sala biblioteca/consultazione banca dati, di spazi per l'accoglienza e di uffici dotati di PC, linea telefonica e collegamento a internet. I locali sono siti in via Fontanella del Solco 15 – Fiano Romano (RM).

Bucap dispone inoltre delle seguenti strutture operative (non accreditate):

- Monterotondo (RM) in via E. Ramarini, 7
- Monterotondo (RM) - via E. Amaldi, 32
- Fiano Romano (RM) - via Tiberina, 17/B
- Fiano Romano (RM) - via A. Cavallini, 5

Bucap è inoltre dotata di una piattaforma di e-learning per corsi in modalità FAD e in modalità mista, realizzata in ottica di massima accessibilità ai corsi per ogni categoria di utenti che abbia impedimenti permanenti o temporali.

Bucap s'impegna a distribuire la Carta di Qualità a tutti gli utenti che accederanno ai servizi di formazione, contestualmente a ogni altra opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

4. LIVELLO OPERATIVO

4.1 Fattori di qualità e loro indicatori

Bucap, al fine di garantire il miglior controllo sui processi, predispone riesami periodici sintetizzati nella tabella sotto riportata:

PROCESSO	OBIETTIVI	INDICATORE	STANDARD	DI STRUMENTI
Progettazione	Rispondenza del servizio erogato al relativo	Numero NC risolte/Numero	≥70%	Questionari di verifica / Audit

Acquisizione del servizio	Efficacia del processo di gestione della promozione dei corsi e di raccolta delle iscrizioni	Numero corsi annullati per insufficienza di iscritti/Numero corsi finanziati.	$\leq 0,5\%$	Questionari di verifica / Audit interno
Erogazione del servizio	Efficacia del settore	Numero allievi soddisfatti/Numero allievi partecipanti	$\geq 95\%$	Questionari di verifica / Audit interno
	Risultati positivi dei test allievi	Numero risposte esatte/ Numero risposte totali	$\geq 60\%$	Test didattici
Soddisfazione del cliente	Livello di soddisfazione del cliente	Numero risposte positive/Numero risposte totali	$\geq 60\%$	Questionari di verifica / Audit interno
	Livello di soddisfazione del cliente Scheda di valutazione interventi formativi.	Numero risposte positive/Numero risposte totali	$\geq 60\%$	Questionari di verifica / Audit interno
	Il risultato della valutazione complessiva di ciascun docente	Numero risposte positive/Numero risposte totali	$\geq 70\%$	Questionari di verifica / Audit interno
Flessibilità organizzativa-gestionale	Numero di giorni intercorsi fra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	15gg definiti come tempo target di intervento	$\geq 90\%$	Rivelazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Corrispondenza interventi/richieste degli utenti	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	Numero risposte positive/Numero risposte totali	$\geq 75\%$	Questionari di verifica / Audit interno
Efficacia intervento formativo volto all'acquisizione di competenze	Percentuale utenti con acquisizione delle competenze base	Numero risposte positive/Numero risposte totali	$\geq 75\%$	Questionari di verifica / Audit interno
Efficacia intervento di orientamento	Percentuale utenti con scelta in entrata/uscita di percorsi formativi indirizzati dall'intervento	Numero risposte positive/Numero risposte totali	$\geq 75\%$	Questionari di verifica / Audit interno
Obiettivi di qualità	Soddisfare le esigenze dei clienti	Numero reclami risolti/Numero reclami	100%	Audit interno
Obiettivi commerciali	Incremento fatturato annuo	Finanziamento ottenuti, tasse di iscrizione, commesse.	$\geq +5\%$	Bilanci
Fornitori	Tenere alta la soddisfazione del cliente	Il risultato della valutazione complessiva di ciascun fornitore	≥ 24 per Prodotti ≥ 10 per servizi ≥ 28 per prestazioni didattiche	Questionari di verifica / Audit interno

5. LIVELLO PREVENTIVO

5.1 Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e beneficiari

Bucap persegue un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei propri utenti.

Tale percorso di crescita e miglioramento viene registrato attraverso analisi effettuate sulla soddisfazione dell'utente. Per soddisfazione si intende la percezione dello stesso su quanto l'organizzazione sia stata in grado di soddisfare le sue richieste, le sue esigenze implicite ed esplicite.

La soddisfazione dell'utente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibile a:

- ❖ professionalità dei docenti
- ❖ adeguatezza dei locali (pulizia, grandezza, accessibilità, ecc.)
- ❖ efficienza degli strumenti informatici e dei laboratori
- ❖ capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni
- ❖ tempi di risposta alle richieste degli utenti
- ❖ efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e risultati pianificati.

Lo strumento utilizzato per la raccolta delle informazione da analizzare è un questionario costruito per registrare appunto il grado di soddisfazione in merito a:

- ❖ argomenti trattati
- ❖ organizzazione e logistica
- ❖ personale organizzativo (tutor)
- ❖ docenti impiegati in aula

6.2 Gestione delle Non Conformità e dei reclami

Bucap si è dotata di una procedura specifica e finalizzata a:

- ❖ individuare il processo per accertare e trattare le non conformità rilevate
- ❖ individuare il processo per accertare e trattare i reclami pervenuti dagli utenti
- ❖ descrivere le modalità operative per organizzare, gestire e tenere sotto controllo tale processo

Al fine quindi di tutelare gli utenti, Bucap prevede una procedura operativa per gestire i seguenti processi:

1. Gestione dei reclami;
2. Gestione delle non conformità;
3. Gestione delle azioni correttive;
4. Gestione delle azioni preventive.

1.1 Gestione dei reclami

Ogni segnalazione negativa (reclamo) sui servizi erogati, pervenuta dai clienti, deve essere rilevata dal personale che la riceve, il quale deve :

1. Registrare la segnalazione del cliente riportando nello stesso:
 - data del reclamo;
 - nominativo del cliente;
 - descrizione del reclamo.
2. Trasmettere il reclamo al Responsabile Qualità che lo inoltra al responsabile della Direzione
3. Il Responsabile del processo di Direzione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

1.2 Gestione delle non conformità

Le non conformità possono riguardare:

1. I servizi erogati;
2. I prodotti/servizi approvvigionati;
3. I processi aziendali;
4. Il Sistema Qualità.

Per ogni ambito di riferimento i momenti fondamentali sono i seguenti:

- valutazione delle segnalazioni di non conformità;
- rilevazione della non conformità;
- analisi della non conformità;
- definizione della risoluzione.

1.3 Gestione delle azioni correttive

Le azioni correttive devono essere intraprese per eliminare le cause di effettive non conformità, allo scopo di impedirne il ripetersi.

Le azioni correttive decise devono essere appropriate agli effetti delle non conformità le cui cause vanno ad eliminare.

Il processo prevede le seguenti fasi:

- Riesame delle non conformità e dei reclami;
- Identificazione delle cause specifiche;
- Valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità;
- Individuazione ed attuazione delle azioni correttive;
- Registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- Riesame delle azioni correttive attuate.

1.4 Gestione delle azioni preventive

Le azioni preventive devono essere intraprese per eliminare le cause di potenziali non conformità, allo scopo di impedirne il verificarsi.

Le azioni preventive decise devono essere appropriate agli effetti delle potenziali non conformità.

Il processo prevede le seguenti fasi:

- Individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause;
- Valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi di non conformità;
- Individuazione e attuazione delle azioni preventive;
- Registrazione dei risultati delle azioni preventive attuate;
- Riesame delle azioni preventive attuate.

7. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione da parte della Direzione

La Carta di Qualità, con data della nuova edizione, viene sottoscritta dal Direttore Generale.

Modalità di diffusione al pubblico

Al fine di garantire la massima pubblicizzazione, la diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

- in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità,
- la Carta della Qualità è affissa nelle aule e nelle bacheche della sede formativa,
- la Carta della Qualità è pubblicata sul sito internet www.bucap.it,
- all'atto dell'iscrizione i corsisti vengono informati del contenuto della Carta della Qualità e a richiesta viene consegnata una copia cartacea,
- la Carta della Qualità viene inviata a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta,
- una copia cartacea della Carta della Qualità è consultabile in segreteria.

Modalità di revisione periodica

Bucap tiene sotto controllo i documenti, originati dall'Ente o provenienti da Enti esterni (norme di legge, regolamenti, certificati, cataloghi, etc.), ed i dati ivi riportati, attinenti il Sistema Qualità aziendale e tutte le attività rilevanti ai fini della qualità del servizio.

La carta viene verificata annualmente al fine di garantire l'adeguatezza della stessa. Tali documenti, sono classificati in:

1. Documenti del Sistema Qualità;
2. Documenti tecnici e gestionali (interni/esterni).

I documenti del Sistema Qualità sono di origine interna, mentre quelli tecnici e gestionali possono essere sia di origine interna che di origine esterna.

Per tutti i documenti di Sistema viene effettuata:

1. la compilazione;
2. la verifica;
3. l'approvazione;
4. la distribuzione;
5. l'archiviazione;
6. la modifica;
7. l'aggiornamento.

Documenti del Sistema Qualità

I documenti del Sistema Qualità sono:

- il Manuale della Qualità (MdQ);
- le Procedure Operative (PO);
- i Moduli (Mod.).

Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è il documento aziendale che contiene la descrizione del Sistema Qualità.

Procedure Operative

Le Procedure Operative sono i documenti organizzativi del Sistema Qualità, che definiscono responsabilità e regole operative relative ai processi ed alle attività aziendali, che hanno influenza diretta od indiretta sulla qualità del prodotto.

Moduli

La modulistica prestampata ha la funzione di standardizzare la compilazione di documenti tecnici o delle registrazioni della qualità.

8. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI GESTIONALI RELATIVI AL SETTORE FORMAZIONE

Amministratore Unico e Rappresentante Legale

Ha la responsabilità legale dell'organizzazione. Valuta ed eventualmente approva le strategie organizzative definite dal responsabile del processo di Direzione.

Responsabile del processo di Direzione

E' compito del responsabile del processo di Direzione:

- ❖ definire le strategie commerciali e gli standard di servizio del settore di riferimento
- ❖ coordinare le attività del processo di analisi dei requisiti dell'utente e garantirne il corretto svolgimento
- ❖ gestire le relazioni con istituzioni, enti ed altri eventuali attori
- ❖ coordinare le risorse umane, economiche e materiali
- ❖ rilevare l'esigenza di nuove risorse all'interno dell'organizzazione
- ❖ coordinare le attività di Gestione Risorse Umane e garantirne il corretto svolgimento
- ❖ provvedere alla definizione delle competenze minime necessarie per ricoprire i ruoli previsti dall'organigramma

- ❖ definire gli obiettivi da raggiungere in termini quantitativi e qualitativi
- ❖ definire le attività formative rivolte al personale
- ❖ coordinare le attività del processo di approvvigionamento e garantirne il corretto svolgimento
- ❖ condividere il piano delle Verifiche Ispettive Interne
- ❖ condividere il Manuale della Qualità, le procedure e la modulistica del Sistema di Gestione di Qualità, apponendo la firma negli appositi campi
- ❖ assicurare, in collaborazione con il Responsabile della Qualità, che i processi necessari per il Sistema di Gestione di Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- ❖ assicurare, in collaborazione con il Responsabile della Qualità, la diffusione della “Cultura della Qualità” presso tutte le funzioni aziendali e presso gli eventuali fornitori, nell’ottica della soddisfazione dell’utente
- ❖ approvare il riesame del Sistema di Gestione di Qualità , in collaborazione con il Responsabile della Qualità
- ❖ promuovere e coordinare, , in collaborazione con il Responsabile della Qualità, le attività di miglioramento del Sistema di Gestione di Qualità, dei processi e dei prodotti e controllarne l’avanzamento

Responsabile Amministrativo

Si occupa del coordinamento amministrativo e della gestione contabile di Bucap, è Responsabile, altresì, delle attività di rendicontazione agli enti finanziatori.

Egli si occupa, in particolare, delle seguenti attività:

- ❖ Gestione delle pratiche con l’ INAIL, INPS (es. apertura posizione Inail ai beneficiari dei progetti) e altri fornitori (es. stipula polizza assicurativa per gli studenti; acquisto forniture per ufficio e materiale didattico)
- ❖ Gestione degli impegni e dei mandati
- ❖ Verifica della rilevazione delle presenze (griglia docente) dei fornitori per procedere al pagamento dei compensi.

Il Responsabile Amministrativo ha anche il compito della corretta gestione economico - contabile - fiscale, che rappresenta l’insieme delle responsabilità della gestione economica, della contabilità e degli adempimenti normativi.

In particolare prevede le seguenti azioni:

- ❖ Adempimento delle pratiche amministrative e fiscali
- ❖ Registrazione dei documenti contabili
- ❖ Tenuta dei registri
- ❖ Predisposizione degli atti amministrativi contabili
- ❖ Identificazione e gestione dei documenti rilevanti alla gestione dei corsi di formazione
- ❖ Gestione degli adempimenti rilevanti per la gestione economico-finanziaria, in particolare: analisi degli scostamenti
- ❖ Aggiornamento del budget di controllo
- ❖ Acquisto di eventuali attrezzature tecnico-scientifiche e del loro collaudo (in collaborazione con la Direzione Generale), dopo attenta analisi dei preventivi
- ❖ Approvvigionamento periodico del materiale utile alle diverse attività aziendali
- ❖ Compilazione della modulistica amministrativa necessaria alla gestione dei corsi di formazione
- ❖ Applicazione di specifiche amministrative connesse allo svolgimento delle attività
- ❖ Partecipazione alle iniziative di formazione e aggiornamento sull’uso di nuove tecnologie, di nuove strumentazioni per l’amministrazione, la contabilità o la didattica o di progetti sperimentali eventualmente introdotti nell’organizzazione aziendale

Responsabile del sistema di Gestione per la Qualità

È responsabile della corretta applicazione di quanto previsto sia dal Manuale Qualità che dalle Procedure operative.

Egli infatti:

- ❖ imposta, avvia e controlla tutte le attività proceduralizzate
- ❖ promuove ed attua le iniziative di Bucap indicate nel documento "Politica della Qualità" sottoscritto dalla Direzione Generale
- ❖ definisce le modalità per intraprendere, sorvegliare, verificare la messa in atto e l'efficacia delle azioni correttive e preventive
- ❖ verifica, in riunione con la Direzione, la realizzazione degli obiettivi della qualità, partecipando ai riesami periodici
- ❖ esamina, congiuntamente agli altri ruoli interni, i problemi contingenti attinenti la qualità, in modo da individuare efficaci azioni correttive e preventive
- ❖ organizza periodiche riunioni con i responsabili di ogni ruolo interno per esaminare i problemi verificatisi e valutare i risultati ottenuti con le azioni correttive e preventive intraprese
- ❖ cura la raccolta dei dati generati, verificandone periodicamente la rintracciabilità, cioè il collegamento con le attività svolte
- ❖ esplicita ai fornitori le esigenze riguardanti la garanzia della qualità e definisce le modalità di verifica
- ❖ svolge le attività di coordinamento delle attività di Auditing per la Qualità per il controllo del rispetto delle prescrizioni procedurali
- ❖ attiva le azioni di verifica e controllo riguardo alla qualità dei servizi e della formazione erogata
- ❖ concorda, con le funzioni aziendali interessate, gli interventi necessari emersi nel corso del riesame
- ❖ identifica, registra, cataloga, archivia, conserva, aggiorna ed elimina la documentazione di registrazione della Qualità
- ❖ produce, aggiorna e conserva la documentazione necessaria alla procedura di Accredimento presso la Regione Lazio.

Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (RSPP)

Il Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione dai rischi professionali provvede:

- ❖ all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale
- ❖ ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e i sistemi di controllo di tali misure
- ❖ ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività dell'Ente
- ❖ a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori
- ❖ a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- ❖ a fornire ai lavoratori le informazioni in materia di sicurezza secondo la normativa vigente
- ❖ controllare e ottimizzare la gestione della salute e sicurezza di Bucap nel tempo

Responsabile del processo di Analisi e definizione dei fabbisogni

Il Responsabile del Presidio di Analisi dei fabbisogni effettua costantemente indagini e ricerche di mercato, a livello territoriale, nazionale e comunitario, in materia di fabbisogni della formazione.

Effettua, inoltre, verifiche in merito alle opportunità offerte dal sistema regionale degli Avvisi Pubblici, incrociandole con i fabbisogni formativi espressi dal territorio e dal sistema industriale di riferimento.

Responsabile del processo di Progettazione

Il Responsabile del Processo di Progettazione, si occupa della pianificazione della progettazione e della progettazione tecnica e, su input del Coordinatore Scientifico, della progettazione didattica.

Ha funzione di coordinamento degli input che arrivano dal Comitato Tecnico Scientifico e di Valutazione e fornisce, a sua volta, anche attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni, a quest'ultimo, input utili per valutare le opportunità rilevate, attraverso un monitoraggio continuo delle Normative Nazionali, delle Direttive Comunitarie e delle diverse tipologie di Bandi, in materia di erogazione di finanziamenti.

Una volta valutata l'opportunità di partecipare ad un progetto, dopo che il Comitato Tecnico Scientifico e di Valutazione ha dato parere favorevole, deve procedere alla stesura dei progetti ed alla loro presentazione agli enti finanziatori, secondo le modalità, le procedure e i tempi previsti dai bandi.

Presidio del processo di Erogazione dei servizi

Il Responsabile del Processo di Erogazione, investe tutti progetti che risultano essere stati approvati e finanziati ed ha una funzione di coordinamento delle Risorse Umane ed economiche direttamente coinvolte nel progetto volte a perseguire e raggiungere con gli obiettivi specifici dei singoli progetti. Il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi deve quindi perseguire:

- ❖ l'ottimizzazione dei risultati attraverso il consolidamento e lo sviluppo della gestione
- ❖ la creazione della catena del valore nell'ambito dei servizi offerti da Bucap ai propri iscritti e alle parti interessate che sono direttamente coinvolte nel singolo progetto.

Partecipa alle sedute di vigilanza sulla gestione dei progetti operate dall'Ente finanziatore e attraverso la collaborazione del Responsabile di Qualità è responsabile della risoluzione delle non conformità riscontrate in sede di audit. Inoltre attraverso un Presidio del Processo di Tutoraggio si occupa di coordinare le funzioni di tutoraggio afferenti ai singoli progetti. Ha la responsabilità del regolare svolgimento delle lezioni attraverso la:

- ❖ realizzazione dei registri obbligatori utili all'attività degli studenti
- ❖ formazione dei tutor impegnati nei singoli progetti
- ❖ puntuale compilazione dei registri di classe
- ❖ analisi del materiale didattico
- ❖ comunicazione preventiva agli studenti sulle modifiche al calendario delle lezioni
- ❖ somministrazione pianificata e raccolta dei questionari del presente MP agli studenti per monitorare il grado di soddisfazione
- ❖ verifica della presenza dei docenti
- ❖ verifica delle presenze degli studenti alle lezioni e in caso di avvicinamento di questi alla percentuale massima di assenze avverte tempestivamente lo studente interessato.

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza RLS

Le attività di competenza del rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza sono le seguenti:

- ❖ verificare l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute dei lavoratori che collaborano con proposte ed osservazioni all'adozione dei necessari interventi correlati all'insorgere di nuovi rischi per qualità ed intensità e per i quali si rendano necessarie apposite valutazioni
- ❖ presentare alla Direzione eventuali osservazioni o richieste, ed informare la medesima di eventuali violazioni accertate in materia di sicurezza, salute ed igiene negli ambienti di lavoro
- ❖ divulgare le conoscenze generali sugli obblighi e diritti previsti dalla normativa in materia di igiene e sicurezza del lavoro nonché sui rischi delle attività e sulle relative misure di prevenzione e protezione, contribuendo a fornire un servizio di consulenza
- ❖ formulare eventuali osservazioni in occasione di visite e verifiche effettuate dalle Autorità competenti
- ❖ frequentare i corsi di formazione e di aggiornamento relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
- ❖ garantire la riservatezza, discrezione e anonimato nei confronti di chiunque si rivolga loro nell'esercizio del loro mandato
- ❖ è consultato sulla designazione del responsabile e degli addetti alla prevenzione, alla attività di prevenzione incendi, al primo soccorso, alla evacuazione dei luoghi di lavoro

Addetto Antincendio

Si occupa di:

- controllare periodicamente gli impianti e i locali pericolosi e segnalare all'Addetto alla Sicurezza qualsiasi irregolarità riscontrata
- curare che la segnaletica antincendio sia rispettata da tutti
- controllare che eventuali sostanze infiammabili siano immagazzinate in locali idonei, areati e provvisti di adeguata segnaletica
- intervenire quando si manifesti un incendio per tentarne l'estinzione oppure per decidere l'evacuazione dei lavoratori

Addetto Primo Soccorso

L'addetto al primo soccorso ha come compito principale quello di saper intervenire in caso di emergenza in attesa che arrivino i soccorsi specializzati. Per questa ragione deve conoscere il piano di Pronto Soccorso previsto dall'Ente. Inoltre deve attuare le procedure di pronto intervento, che ha appreso durante il corso di formazione. In particolare deve saper comunicare con il 118, dando in maniera calma tutte le informazioni necessarie affinché l'intervento sia mirato e tempestivo.

Fra i suoi compiti evidenziamo:

- ❖ tenere sotto controllo la cassetta di pronto soccorso, controllando la scadenza e l'efficienza dei materiali che contiene
- ❖ essere di esempio lavorando in modo sicuro e segnalando le situazioni di pericolo che riscontra
- ❖ fornire al personale le necessarie informazioni sulle norme comportamentali da seguire in caso di incendio o pericolo grave
- ❖ prestare soccorso alle persone infortunate
- ❖ accertarsi delle condizioni di salute dell'infortunato in modo da fornire agli Enti di Soccorso tutte le informazioni utili possibili
- ❖ assistere l'infortunato fino all'arrivo dei soccorsi
- ❖ prestare le prime cure agli infortunati conformemente alla formazione ricevuta.