

Miglioriamo grazie al valore di chi è migliore di noi



Indice e stato di revisione

0	Introduzione	3
1	Politica per la qualità.....	4
2	Presentazione.....	5
3	Sistema di Gestione e Manuale.....	6
4	Contesto dell'organizzazione	8
5	Leadership.....	10
6	Pianificazione.....	14
7	Supporto	15
8	Attività operative	20
9	Valutazione delle prestazioni	27
10	Miglioramento	30
11	Riferimenti alla norma ISO 9001:2015	32

Revisione	Natura della modifica		
1	Modificato Cap 6.4 meglio specificate le modalità di gestione del cambiamento Modificato capitolo 7.5 specificate le misure per tenere sotto controllo il Software usato per la formazione in e-learning.		
Manuale Preparato da:		Verificato e Approvato da:	
Responsabile Gestione Qualità (Santa Agosti)		Amm. Delegato (Lugi Cola)	
Data	Firma	Data	Firma
29.04.2019		29.04.2019	

0 Introduzione

GENERALITÀ

Il Manuale della qualità di Security and Training costituisce il fondamento del sistema di gestione per la qualità dell'azienda.

Ad esso fanno riferimento i documenti (Procedure gestionali e Istruzioni operative) che descrivono le modalità gestionali ed operative del sistema di gestione per la qualità.

Il Manuale della qualità descrive come la politica e gli obiettivi della qualità vengono perseguiti e come, attraverso la conduzione aziendale per la qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, Security and training si impegna costantemente per il miglioramento continuo dei propri servizi al fine di soddisfare le richieste dei clienti.

Il Manuale della qualità comprende:

- i capitoli introduttivi (dal primo al secondo) di carattere generale: che illustrano Security and Training e la sua Politica per la qualità,
- il terzo capitolo che presenta le modalità di gestione del presente manuale,
- alcuni capitoli (dal quarto al decimo) che illustrano l'attuazione della norma UNI EN ISO 9001:2015, attraverso la descrizione dell'organizzazione e dei processi,
- il capitolo conclusivo (undicesimo) che evidenzia i riferimenti del sistema di gestione per la qualità alle prescrizioni normative.

Il presente Manuale della qualità costituisce la guida del personale per lo svolgimento delle attività che hanno influenza sulla qualità.

1 Politica per la qualità



POLITICA PER LA QUALITA'

Security & Training Leader nel settore della formazione professionale qualificata rivolta al mercato della Security aeroportuale e sicurezza sussidiaria, vuole crescere nel mercato nazionale ed internazionale diversificando l'offerta formativa.

Da sempre Security & Training fornisce ai propri clienti un servizio altamente qualificato risultato di un costante lavoro di partnership con il corpo Docente selezionato tra le migliori professionalità disponibili sul mercato, che nel tempo si è consolidato e diversificato.

Miglioriamo grazie al valore di chi è migliore di noi



La Direzione di Security & Training si impegna a

Fornire valore al Cliente - Rispondiamo all'esigenza dei nostri clienti di accrescere le proprie competenze, offrendo proposte formative di massimo livello, attingendo ad un albo Docenti altamente selezionato.

Consolidare e sviluppare rapporti di partnership con i docenti – lavoriamo con fornitori altamente qualificati e affidabili in grado di garantire elevati livelli di servizio. In particolare sviluppiamo con i docenti una collaborazione attiva volta ad innovare costantemente la didattica per permettere ai nostri allievi di raggiungere un elevato livello di competenza, di sviluppare e mantenere le necessarie abilità professionali, nonché di mantenere l'aggiornamento continuo sulle novità del settore e le tendenze future.

Valorizzare i Dipendenti – Promuoviamo un clima organizzativo basato sul rispetto ed il riconoscimento della professionalità di tutti i nostri collaboratori e dipendenti.

Perseguire il miglioramento continuo ed in particolare:

- Ricercare soluzioni innovative nella didattica
- Soddisfare le aspettative degli Stakeholder
- Ricercare sempre l'efficacia e l'efficienza dei processi

17 aprile 2019

L'Amministratore Delegato
Luigi Cola

2 Presentazione

2.1 CHI SIAMO

Security & Training è una società di consulenza e di formazione professionale in materia di sicurezza che svolge servizi di security con personale specializzato e certificato e vanta un'esperienza ultradecennale nel settore.

Ha ereditato l'organizzazione, il corpo docenti, la struttura ed il know how dalla Security Training Project srl, storica società di formazione attiva dal 2004, autorizzata e riconosciuta:

- dal Ministero dell'Interno come centro di formazione per i corsi di sicurezza sussidiaria portuale, ferroviaria e dei trasporti terrestri in concessione,
- da ENAC – Ente Nazionale per l'Aviazione Civile per l'organizzazione e l'erogazione dei corsi previsti per tutte le categorie di personale aeroportuale nonché corsi di Metodologia didattica Train the Trainer, corsi di aggiornamento per istruttori certificati e corsi per Validatori nazionali.

Security & Training è specializzata e attiva nell'organizzazione di incontri, convegni, seminari, corsi, sperimentazioni e collaborazioni con Autorità, Enti e Associazioni di settore, nonché con Scuole e Istituti Universitari italiani ed esteri, al fine di applicare, approfondire e condividere le aree di intervento formativo in ambito sicurezza.

2.2 COSA OFFRIAMO

Security & Training risponde al bisogno di sicurezza dei propri clienti offrendo servizi di formazione altamente qualificata, seminari di aggiornamento e consulenza nel settore della sicurezza.

I servizi comunemente erogati sono:

- **FORMAZIONE PROFESSIONALE QUALIFICATA nei seguenti settori:**

- Sicurezza trasporto aereo e aeroporti
- Sicurezza trasporto marittimo e porti
- Sicurezza trasporto ferroviario e terrestre
- Security and Safety nei luoghi di lavoro
- Corsi specializzanti riservati a manager e istruttori

- **CONSULENZA NEI SERVIZI DI SECURITY**

L'attività di consulenza e fornitura di servizi di security si realizza attraverso l'analisi Risk & Security Assessment, la redazione e l'adeguamento dei Programmi di Sicurezza, il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi, la valutazione di conformità alle procedure di sicurezza previste dalla normativa.

2.3 DOVE OPERIAMO

Security & Training eroga corsi su tutto il territorio nazionale.

La Sede Legale e Amministrativa è sita in Via San Giorgio Morgeto 127 - 00173 Roma.

3 Sistema di Gestione e Manuale

3.1 GENERALITÀ

Il presente capitolo descrive come Security & Training s.r.l. assicura il controllo del proprio Manuale della qualità.

Il Manuale della qualità descrive il sistema di gestione per la qualità di Security & Training s.r.l. e costituisce il riferimento costante per il personale, nell'applicazione e nel miglioramento continuo del sistema stesso.

Il sistema gestione qualità di Security & Training s.r.l. è basato sull'esperienza ed è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti".

3.2 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

Il presente Manuale della qualità si applica alle seguenti attività svolte da Security & Training s.r.l.

- Progettazione e gestione di corsi di formazione professionale qualificata
- Consulenza nel campo della security.

3.3 RIFERIMENTI

Il presente Manuale della qualità fa riferimento alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario;
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;
- UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità;

Inoltre il sistema gestione qualità di Security & Training s.r.l. tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda la sicurezza e le altre prescrizioni di legge applicabili.

3.4 CONTROLLO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

La gestione controllata del Manuale della qualità viene assicurata attraverso le attività di preparazione, verifica e approvazione, distribuzione, archiviazione e aggiornamento.

Preparazione

Il Responsabile gestione qualità prepara e mantiene aggiornato il Manuale della qualità.

Nella preparazione ed aggiornamento del Manuale della qualità vengono adottate le seguenti regole:

- a) Identificazione: ogni capitolo del Manuale della qualità viene numerato univocamente. Ad ogni aggiornamento o revisione ai capitoli vengono assegnati i nuovi indici di revisione.
- b) Modulistica: ogni pagina del Manuale è preparata su modulo standard definito e conservato dal Responsabile gestione qualità; l'indice del Manuale riporta, in più rispetto alle pagine successive, gli spazi per le firme di Preparazione e di Verifica e Approvazione.
- c) Struttura: ad esclusione dei capitoli introduttivi, i capitoli dal quarto all'ottavo sono strutturati come i corrispondenti capitoli della normativa di riferimento e descrivono le modalità gestionali per lo svolgimento delle attività oggetto del capitolo.

3.4.1 Verifica e approvazione

Prima di sottoporli all'Amministratore Delegato, per la verifica e approvazione, annualmente, il Responsabile gestione qualità controlla che i capitoli del Manuale della qualità siano attuali e congruenti, nei contenuti, con i rimanenti documenti del sistema di gestione per la qualità.

3.4.2 Distribuzione

Il Manuale della qualità è di proprietà di Security & Training s.r.l. L'intero contenuto o suoi estratti non possono essere trasmessi o copiati per altre persone o società, senza l'autorizzazione scritta del Presidente.

"Copie controllate" numericamente vengono distribuite alle persone o società elencate nell'apposita lista di distribuzione tenuta dal Responsabile gestione qualità e approvata dal Presidente.

Le copie del Manuale della Qualità distribuite ad altre persone o società, non elencate nella lista di distribuzione, vengono contrassegnate con la dicitura "Copia non controllata".

3.4.3 Archiviazione

I destinatari delle "Copie controllate" del Manuale della qualità tengono a disposizione la loro copia e provvedono alla sostituzione e distruzione, quando ricevono quelli aggiornati.

L'originale del Manuale della qualità è conservato dal Responsabile gestione sistema qualità.

3.4.4 Aggiornamento

Gli aggiornamenti e le revisioni dei capitoli del Manuale della qualità seguono lo stesso iter dei documenti originari. Quando uno o più paragrafi di un capitolo vengono modificati, la natura della modifica viene descritta nel campo "natura della modifica" dell'indice e stato di revisione del Manuale e l'intero documento assume un nuovo numero di revisione.

Il Manuale in nuova revisione viene firmato per preparazione, verifica e approvazione, e distribuito ai possessori delle "Copie controllate".

Il Responsabile gestione qualità archivia copia del Manuale annullato nella cartella "copie annullate".

4 Contesto dell'organizzazione

4.1 CONTESTO E PARTI INTERESSATE

Security & Training esamina regolarmente i fattori interni ed esterni del contesto entro il quale si trova ad operare, allo scopo di individuare tempestivamente le minacce e le opportunità che tali fattori rappresentano o possono rappresentare per il raggiungimento delle finalità dell'azienda e degli esiti attesi per il sistema di gestione, valutarne la rilevanza ("rischio"), valutare se le azioni in corso e gli strumenti in uso sono idonei a fronteggiarle e definire le iniziative ritenute necessarie per affrontarle in chiave di miglioramento.

Il risultato di questa attività, che coinvolge tutta l'organizzazione, viene periodicamente riesaminato per assicurarne l'aggiornamento e l'efficacia.

Parallelamente è condotta un'analisi per determinare le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione e per il funzionamento dell'organizzazione e mettere a fuoco le loro esigenze ed aspettative, allo scopo di individuare gli ulteriori requisiti che il sistema di gestione aziendale deve soddisfare insieme con le azioni e gli strumenti necessari.

Anche il risultato di questa analisi viene periodicamente riesaminato per assicurarne la completezza e l'aggiornamento.

Questi elementi consentono di comprendere nel sistema di gestione tutti i processi, le attività e le iniziative necessarie per affrontare le minacce e le opportunità del contesto operativo e per soddisfare le esigenze e le aspettative rilevanti delle parti interessate.

4.2 SISTEMA DI GESTIONE E SUOI PROCESSI

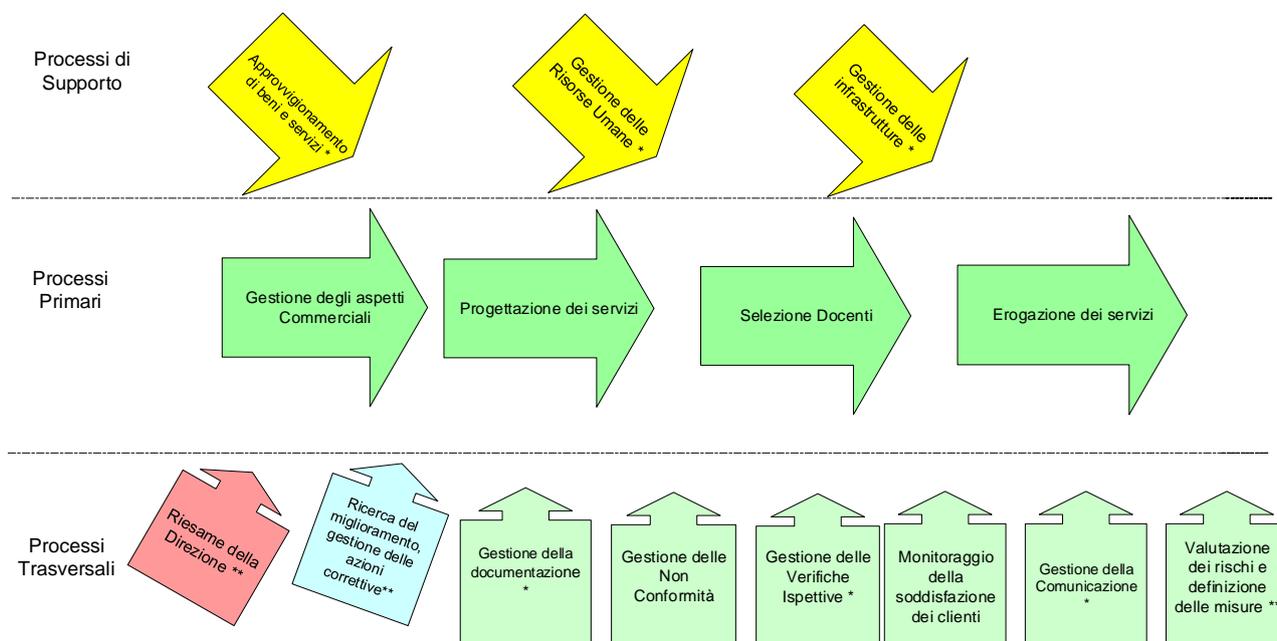
Security & Training si è dotata di un sistema di gestione per la qualità disegnato in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tutto il personale di Security & Training è impegnato nell'attuare e mantenere il sistema di gestione per la qualità e nel migliorarne l'efficacia.

I processi di Security & Training sono:

Sistema gestione Qualità

Mapa dei Processi
17/04/2019



* Processi governati in service da Coopservice

** Processi governati in partnership con Coopservice

I processi riportati nello schema precedente sono descritti nei capitoli del presente manuale, alcuni capitoli contengono al loro interno anche le procedure operative richieste dalla ISO 9001:2015 ad esempio:

- il capitolo 3 contiene le procedure relative alla gestione dei documenti e delle registrazioni della qualità,
- il capitolo 9 contiene le procedure relative alla gestione degli audit interni,
- il capitolo 10 contiene le procedure per la gestione delle non conformità, alla gestione delle azioni correttive e di miglioramento.

5 Leadership

5.1 Impegno della direzione

La Direzione di Security & Training, è costantemente impegnata nell'attuazione e nel miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

A tale scopo:

- analizza i rischi e le aspettative degli stakeholder allo scopo di individuare minacce e opportunità, promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk based thinking ;
- stabilisce la politica per la qualità,
- definisce gli obiettivi per la qualità,
- definisce la struttura organizzativa più funzionale per la miglior gestione dei processi,
- stabilisce le relazioni tra le funzioni coinvolte nel sistema di gestione per la qualità,
- chiarisce le responsabilità del personale che dirige, esegue e verifica attività con diretta influenza sulla qualità,
- assicura la disponibilità di risorse (personale, mezzi e tecnologie) per il corretto svolgimento dei processi,
- nomina un proprio rappresentante per la qualità,
- verifica che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi;
- promuove la partecipazione attiva, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- promuove il miglioramento;
- effettua periodicamente il riesame dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

5.2 Attenzione focalizzata al cliente

La Direzione è consapevole dell'importanza strategica di sviluppare un reale orientamento al cliente.

Attraverso il costante rapporto con i clienti l'Organizzazione:

- cerca di comprenderne le esigenze e le aspettative per la determinazione dei requisiti e caratteristiche dei prodotti e servizi forniti;
- ricerca il miglioramento dei processi allo scopo di accrescere la soddisfazione dei clienti;
- verifica che siano determinati ed affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti/servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del Cliente.

Per assicurare l'elevato livello qualitativo dei servizi offerti la Direzione seleziona i migliori fornitori disponibili sul mercato e li valuta periodicamente. (vedi cap. 8.5)

5.3 Politica per la qualità

La Direzione di Security & Training, coerentemente con l'analisi del contesto effettuata ha definito e documentato la propria politica per la qualità, dalla quale derivano gli obiettivi e gli impegni per la qualità.

La politica per la qualità definita è attinente agli obiettivi strategici dell'Azienda e alle esigenze e aspettative dei clienti.

La Direzione assicura che la propria politica per la qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

La politica per la qualità è riportata nel capitolo 1.

5.4 Responsabilità, autorità

Le funzioni che operano nell'ambito del sistema di gestione per la qualità sono identificate in un apposito organigramma.

La Direzione di Security & Training, attraverso l'approvazione del Manuale della qualità, individua le risorse e le relative necessità per le verifiche, assegnando mezzi e personale adeguati a tale attività.

Nell'organigramma, riportato in allegato 1, è schematizzata la struttura organizzativa di Security & Training.

Di seguito sono sintetizzate, per le funzioni direttive, le principali attività e responsabilità.

Consiglio di Amministrazione

- Definisce e garantisce gli obiettivi di redditività dell'azienda,
- Definisce politiche, strategie e obiettivi di sviluppo.

Amministratore Delegato

- Emette offerte e/o stipula contratti con i clienti.
- Assicura la gestione operativa delle attività commerciali, di progettazione e di erogazione del servizio assegnando le risorse e assicurando la supervisione delle attività.
- Mantiene relazioni pubbliche con Enti Territoriali finalizzate allo sviluppo dell'attività.
- Tiene i rapporti con la committenza, coglie i fabbisogni e propone adeguati progetti formativi.
- Assicura il monitoraggio del mercato valutando i mutamenti economici e sociali, l'evoluzione dei fattori produttivi, dell'organizzazione del lavoro e delle professionalità, del quadro politico e normativo dei sistemi educativi e formati.
- Definisce politiche di prezzo della Società.
- Assicura il monitoraggio e la soddisfazione del cliente attraverso il monitoraggio dei feedback degli utenti, la gestione dei reclami e degli eventuali disservizi.
- Assicura la gestione dei progetti formativi, per i quali sviluppa l'analisi di fattibilità dei progetti formativi, definendo le caratteristiche, i contenuti e le fasi di attività. Gestisce il budget di progetto: monitorando l'andamento economico, verificando l'impatto del servizio sul sistema locale ed economico sociale; provvede inoltre a monitorare la rispondenza coi risultati attesi e pianifica le eventuali azioni correttive.
- Assicura la qualità dell'offerta formativa proposta, verificando la rispondenza ai requisiti normativi e alle aspettative della clientela.
- Assicura l'erogazione dei servizi di consulenza in tema di security.
- Assicura la disponibilità di docenti qualificati per ciascuna materia oggetto dell'offerta formativa e li valuta periodicamente.
- Stipula contratti con Docenti Esterni.
- Assicura il rispetto degli adempimenti della sicurezza sul lavoro.

Responsabile della piattaforma e-learning e dei sistemi informativi

- Assicura la gestione dei progetti formativi sulla piattaforma e-learning, per i quali assembla il materiale didattico, imposta i requisiti di durata e di sicurezza.
- Cura le abilitazioni e invia le credenziali agli studenti che iscrivono alla piattaforma per lo specifico corso.
- Assicura i rapporti con il fornitore della piattaforma e-learning.
- Monitora la rispondenza del corso con i risultati attesi e pianifica in collaborazione con Amministratore delegato le necessarie azioni correttive.
- Effettua controlli sul corretto funzionamento della piattaforma.
- Verifica gli accessi e i corsi fruiti.

Segreteria amministrativa

- Pianifica, in collaborazione con il Tutor (se previsto) o con il docente le attività relative alla gestione operativa dei corsi.
- Redige i consuntivi delle attività svolte e supervisiona alla correttezza e completezza della documentazione di progetto.

- Presidia ed assicura la corretta trasmissione delle informazioni e dei documenti ai soggetti coinvolti nelle attività.
- Verifica e valuta gli esiti complessivi del servizio e la rispondenza alla normativa di riferimento.
- Gestisce i fornitori: raccoglie la documentazione, mantiene aggiornato l'elenco fornitori e assicurandone la valutazione.
- Gestisce le richieste dei clienti abituali e assicura il monitoraggio del servizio.
- Gestisce le comunicazioni formali con l'Ente finanziatore per i corsi finanziati.
- Mantiene aggiornata la pianificazione della formazione.
- Prenota e aule verificando la disponibilità di quanto necessario per l'erogazione della formazione e l'accoglienza degli allievi.

Tutor-Docente Coordinatore

- Assicura, in collaborazione con l'Amministratore Delegato, l'erogazione dell'attività formativa a tale scopo redige la documentazione necessaria (registri e comunicazioni agli enti) ed è responsabile della sua completezza e correttezza.
- Collabora con l'Amministratore Delegato al reperimento delle attrezzature e dei mezzi per singola attività, predispone il materiale didattico.
- Assicura la socializzazione tra i partecipanti al corso favorendo lo sviluppo di un clima positivo in aula intervenendo a sostegno della motivazione dei partecipanti.
- Assicura i controlli sul servizio erogato e riferisce eventuali non conformità all'Amministratore Delegato.
- Vigila sul rispetto delle norme sulla sicurezza del lavoro in aula.
- Somministra ai partecipanti il questionario di valutazione dell'attività formativa.

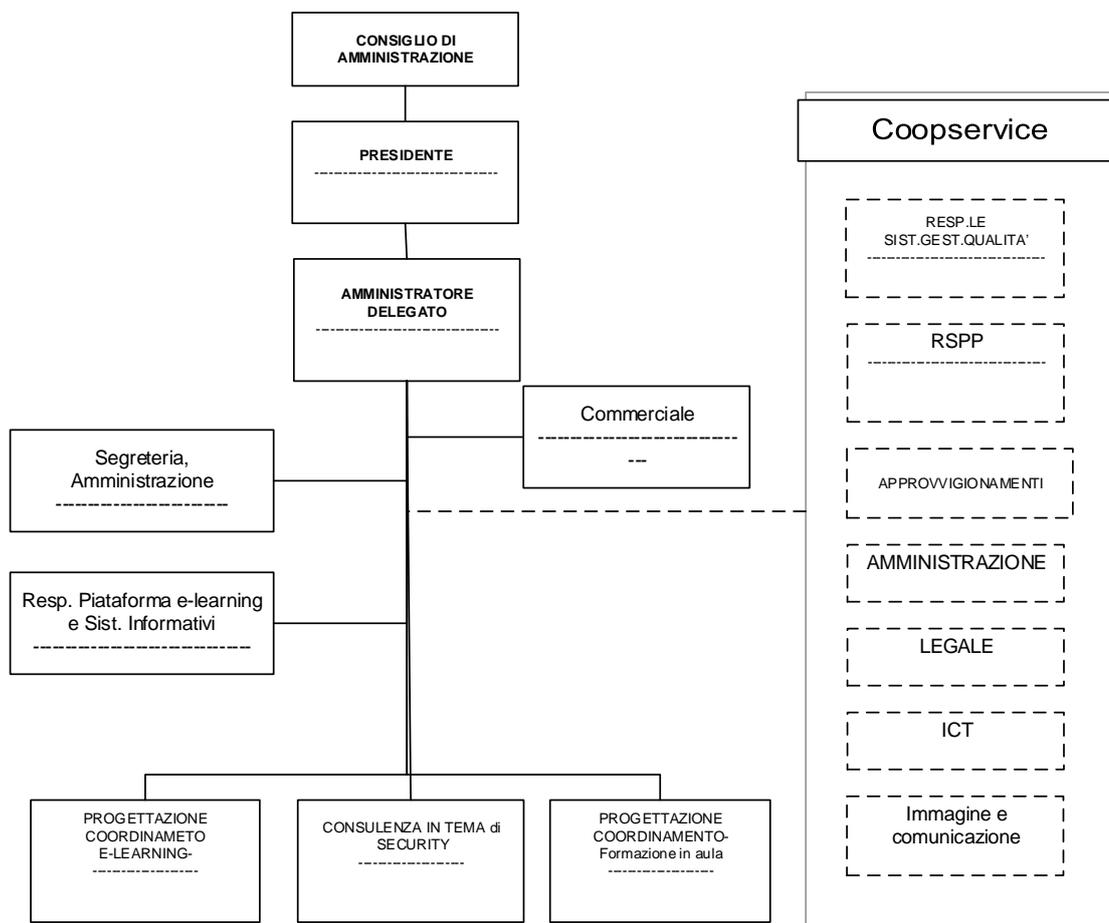
Responsabile Gestione qualità (in service da Coopservice)

- Garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema gestione qualità.
- Verifica, emette, distribuisce, archivia, aggiorna la documentazione del Sistema gestione qualità.
- Raccoglie, analizza ed elabora i dati relativi alle non conformità rilevate sui prodotti, sui processi e sul Sistema gestione qualità.
- Definisce le azioni correttive necessarie alla rimozione delle cause di non conformità e ne verifica l'attuazione e l'efficacia.
- Propone, in occasione del Riesame, azioni atte a migliorare l'efficacia dei processi e del sistema qualità.
- Redige il piano della formazione e tiene aggiornate le registrazioni.
- Assicura la pianificazione e l'esecuzione dell'attività di audit sul sistema di gestione qualità.
- Assicura il monitoraggio dei processi analizzando i dati e applicando le adeguate tecniche statistiche.
- Assicura la rilevazione e il monitoraggio della soddisfazione dei clienti.
- Assicura il monitoraggio dei progetti di miglioramento, delle azioni correttive e preventive e interviene a supporto dei responsabili al fine di garantire il rispetto dei tempi.

Allegato 1: Organigramma

Security & Training

17.04.2019



6 Pianificazione

6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ

La Direzione individua i rischi e le opportunità legati ai fattori del contesto operativo dell'organizzazione (vedere il Capitolo 4) e definisce le azioni da avviare per affrontarli, assegnando responsabilità, tempi e risorse (vedere il Capitolo 10).

6.2 PRESCRIZIONI COGENTI

Security & Training ha attivato con società specifiche e consulenti contratti di collaborazione che le assicurano gli aggiornamenti sulle prescrizioni cogenti per i corsi erogati a catalogo. Le norme sono raccolte, gestite, distribuite e archiviate dall'Amministratore delegato e rese disponibili per la consultazione agli interessati.

6.3 OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

La Direzione definisce annualmente, nel corso del Riesame della direzione (vedi paragrafo 9), gli obiettivi per la qualità, coerenti con la politica aziendale.

Quando possibile gli obiettivi sono espressi in forma numerica e vengono monitorati costantemente durante l'anno, attraverso opportune analisi di dati e statistiche.

Nel fissare gli obiettivi la Direzione prende in considerazione:

- esigenze presenti e future dell'organizzazione;
- la valutazione dei rischi di contesto e di processo;
- gli output del riesame della direzione;
- le caratteristiche del prodotto e del servizio fornito;
- il grado di soddisfazione dei clienti e le esigenze del mercato;
- le risorse necessarie per il raggiungimento degli stessi.

La pianificazione del Sistema di gestione per la qualità è attuata attraverso procedure che regolano le varie attività aziendali che sono state descritte nei capitoli 7,8,9,10 del presente Manuale.

6.4 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Le modifiche al sistema di gestione aziendale sono valutate e pianificate allo scopo di mantenere l'integrità e l'efficacia del sistema, in particolare nelle fasi di transizione.

Ciò vale anche per le modifiche alla documentazione del sistema (vedere Capitolo 7, paragrafo 7.8).

Le modifiche alle tecnologie utilizzate per l'erogazione dei servizi, così come i cambiamenti organizzativi, sono analizzate per individuare e affrontare preventivamente gli effetti che esse producono o possono produrre sulla qualità dei servizi, sull'ambiente e sulla salute e sicurezza dei lavoratori e definire gli interventi, anche formativi, necessari. *Le analisi e le azioni definite per monitorare e tenere sotto controllo il cambiamento sono documentate con diversi strumenti a seconda della complessità gestionale: Riesame della direzione, assessment, Piano o progetto di miglioramento.*

Le modifiche ai requisiti dei clienti e al progetto dei servizi sono gestite come indicato nel Capitolo 8, paragrafi 8.2 e 8.3.

7 Supporto

7.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Le funzioni/uffici che operano nell'ambito del sistema di gestione per la qualità di Security & Training sono identificate in un apposito organigramma, riportato nel capitolo precedente.

La Direzione di Security & Training, attraverso l'approvazione del Manuale della qualità, delle procedure e delle istruzioni operative individua i mezzi e le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità, per migliorare in modo continuo la sua efficacia e accrescere nel tempo la soddisfazione dei propri clienti.

Le attività incluse nel sistema di gestione per la qualità sono assegnate a personale adeguatamente addestrato, secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

7.2 RISORSE UMANE

Security & Training svolge attività mirate ad assicurare al personale impiegato la competenza e la professionalità necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Tali attività comprendono:

- l'individuazione delle conoscenze e delle competenze necessarie per il funzionamento dei processi e per l'attuazione dei piani di sviluppo definiti dalla Direzione,
- la valutazione e la decisione sulle modalità per accedere, acquisire, conservare e proteggere le conoscenze necessarie,
- l'individuazione delle necessità formative/o di addestramento del personale,
- la pianificazione ed attuazione dei programmi formativi,
- l'addestramento introduttivo per nuovi assunti,
- la verifica dell'efficacia della formazione erogata,
- il coinvolgimento del personale sull'attività aziendale,
- la documentazione e registrazione della formazione e dell'addestramento effettuato,
- il presidio delle qualifiche e delle abilitazioni richieste dalla legislazione applicabile o stabilite dall'azienda per l'esecuzione di attività particolari.

Le competenze necessarie alla corretta copertura della posizione/ruolo sono descritte nella matrice delle competenze e aggiornate dal Responsabile Gestione Qualità in occasione di cambiamenti organizzativi.

L'addestramento introduttivo per personale di nuova assunzione è competenza dell'Amministratore Delegato durante i primi giorni di lavoro.

Durante il periodo di inserimento vengono trattate le seguenti tematiche

- gli aspetti organizzativi di carattere generale ed operativi legati al campo di attività di Security & Training,
- gli aspetti di carattere specifico relativi alla mansione svolta,
- gli aspetti caratterizzanti il Sistema di gestione qualità: Politica, obiettivi, principali adempimenti.
- Condivide la durata di un eventuale periodo di addestramento in affiancamento con personale esperto fino a che la persona non abbia maturato le competenze necessarie al corretto svolgimento della mansione assegnata.
- Condivide gli argomenti di approfondimento nel periodo di inserimento.

Tutte le attività formative devono essere registrate: attestato di partecipazione, registro presenza altro documentazione atta a dare evidenza della partecipazione.

Le registrazioni della partecipazione sono tenute dalla Segreteria.

La valutazione dell'efficacia della formazione è effettuata per i corsi superiori alle 8 ore direttamente dal docente attraverso l'erogazione di un test se previsto e dall'Amministratore Delegato nel report per il Riesame della direzione.

Annualmente, in occasione della formulazione del budget, l'Amministratore Delegato definisce, le esigenze formative del personale e le riporta nel report per il Riesame della direzione.

7.3 INFRASTRUTTURE

La direzione di Security & Training stabilisce, in collaborazione con le funzioni Responsabili di Coopservice, le necessità relative alle proprie infrastrutture (mezzi destinati al servizio: personal computer, stampanti ecc., software dedicati alla gestione del servizio, macchinari e strumenti per effettuazione dell'addestramento operativo) e alla loro manutenzione, al fine di dotare l'Azienda delle infrastrutture necessarie e di prevenirne i guasti, assicurandone il corretto funzionamento, in linea con gli obiettivi di qualità e di produttività desiderati e nel rispetto delle vigenti normative di sicurezza sul lavoro.

In caso di anomalia o mal funzionamento di una infrastruttura, si richiede l'intervento degli operatori del servizio Sistemi informativi o ufficio approvvigionamenti di Coopservice i quali, sulla base degli interventi effettuati e necessari, definiscono, se il caso, un sistema di manutenzione programmata (ad esempio nei periodi di minor intensità del lavoro) per prevenire i malfunzionamenti delle macchine, attrezzature e strumenti (software) più critici e assicurarne il corretto funzionamento.

Gli interventi di manutenzione e/o riparazione relativi a macchine e impianti critici sono registrati sul gestionale.

Per l'erogazione del servizio qualora sia necessario affittare aule o attrezzature di terzi la segreteria amministrativa si attiva a ricercare un fornitore direttamente o attraverso la collaborazione dell'ufficio approvvigionamenti Coopservice accertandosi che le stesse siano conformi ai requisiti previsti dal contratto e alle normative cogenti (D.lgs. 81/2008 e successive integrazioni).

7.4 AMBIENTE DI LAVORO

L'ambiente di lavoro di Security & Training risponde alle caratteristiche di sicurezza, di ergonomia e di igiene necessarie per la corretta esecuzione dei servizi e delle attività di lavoro connesse. In particolare vengono rispettati gli adempimenti di legge applicabili (D.lgs. 81/2008 e successive integrazioni).

7.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Il fondamento di un SGQ efficace è avere attuato processi che assicurano che le aspettative del cliente siano soddisfatte e superate, a tale scopo Security and Training si è dotata delle risorse necessarie per attuare il monitoraggio dei corsi di formazione erogata.

Per la formazione in aula tradizionale di durata superiore alle 16 ore, sono effettuati specifici test di valutazione secondo punteggi oggettivi definiti nella documentazione progettuale

Per la formazione e-learning Security and training si affida ad una società presente sul mercato che abbia certificazione ISO9001 e ISO27001 oltre che essere verificata da un ente terzo per la compliance ai requisiti del GDPR. Per ogni nuovo corso o modifica software il Responsabile della piattaforma e-learning effettua una serie di prove con utenze di test, per misurare e monitorare i requisiti dei prodotti e dei servizi e assicurarne la capacità e l'efficacia nel tempo. Tale controllo comprende, generalmente, una verifica iniziale ed una serie di verifiche ripetute nel tempo. Anche di tali verifiche viene conservata la registrazione.

Infine, in senso lato, possono essere considerati come dispositivi di monitoraggio e di misurazione anche i questionari utilizzati per la rilevazione e il monitoraggio della soddisfazione dei clienti e per la rilevazione delle esigenze formative del personale interno. Periodicamente il Responsabile Sistemi Normati procede ad una verifica della completezza e della correttezza dei questionari citati, aggiornandoli o modificandoli, se necessario.

7.6 COMUNICAZIONE

La Direzione di Security & Training informa periodicamente, direttamente o attraverso adeguate forme di comunicazione (incontri, comunicati), il personale su aspetti gestionali e operativi dell'Azienda e sull'andamento del Sistema di gestione per la qualità e sulla sua efficacia nel conseguimento degli obiettivi prefissati.

In generale, in occasione del riesame della direzione, la Direzione informa i dipendenti sugli obiettivi e i principali risultati ottenuti, sia economici che qualitativi.

La comunicazione esterna è gestita dall'Amministratore Delegato in collaborazione con l'ufficio Immagine e Comunicazione di Coopservice.

7.7 DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

La documentazione del sistema di gestione per la qualità di Security & Training prevede una serie di documenti che fissano le modalità gestionali e operative per assicurare la qualità dei servizi offerti e la loro conformità ai requisiti specificati, soddisfacendo le aspettative dei clienti.

Tali documenti risultano così suddivisi:

- Manuale della qualità,
- Procedure e/o istruzioni operative.

7.7.1 Manuale della qualità

Descrive come la politica per la qualità viene applicata e come, attraverso la conduzione aziendale per la qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, Security & Training persegue il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi per la completa soddisfazione dei clienti.

In particolare il Manuale della qualità:

- costituisce il riferimento e la guida per il personale di Security & Training nello svolgimento delle attività che influenzano la qualità,
- specifica il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità,
- descrive i processi e le loro interazioni,
- contiene ai capitoli 7,8,9,10 le relative procedure.

7.7.2 Procedure e/o istruzioni operative

Regolano le attività di Security & Training al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati.

Ogni procedura e/o istruzione è identificata da un titolo e/o da un codice univoco e definisce le modalità gestionali e operative (chi fa cosa e come) per lo svolgimento delle attività che compongono il processo, le modalità di controllo e di verifica dell'efficacia dei processi.

Tutti possono richiedere l'emissione di un documento, la richiesta deve pervenire al RGQ che valuta l'opportunità di emettere il documento. La valutazione viene effettuata in accordo con l'Amministratore Delegato.

Se la valutazione è positiva il RGQ redige il documento, lo firma e lo sottopone alla firma dell'Amministratore Delegato per la verifica/approvazione; se all'analisi segue un esito negativo, la richiesta viene archiviata dal RGQ.

I documenti della qualità sono ritenuti validi solo quando in prima pagina figurano le firme che attestano l'esecuzione delle varie fasi previste dall'iter di emissione:

- Emissione (RGQ)
- verifica/approvazione (Amm. Delegato)

e risultano applicabili a partire dalla data di approvazione riportata in prima pagina.

Ad oggi, vista la relativa semplicità della struttura operativa e dei processi di Security & Training, le procedure richieste dalla norma ISO 9001:2015, nonché le procedure operative sono state inserite direttamente nel presente Manuale della qualità.

7.7.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Security & Training prepara e tiene sotto controllo tutta la documentazione e i dati del sistema di gestione per la qualità, al fine di assicurare che edizioni appropriate dei documenti siano disponibili laddove si svolgano attività essenziali per la qualità e che i documenti superati siano prontamente eliminati.

La documentazione del sistema gestione qualità è disponibile su una cartella di rete condivisa. L'emissione di un nuovo documento o la modifica/revisione di un vecchio documento viene comunicata dal Responsabile gestione qualità ai responsabili interessati tramite una e-mail.

Gli originali cartacei dei documenti, con le firme di emissione, verifica e approvazione, sono archiviati dalla segreteria Amministrativa.

La documentazione originale superata viene annullata mediante la dicitura "ANNULLATO" e conservata dal Responsabile gestione qualità.

Altri documenti del Sistema gestione qualità (ad esempio i documenti di origine esterna) sono ritenuti validi solo se datati e firmati per approvazione da un Responsabile e risultano applicabili a partire dalla data riportata in prima pagina.

Le Norme ISO sulla qualità utilizzate in Security & Training sono raccolte e archiviate dal RGQ, che le rende disponibili per la consultazione agli interessati.

7.7.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni del Sistema qualità, sono predisposte e conservate allo scopo di dimostrare il conseguimento della qualità richiesta per i prodotti e l'efficace applicazione del Sistema di gestione per la qualità.

Per "Documenti di registrazione della qualità" si intendono tutti i documenti necessari a dimostrare il conseguimento della qualità richiesta per i servizi offerti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità (ad esempio: il catalogo corsi, le schede progetto, i registri della formazione, ecc.).

Tali registrazioni sono strutturate in modo tale da essere facilmente leggibili e correlabili ai prodotti, servizi e alle attività cui si riferiscono.

I documenti di registrazione della qualità, sono conservati per un periodo prestabilito in modo da essere prontamente rintracciabili e in luoghi che ne assicurano condizioni ambientali idonee per prevenire deterioramenti, danni o smarrimenti.

7.7.5 Gestione dei documenti dei clienti e dei fornitori

Nel caso in cui per la realizzazione del servizio sia necessaria documentazione aggiuntiva appartenente al Cliente o al Fornitore ad esempio: istruzioni di lavoro specifiche, attestazioni di qualifica del docente, materiale didattico ecc. essa viene verificata e approvata dall'Amministratore Delegato.

Gli originali o le copie dei documenti sono archiviati dalla Segreteria Amministrativa che ne cura la distribuzione agli interessati.

8 Attività operative

8.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'insieme delle attività per la realizzazione dei servizi, regolate dai documenti del sistema di gestione per la qualità, risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 ed è coerente con gli obiettivi per la qualità fissati dalla Direzione.

La conformità dei servizi ai requisiti specificati è dimostrabile dai documenti di registrazione, il cui elenco completo è riportato nella matrice della documentazione.

8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Le attività svolte da Security & Training per la gestione dei processi relativi al cliente al fine di garantire che i requisiti contrattuali siano opportunamente definiti e documentati sono di seguito descritte:

8.2.1 Gestione richieste dei clienti

Le richieste di offerta del cliente possono avvenire:

- a seguito di azione commerciale (promozione)
- diretta da parte del cliente, associazione, società partner
- attraverso bando di gara.

Le richieste di offerta devono essere documentate (fax, lettera, bandi ecc.) e nel caso questo non sia possibile colui che riceve la richiesta la documenta inviando esso stesso una mail con la richiesta telefonica o verbale ricevuta.

A seguito della richiesta, l'amministratore effettua una prima valutazione di fattibilità del servizio verificando la disponibilità ad effettuare il servizio stesso (tempi nr. di persone, luoghi). In caso di riscontro positivo inizia a redigere l'offerta.

Nel caso di formazione a catalogo o di formazione e-learning l'Amministratore Delegato o la persona da lui delegata procede direttamente con l'emissione dell'offerta; nel caso di richieste o gare per servizi complessi è attivata la progettazione dei servizi, come descritto al paragrafo 8.3. L'Ufficio Gare di Coopservice S.Coop.p.A. fornisce tutto il supporto documentale necessario per la gestione della gara stessa.

La progettazione è prevista sempre per le offerte di consulenza.

8.2.2 Emissione delle offerte

L'Amministratore Delegato:

- verifica i requisiti di base del cliente
- definisce nel dettaglio gli obiettivi della fornitura (contenuti, profili professionali ecc).
- effettua una prima analisi dei costi,
- definisce gli obiettivi di utile e il prezzo.

Per i corsi a catalogo e la formazione e-learning le attività di cui sopra sono definite a inizio anno e disponibili in rete per tutta la struttura che può predisporre in autonomia un'offerta

Le offerte contengono sempre:

- gli obiettivi da raggiungere (contenuti, profili, durata)
- definizione della tipologia di attività
- Periodo di erogazione del servizio
- Modalità di pagamento.

L'Amministratore Delegato firma l'offerta (lettera di accompagnamento e progetto/offerta anche su documentazione del cliente), la firma evidenzia che è stata effettuata la verifica che i requisiti specificati dal cliente siano stati tutti compresi nell'offerta e che i costi sono in linea con l'obiettivo di budget definito.

Per tutti i nuovi clienti assieme all'offerta è allegata una presentazione aziendale completa.

Qualora il servizio preveda l'utilizzo di attrezzature e/o materiali forniti dal cliente questi devono essere descritti in offerta.

8.2.3 Gestione offerte e contratti

Dopo la valutazione dell'offerta, il Cliente può accettare quanto offerto in uno dei seguenti modi:

1. controfirmando l'offerta,
2. scrivendo una lettera di accettazione integrale dell'offerta stessa,
3. emettendo un proprio ordine/contratto di richiesta di fornitura del servizio.

Nel secondo e nel terzo caso l'Amministratore Delegato verifica la congruenza tra il documento del cliente e l'offerta; in caso positivo vista il documento del cliente, in caso negativo si attiva per risolvere le discordanze.

Le offerte non accettate sono archiviate in apposita cartella; le offerte accettate sono tenute in evidenza presso la Segreteria fino ad inizio dell'attività.

8.2.4 Gestione delle modifiche

Nel caso il cliente intenda apporre modifiche sostanziali si emette una nuova offerta, negli altri casi le modifiche richieste, se accettate, devono essere scritte sul documento contrattuale (offerta accettata, ordine, contratto ecc.) e controfirmate.

8.2.5 Definizione dei requisiti impliciti

Nell'erogazione dei servizi Security & Training tiene comunque conto anche dei requisiti impliciti del cliente, anche se non direttamente espressi.

Tra i requisiti impliciti dei clienti rientrano:

- preparazione e competenza del personale,
- cortesia ed empatia del personale,
- riservatezza nell'interfacciarsi con il cliente,
- rapidità nelle operazioni di erogazione dei servizi,
- aggiornamento tecnologico,
- velocità di risposta alle richieste di informazione,
- facilità di accesso telefonico,
- disponibilità del personale a collaborare col cliente,
- pronta gestione dei reclami e dei disservizi in genere,
- requisiti cogenti applicabili al servizio,
- ogni altro requisito necessario dall'organizzazione.

8.2.6 Comunicazione col cliente

Security & Training, in collaborazione con l'ufficio Immagine e Comunicazione di Coopservice, attua modalità efficaci per comunicare con i propri clienti. Tra queste rientrano:

- incontri specifici con i clienti da parte della Direzione,
- documenti di presentazione dell'Azienda e dei servizi offerti,
- sito internet.

8.2.7 Verifica della soddisfazione del cliente – Vedi capito 9 paragrafo 9.2

8.3 PROGETTAZIONE

La progettazione del servizio è svolta:

- Per corsi di formazione non a catalogo
- Per attività di consulenza
- Per la partecipazione a gare d'appalto di valore superiore a 100.000€.

Le attività di progettazione sono affidate ad un Responsabile di progetto, di ruolo e responsabilità diversi a seconda delle situazioni e i contenuti del progetto.

L'ufficio gare di Coopservice S.Coop.p.A. fornisce tutto il supporto necessario qualora richiesto.

Piano di progetto

Per i **progetti formativi** il responsabile di progetto redige il documento "Scheda progetto" che deve includere l'individuazione e la pianificazione di tutte le attività della progettazione (riesami e verifiche compresi), l'individuazione delle risorse (interne ed esterne), la normativa applicabile e la tempistica di riferimento. Può prevedere un sopralluogo per verificare l'adeguatezza delle aule e delle attrezzature a disposizione.

Il progetto formativo si articola in queste fasi (non sempre tutte sono applicabili) per tutte viene definito un responsabile e dei tempi di esecuzione.

- Analisi dei fabbisogni formativi (capitolato, contratto)
- Definizione degli obiettivi formativi e sviluppo
- Ricerca dei docenti (raccolta delle offerte) e selezione
- Ricerca delle risorse a supporto della formazione (aule, strumenti, catering.)
- Preparazione del materiale didattico
- Individuazione delle risorse di coordinamento al progetto (costi Coordinatore, Tutor ecc.)
- Definizione dei costi amministrativi e di rendicontazione del progetto
- Analisi globale dei costi (docenti, aule, attrezzature, materiale didattico, costi di trasferta, etc.)

Per le **attività di consulenza** la progettazione è formalizzata su documento personalizzato in ragione della richiesta ricevuta e dei requisiti impliciti ed espliciti del cliente, in generale il sopralluogo è sempre previsto e le attività di input alla progettazione sono:

- Capitolato/richiesta del cliente
- Requisiti cogenti applicabili
- Informazioni derivanti da progetti simili già realizzati
- Informazioni derivanti dal verbale di sopralluogo.

Per ogni progetto sono poi definiti

- Strumenti di verifica e controllo
- Criteri di validazione.

Nel caso in cui l'attività di progettazione venga affidata a fornitori esterni, l'Amministratore Delegato verifica che il fornitore si attenga alle modalità operative utilizzate da Security & Training e che venga fornita adeguata documentazione di Progetto (Piano, attività, relazione di progetto).

8.3.1 Verifica e riesame della progettazione

Gli input (es. capitolato, contratto) e gli output (es. materiale didattico, aule, ricerca docente) dell'attività di progettazione sono verificati e riesaminati dal Responsabile di progetto; per i corsi accreditati la verifica dei contenuti è avallata dall'ente accreditante di riferimento.

Le verifiche della progettazione comprendono anche l'accertamento che il servizio in genere sia stato progettato in modo tale da garantire la sicurezza e l'incolumità delle persone in accordo con la legislazione e la normativa vigente anche se non specificato nei dati di input.

Qualora vengano richieste modifiche durante la fase di progettazione, queste possono comportare la revisione del progetto o la ripetizione di alcune attività.

Le modifiche devono essere documentate.

8.3.2 Validazione

La validazione della progettazione è effettuata dal Responsabile di Progetto successivamente all'erogazione del servizio ed attesta il raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto.

I criteri di validazione e le relative registrazioni sono definiti nella "Scheda progetto".

Nel caso uno dei requisiti di validazione risulti negativo il Responsabile di progetto descrive l'elemento non validato sul modulo Scheda progetto unitamente ad eventuali azioni di miglioramento o suggerimenti derivanti sia dall'esperienza che dalle valutazioni del cliente.

8.4 APPROVVIGIONAMENTO

I prodotti e servizi approvvigionati da Security & Training, che hanno influenza sulla qualità dei servizi offerti, sono: attrezzature (aule, dotazione tecniche varie), docenze, consulenze.

8.4.1 Individuazione del fornitore

La responsabilità della ricerca del fornitore è assegnata a diverse funzioni in funzione della competenza:

- Per i servizi di supporto alla didattica (aule, alberghi) la responsabilità è assegnata alla Segreteria
- Per i servizi della piattaforma e-learning la responsabilità è assegnata al Responsabile piattaforma
- Per i servizi di docenza la responsabilità è assegnata all'Amministratore Delegato richiede il curriculum vitae al Docente.

La ricerca del fornitore deve possibilmente prevedere l'inoltro della richiesta di offerta a più fornitori.

8.4.2 Scelta, valutazione e monitoraggio delle prestazioni del fornitore

Il Responsabile dell'individuazione del fornitore, controlla la completezza dei dati ed i documenti ricevuti ed accetta l'offerta firmandone una copia oppure emette un apposito contratto.

La Segreteria aggiorna il data base di excel "Valutazione, qualifica, elenco fornitori" e, entro dicembre di ogni anno, procede alla valutazione del fornitore.

La valutazione del fornitore di docenti tiene conto di tre fattori principali:

- Qualità del prodotto/servizio: intesa nel senso di rispondenza ai requisiti,
- Puntualità: intesa come rispetto dei tempi di consegna
- Prezzo:
- Modalità di pagamento

Sono qualificati i fornitori che ottengono un punteggio =>174 calcolando un indice di qualità data dalla somma dei punteggi assegnati a ciascun criterio diviso il numero dei criteri applicabili moltiplicato per 100.

1. FATTORE QUALITA'

Descrizione	Punteggio
La qualità del servizio risponde totalmente ai requisiti specificati, è omogenea nel tempo, non ci sono disservizi	3
La qualità del servizio risponde parzialmente ai requisiti specificati, è omogenea nel tempo, non ci sono disservizi	2
La qualità del servizio è scarsa	1

2. FATTORE PUNTUALITA'

Descrizione	Punteggio
Puntuale	3
Entro 5 giorni di ritardo	2
Oltre 5 giorni di ritardo	1

3. FATTORE PREZZO

Descrizione	Punteggio
Mediamente inferiore alla concorrenza	5
Allineato alla concorrenza	2
Mediamente superiore alla concorrenza	1

4. MODALITA' DI PAGAMENTO

Descrizione	Punteggio
Oltre 90 gg	3
Tra 30 gg e 90gg	2
Minore di 30gg	1

8.4.3 Richiesta di servizi ed emissione dell'ordine di fornitura

L'Amministratore Delegato, firma gli ordini o lettere di incarico ai fornitori; per le lettere di incarico, utilizza un modello predefinito, che contiene il dettaglio del servizio da svolgere (obiettivi del corso e tematiche) e i corrispettivi.

8.5 EROGAZIONE DEI SERVIZI

Security & Training tiene sotto controllo l'erogazione dei servizi, al fine di assicurare la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati. I servizi forniti riguardano:

- progettazione ed erogazione di servizi di formazione,
- Consulenza in tema di security.

8.5.1 Servizio formazione

Pianificazione e assegnazione del servizio

L'Amministratore Delegato e/o la Segreteria Amministrativa prende visione della documentazione contrattuale (lettera di incarico, modulo di iscrizione corsi a catalogo) di riferimento ed inizia a ricercare le risorse necessarie ad assicurare l'inizio del corso nei tempi previsti; a tal fine:

- contatta i docenti, richiede il curriculum vitae aggiornato e redige il contratto o le lettere di incarico.
- contatta i fornitori di locali, mezzi e attrezzature, e redige lettere di incarico o ordini.
- verifica, quando possibile, la funzionalità e l'adeguatezza dell'aula e delle attrezzature nei giorni precedenti l'inizio del corso.
- raccoglie i dati dei partecipanti ed organizza le aule.
- predispone il registro.

- predispone le copie del materiale didattico.

Erogazione e controllo del servizio Formazione

Per l'erogazione del servizio di formazione il Docente si attiene ai contenuti del materiale didattico condiviso con l'Amministratore Delegato.

Il controllo del servizio avviene sulla base dell'elaborazione del questionario di valutazione. Nei casi di nuovi corsi o nuovi Docenti è previsto un minimo di affiancamento di aula con l'Amministratore Delegato.

Sono previste modalità di erogazione e controllo del servizio diverse a seconda della complessità del servizio erogato determinata dalla durata dell'attività ed in particolare:

La Segreteria Amministrativa:

1. contatta i fornitori: conferma di luoghi ed orari dell'attività formativa.
2. contatta i referenti del cliente e/o partecipanti dando conferma di luoghi ed orari e programma
3. consegna ai partecipanti il materiale didattico
4. consegna al Tutor o al Docente i registri e nel controlla la completezza
5. redige e consegna ai partecipanti gli attestati di partecipazione firmati.

Oltre alle attività sopra descritte sono previste modalità di erogazione diverse specificate nei Vademecum dei diversi Fondi utilizzati cui la Segreteria/Tutor si deve attenere.

In caso di esito negativo del controllo deve essere redatto un rapporto di non conformità, come descritto al Capitolo 10.

8.5.2 Servizio consulenza

Pianificazione

L'Amministratore Delegato incontra il cliente e verifica se il servizio progettato corrisponde alle esigenze espresse; nel caso la fornitura del servizio preveda l'affidamento di parte dell'attività a consulenti si attiva redigendo un contratto o una lettera d'incarico specifica.

Erogazione

L'Amministratore Delegato o il fornitore incaricato procedono all'erogazione del servizio come definiti nell'offerta.

Al termine l'Amministratore delegato contatta il cliente per verificarne la soddisfazione e in caso di esito non soddisfacente apre una non conformità interna.

8.6 GESTIONE DELLE MODIFICHE

Eventuali modifiche al servizio, che dovessero pervenire su richiesta del cliente, che non variano gli aspetti contrattuali o che comunque sono già previste dagli aspetti contrattuali, vengono gestite direttamente dalla Segreteria Amministrativa o dal docente /tutor incaricato.

Viceversa eventuali modifiche al servizio, che dovessero variare gli aspetti contrattuali, vengono portate all'attenzione dell'Amministratore Delegato per l'emissione di una nuova offerta/contratto.

8.7 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Durante l'erogazione del servizio, in alcuni casi Security & Training gestisce mezzi (infrastrutture, attrezzature didattiche ecc.) di proprietà del cliente; tali mezzi sono gestiti secondo le stesse modalità con cui sono gestiti i mezzi di proprietà. Nel caso in cui un mezzo del cliente risultasse danneggiato o perso il cliente viene immediatamente informato.

8.8 VALIDAZIONE DEI PROCESSI

La validazione dei processi di erogazione dei servizi consiste nel visto dell'Amministratore Delegato sul contratto o altro documento che specifica nel dettaglio, le modalità operative del servizio oltre a eventuali competenze e capacità particolari richieste.

La validazione del processo "Progettazione dell'attività formativa" si attua così come specificato nel paragrafo 3 del presente capitolo.

8.9 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DEI SERVIZI

La Società assicura la identificazione e la rintracciabilità dei servizi nel seguente modo con diverse modalità a seconda della tipologia di servizio:

Formazione

Il servizio svolto è identificato da un "codice progetto" di tipo alfanumerico:

- nel caso di progetti finanziati da Fondi interprofessionali ci si attiene al codice progetto comunicato dall'ente al momento dell'inserimento.
- nel caso di progetti non finanziati si utilizza il seguente codice: Security & Training/ numero progressivo relativo al protocollo d'offerta/anno di riferimento.

La rintracciabilità è assicurata dalla compilazione del "registro". Sul "registro" vengono riportate tutte le attività svolte; firma degli allievi a documentazione della presenza per ciascun giorno di corso, argomenti trattati dal docente e firma dello stesso, se previsto firma del Tutor per controlli effettuati, le eventuali modifiche al programma iniziale.

Tale documentazione viene conservata a cura di Tutor/Segreteria:

- su supporto cartaceo nella cartella del corso
- su supporto informatico, in apposito programma per attività formativa finanziata.

Consulenza

Il servizio svolto è identificato mediante l'attribuzione di un numero di protocollo in uscita riportato in tutte le registrazioni che ne assicurano la tracciabilità.

Le registrazioni sopra descritte sono conservate in una cartella condivisa sul server.

9 Valutazione delle prestazioni

9.1 GENERALITÀ

Security & Training pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per:

- dimostrare la conformità dei servizi,
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità,
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Tali processi sono descritti nei paragrafi successivi.

9.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Security & Training provvede a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri clienti nel seguente modo:

- Incontri appositi ed interviste ai principali clienti, di norma con cadenza annuale, da parte dell'Amministratore Delegato; i risultati dell'interviste sono riportati nel report di Riesame della direzione.
- Raccolta e gestione dei reclami, a cura di RGQ che li inserisce in un data base ed effettua delle analisi specifiche che riporta nel report di riesame, stratificandoli per tipologia e frequenza.

Il RGQ analizza i dati e li porta a conoscenza della direzione negli incontri periodici di Riesame della direzione per intraprendere le dovute azioni correttive e preventive o di miglioramento.

9.3 AUDIT INTERNI

Security & Training verifica la corretta applicazione e l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità attraverso la conduzione di audit interni ai responsabili delle funzioni protagonisti dei processi. Gli audit sono pianificati annualmente in base all'importanza dei processi oltre che all'esito delle precedenti verifiche.

Il Responsabile gestione qualità è responsabile della pianificazione e dell'aggiornamento del "programma annuale" degli audit interni.

Il Responsabile della verifica (Auditor) non deve avere alcuna diretta responsabilità nell'esecuzione delle attività soggette a verifica e deve risultare qualificato per tale compito. Prima dell'inizio della verifica l'Auditor concorda un piano per la conduzione dell'audit con il responsabile. Tale piano comprende:

- "aree" sottoposte a verifica (Uffici, Processi, ecc.),
- documenti di riferimento (norme, procedure o altri documenti del sistema gestione qualità),
- eventuali check-list predisposte ad hoc,
- programma di massima della verifica (anche temporale),
- altre indicazioni ritenute opportune.

Prima di iniziare la verifica, l'Auditor o il gruppo di verifica si riunisce informalmente con il personale soggetto a verifica, per illustrare lo scopo della stessa e concordare il programma, anche temporale, delle fasi della verifica.

Le attività di verifica consistono nel riscontro dell'evidenza oggettiva della conformità degli aspetti esaminati alle prescrizioni applicabili, contenute nei documenti di riferimento. Le risultanze devono essere documentate e circostanziate in dettaglio (identificazione dei documenti o delle parti esaminate, nomi delle persone contattate, ecc.).

Completate le attività di verifica, l'Auditor esamina e valuta i risultati emersi e si incontra nuovamente con il personale verificato per presentare i risultati dell'Audit, commentarli affinché essi siano chiaramente compresi e concordare eventuali richieste di azioni correttive.

Infine, sulla base dei risultati della verifica, delle eventuali liste di riscontro compilate e di eventuali documenti raccolti, l'Auditor redige un "Rapporto di Audit"

L'Auditor consegna copia del rapporto al personale verificato e trasmette l'originale al Responsabile gestione qualità.

Gli originali dei rapporti di audit sono archiviati dal Responsabile gestione qualità, che utilizza i dati in essi contenuti per tenere informata la Direzione sull'efficacia del sistema qualità aziendale. Prima di archiviare i rapporti di audit il Responsabile gestione qualità aggiorna il "Programma annuale di verifiche ispettive interne".

Nel corso delle riunioni di Riesame della direzione, viene esaminata anche la situazione generale delle verifiche ispettive per provvedere, se necessario, ad avviare eventuali azioni correttive-preventive o programmi di miglioramento.

9.4 MONITORAGGI E MISURAZIONI DEI PROCESSI E DEI SERVIZI

Security & Training effettua il monitoraggio e la misurazione dei processi del proprio sistema di gestione per la qualità, al fine di raccogliere dati per le analisi statistiche, per rilevare eventuali problemi o scostamenti nelle prestazioni ed intervenire tempestivamente. Il monitoraggio dei servizi è descritto nel capitolo 8.5.

A seguito dell'analisi del contesto e della valutazione dei rischi e delle opportunità sono emersi gli indicatori da tenere sotto controllo per presidiare i rischi o cogliere le opportunità, per ciascuno nel corso del riesame della direzione sono assegnati obiettivi specifici.

9.5 ANALISI DEI DATI

Il Responsabile gestione qualità raccoglie, analizza ed elabora i dati del sistema di gestione qualità e gli indicatori dei processi, al fine di permetterne il corretto monitoraggio.

Tra i principali dati rilevati:

- gli indicatori individuati dall'analisi dei rischi,
- le non conformità/reclami,
- l'esito delle verifiche ispettive,
- le azioni correttive,
- i progetti di miglioramento,
- la soddisfazione dei clienti,
- la valutazione delle prestazioni dei fornitori.

I risultati dell'analisi e le valutazioni conseguenti sono riportate nel report di Riesame della direzione.

9.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

La Direzione, provvede periodicamente al Riesame del Sistema nel suo complesso e alla formulazione degli obiettivi di miglioramento.

Lo scopo del riesame è quello di verificare su base periodica che il sistema sia sempre idoneo, adeguato ed efficiente e produca i risultati programmati, per decidere eventuali azioni conseguenti.

Il riesame è annuale ed è dedicato all'analisi dei dati, gestionali ed operativi, forniti dal sistema di gestione per la qualità.

Alle riunioni di riesame partecipano oltre al Responsabile del sistema di Gestione, la direzione, la Segreteria Amministrativa e il Responsabile della piattaforma.

Elementi in ingresso al riesame

I dati di input al riesame possono essere:

- stato delle azioni derivanti da riesami precedenti,
- cambiamenti rilevanti del contesto,
- informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione ed in particolare:
 - soddisfazione del cliente e informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti,
 - grado di raggiungimento degli obiettivi
 - risultati degli audit interni,
 - non conformità interne, reclami dei clienti,
 - andamento delle azioni correttive emesse,
 - programmi formativi da pianificare o in atto,
 - prestazioni dei fornitori
 - l'adeguatezza delle risorse
 - l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità,
 - le opportunità di miglioramento.

Se necessario, per alcuni aspetti specifici, possono essere predisposte delle relazioni apposite, come supporto alla discussione durante la riunione.

Tali dati vengono raccolti dal Responsabile gestione qualità il quale redige una relazione (prima parte del Verbale di Riesame) da discutere nel corso dell'incontro del Riesame della direzione.

Elementi in uscita dal riesame

Nel corso della riunione, ed in funzione di quanto esaminato, la Direzione decide azioni relative a

- opportunità di miglioramento
- azioni correttive,
- esigenze di modifica al sistema

allo scopo di migliorare l'efficienza/efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Tra i gli elementi in uscita dal riesame compare sempre la valutazione delle risorse.

Le azioni decise sono documentate nel Verbale predisposto dal Responsabile gestione qualità e distribuito agli interessati.

10 Miglioramento

10.1 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Security & Training gestisce le non conformità rilevate nel corso della realizzazione dei servizi, dei controlli sui servizi e dell'attività interna all'organizzazione.

Sono considerate non conformità:

- servizi erogati con caratteristiche che differiscono dalla documentazione di riferimento,
- i reclami dei clienti.

Il Docente/Tutor e /o la Segreteria amministrativa, sono Responsabili della gestione di eventuali non conformità; le attività per la gestione delle non conformità comprendono: l'identificazione, la valutazione, la verifica, la notifica al RGQ che provvede ad una analisi statistica dei dati.

Identificazione – Chiunque rilevi una non conformità la documenta sul modulo "Rapporto di non conformità" che invia al RGQ. Il RGQ a fronte di non conformità ripetitive, valuta se emettere un'azione correttiva specifica al fine di evitare il ripetersi della non conformità. Le non conformità di sistema sono individuate da RGQ nel corso delle verifiche ispettive interne e documentate nel rapporto di audit.

Valutazione - La Direzione, nel corso del riesame, analizza le cause delle non conformità, valuta e definisce le modalità per la risoluzione documentandole sul Verbale.

Verifica - La verifica della risoluzione di una non conformità di norma compete al RGQ. L'esito della verifica viene riportato sul rapporto di non conformità. Se la non conformità è stata redatta a seguito di un reclamo scritto del cliente, l'esito della verifica viene riportato anche sulla lettera di risposta scritta al cliente.

Elaborazione dei dati di non conformità - Il RGQ raccoglie la documentazione delle non conformità riscontrate, e periodicamente elabora i dati stratificandoli per:

- tipologia di non conformità e relativa frequenza,
- cliente, cantiere, processo.

I risultati delle elaborazioni sono riportati sul report di Riesame; è responsabilità della Direzione decidere eventuali azioni di miglioramento da intraprendere (vedi capitolo 9 capitolo 10.3).

Gestione dei reclami - La responsabilità della gestione dei reclami compete al Amministratore Delegato che:

- li valuta e li risolve,
- redige una lettera di risposta al cliente con eventuali scuse o motivazioni,
- invia la risposta al RGQ che inserisce i dati in un data base per le successive elaborazioni e valutazioni da presentare al Riesame della Direzione.

10.2 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE

Sulla base delle analisi dei rapporti di non conformità (compresi i reclami dei clienti) e dei rapporti di audit, il Responsabile gestione qualità può decidere immediatamente l'avvio di azioni correttive per eliminare le cause delle non conformità, concordando con le persone interessate le modalità ed i tempi di attuazione.

Inoltre, i dati relativi alle non conformità in generale sono analizzati, dal Responsabile gestione qualità allo scopo di individuare non conformità ripetitive, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento.

I risultati dell'analisi sono raccolti in una relazione che viene presentata alla Direzione nel corso di apposite riunioni di Riesame nelle quali vengono discusse e individuate le azioni correttive e preventive da intraprendere.

Per ciascuna azione correttiva decisa, il RGQ emette un "Rapporto di azione correttiva" che consegna al Responsabile dell'attuazione.

Nel corso delle riunioni di riesame viene anche riesaminata la situazione generale delle azioni correttive in corso di attuazione.

Sia per le azioni correttive immediate avviate dal RGQ, sia per le azioni individuate nel corso delle riunioni di riesame, i Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dell'azione correttiva o preventiva nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine dell'attuazione dell'azione correttiva il Responsabile designato documenta le azioni intraprese e trasmette il "Rapporto di azione correttiva" al RGQ, corredato dall'eventuale documentazione di supporto che ne attesta i risultati.

Al ricevimento del "Rapporto di azione correttiva", il RGQ ne verifica l'efficacia:

- nel caso di esito positivo, verifica l'eventuale necessità di modificare documenti del sistema gestione qualità;
- nel caso di esito negativo propone l'avvio di una nuova azione correttiva;
- nel caso la stessa non sia stata effettuata nei tempi, documenta il motivo del ritardo sempre sul "Rapporto di azione correttiva".

10.3 GESTIONE DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di migliorare con continuità l'efficacia del Sistema di gestione aziendale vengono intraprese azioni a seguito dell'analisi dei dati o a fronte di non conformità.

Le azioni di miglioramento consistono in "progetti di miglioramento" avviati dal Responsabile Sistema Qualità in collaborazione con la Direzione, per ogni progetto è definito il responsabile e la scadenza.

Per ciascun progetto di miglioramento, il Responsabile gestione qualità e tiene monitorato l'andamento dei progetti nel corso delle riunioni periodiche di "Riesame della Direzione".

I Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dei progetti nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine del progetto di miglioramento il Responsabile trasmette al Responsabile gestione qualità, i dati e la documentazione di supporto.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto di miglioramento compete al Responsabile gestione qualità in collaborazione con la Direzione l'esito della verifica viene documentato sul Verbale di riesame.

11 Riferimenti alla norma ISO 9001:2015

UNI ISO 9001:2015	EN ELEMENTO DELLA NORMA	Manuale
		CAPITOLO
4	Contesto dell'organizzazione	4
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	4
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	4
4.3	Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione	3
4.4	Sistema di Gestione e relativi processi	4
5	Leadership	5
5.1	Leadership e impegno	5
5.2	Politica	1 e 5
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	5
6	Pianificazione	6
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	6
6.2	Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento	6
6.3	Pianificazione delle modifiche	6
7	Supporto	7
7.1	Risorse	7
7.2	Competenza	7
7.3	Consapevolezza	7
7.4	Comunicazione	7
7.5	Informazioni documentate	7 3
8	Attività operative	8
8.1	Pianificazione e controllo operativi	8
--	Preparazione e risposta alle emergenze	8
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	8
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	8
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	8
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi	8
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	8
8.7	Controllo degli output non conformi	10
9	Valutazione delle prestazioni	9
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	9
9.2	Audit interno	9
9.3	Riesame di direzione	9
10	Miglioramento	10
10.1	Generalità	10
10.2	Non conformità e azioni correttive	10
10.3	Miglioramento continuo	10