

	<h2>CARTA DELLA QUALITÀ</h2>	Qualità che differenziamo
		CQ
		01
Il contenuto di questo documento è di proprietà di CONFINDUSTRIA TOSCANA SERVIZI e non può essere riprodotto o divulgato in terzi senza autorizzazione della Società titolare i propri diritti a norma di legge.		

INDICE

1. PREMESSA	2
2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	3
3. LIVELLO STRATEGICO	3
4. LIVELLO ORGANIZZATIVO	5
5. TRATTAMENTO DATI PERSONALI	8
6. LIVELLO OPERATIVO - PROCESSO DI MONITORAGGIO E VERIFICHE.....	10
7. LIVELLO PREVENTIVO.....	13

REV.	DESCRIZIONE MODIFICA	DATA
01	Prima emissione	30/05/2018

<input checked="" type="checkbox"/> Copia controllata	<input type="checkbox"/> Copia non controllata
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile a r. l.
 Via Vallorisa, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatocaneservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
 Capitale Sociale € 10.300 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A: 01842210488



Denominazione Organismo: CONFINDUSTRIA TOSCANA SERVIZI SCRL

Estremi atto rilascio accreditamento: decreto n. 33 del 15/01/2009, pubblicato sul BURT il 28/01/2009

Codice accreditamento: FI0090

1. PREMESSA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che *Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.* assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici, quali strumenti di rilevazione delle esigenze e dei risultati ed indicatori di processo e di esito) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari al fine di garantire l'implementazione continua della qualità).

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità. Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto all'utente è il principio alla base dell'operato di *Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.* Per questa ragione *Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.* è dotata di un sistema qualità certificato rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che prevede un Responsabile qualità e Responsabili di funzione che gestiscono la qualità in relazione a ciascuno dei processi cui sono a capo, così come da organigramma.

La certificazione è stata rilasciata dall'organismo di certificazione di sistemi e del personale, TÜV Thüringen, il certificato è identificato con il numero di registrazione TIC 15 100 42558 valido fino al 05/08/2019 ed ha per oggetto:

"Progettazione e gestione di interventi per la formazione, l'orientamento e l'apprendistato. Offerta di servizi per l'innovazione tecnologica, organizzazione, gestione ed internazionalizzazione delle imprese. Servizi di consulenza e convenzioni" (EA37).

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

La carta della qualità verrà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti, finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l. si impegna a rendere disponibile la Carta della Qualità a tutti gli utenti attraverso il sito web, contestualmente ad ogni altra opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto.



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile a r. l.
Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscanaservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A. 04842210488



2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

STORIA DELL'AZIENDA

Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l. è una società consortile a responsabilità limitata che riunisce le nove società di servizi delle Associazioni Industriali della Regione Toscana: ASSOSERVIZI S.r.l. - Arezzo, ASSOSERVIZI S.r.l. - Siena, ASSOSERVIZI INDUSTRIA S.r.l. - Livorno - Massa Carrara, ASSOSERVIZI S.r.l. - Grosseto, LA TORRETTA S.p.A. - Lucca, - Livorno, S.A.I.F. S.r.l. - Firenze, SAPERI SRL, SERVINDUSTRIA PISTOIA S.r.l. in liquidazione - Pistoia, INDUSTRIA SERVIZI S.r.l. - Pisa.

Nata nel 1997 per gestire, anche attraverso il Sistema Confindustriale Territoriale, interventi per la formazione delle risorse umane e l'innovazione a favore delle imprese, la società si propone altresì di diffondere l'utilizzo delle nuove tecnologie per renderle più competitive ed accessibili alle imprese, offrire consulenza per un corretto approccio all'innovazione Tecnologica ed alle dinamiche finanziarie e di internazionalizzazione. È collegata con le Associazioni territoriali e di categoria aderenti al Sistema Confindustria alle quali fornisce supporto, consulenza e servizi centralizzati.

Confindustria Toscana Servizi S.c.a r.l. ha implementato ed adottato un Modello di Organizzazione e Gestione di cui al D.lgs. 231/2001 ed ha approvato il proprio Codice Etico, presente sul sito, conforme a quanto previsto dal medesimo decreto.

Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l. è agenzia formativa uccreditata dalla Regione Toscana codice accreditamento **FI0090** per l'attività Riconosciuta e per l'attività Finanziata con punteggio di 33 al 30/11/2017.

L'accREDITAMENTO è stato ottenuto con decreto n. 33 del 15/01/2009, pubblicato sul BURT il 28/01/2009, con punteggio pari a 27.

3. LIVELLO STRATEGICO

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Politica per la Qualità di *Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.* mira, attraverso la creazione di un SGQ documentale, attraverso lo sviluppo delle competenze del personale, attraverso l'impiego di metodologie di lavoro controllate e in continuo miglioramento, al raggiungimento dei seguenti obiettivi per la qualità:

- Garantire al committente che tutti i servizi erogati nei diversi contesti e situazioni in cui *Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.* opera siano mirati e conformi alle specifiche esigenze, assicurando un livello costante ed attendibile di qualità;
- Garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e al miglioramento continuo;



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile a r.l.
Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscareservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A.: 01842210488



La Politica per la Qualità viene periodicamente revisionata in base alle strategie ed agli obiettivi aziendali ed è resa accessibile a tutti mediante pubblicazione sul sito aziendale.

Principi alla base della Politica della Qualità sono i seguenti:

- La soddisfazione dei clienti/utenti;
- Il rispetto dei requisiti di direttive, norme, regolamenti e leggi applicabili;
- Il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema qualità;
- L'efficacia e l'efficienza dell'erogazione dei servizi.

CONOSCENZA, APPLICAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA POLITICA

La Direzione Aziendale si impegna ad assicurare che la Politica della Qualità adottata sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione mediante i seguenti strumenti:

- Espone il documento "Politica della Qualità" nella bacheca della aziendale in modo che tutti coloro che operano in azienda possano conoscere le indicazioni contenute in tale documento;
- Assegna al Responsabile Qualità la responsabilità di fornire tutti i chiarimenti eventualmente richiesti da ogni funzione e comunque di valutare il grado di comprensione durante gli Audit interni;
- Assegna le responsabilità secondo le competenze specifiche di ognuno, fissando le procedure da seguire durante tutte le fasi di sviluppo delle attività;
- Si occupa della formazione del personale.

La Direzione Aziendale, durante il Riesame del Sistema Qualità, riesamina la propria Politica della Qualità in modo da accertarne e garantirne la continua adeguatezza ed idoneità.

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

A livello generale **Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.** ritiene che, anche attraverso l'introduzione del Sistema Qualità, siano perseguibili i seguenti obiettivi aziendali coerenti con la Politica Qualità:

- Comprendere le esigenze e garantire le aspettative e la soddisfazione del cliente/utente;
- Mantenere ed accrescere la fiducia del cliente/utente attraverso il consolidamento della propria immagine;
- Consolidare la struttura organizzativa e gestionale assegnando le responsabilità secondo le competenze specifiche di ognuno;
- Pianificare le attività al fine del rispetto della qualità e dei tempi di realizzazione;
- Consolidare i rapporti con i fornitori ed i partner.



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile a r. l.
Via Valfornita, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscanaservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A: 04842210488



La definizione di nuovi obiettivi da raggiungere è effettuata dalla Direzione Aziendale in sede di Riesame della Qualità. Tali obiettivi sono espressi in modo da individuare i risultati da raggiungere, le risorse da mettere a disposizione, indicando eventualmente anche le modalità di verifica ed i termini temporali entro i quali tali obiettivi devono essere raggiunti. Le informazioni emerse da tale analisi sono condivise con i responsabili delle aree aziendali, per il loro conseguimento.

Fra gli obiettivi sono compresi anche quelli necessari per la soddisfazione dei requisiti dei servizi. Gli obiettivi sono stabiliti ad inizio anno e vengono approvati in occasione dei riesami della direzione.

Gli obiettivi sono collegati con indicatori di efficacia e efficienza.

4. LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'ORGANIGRAMMA

I settori di attività di *Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.* sono la formazione e i servizi di consulenza per l'innovazione e l'internazionalizzazione.

In particolare le attività di formazione sono:

- Selezione e valutazione delle opportunità offerte dai finanziamenti pubblici e dal mercato;
- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Analisi e valutazione delle competenze;
- Ideazione e Progettazione del percorso formativo strutturato;
- Predisposizione della documentazione prevista dai bandi provinciali, regionali, nazionali ed europei e/o dal cliente;
- Project Management;

Nell'area servizi e consulenza per le imprese:

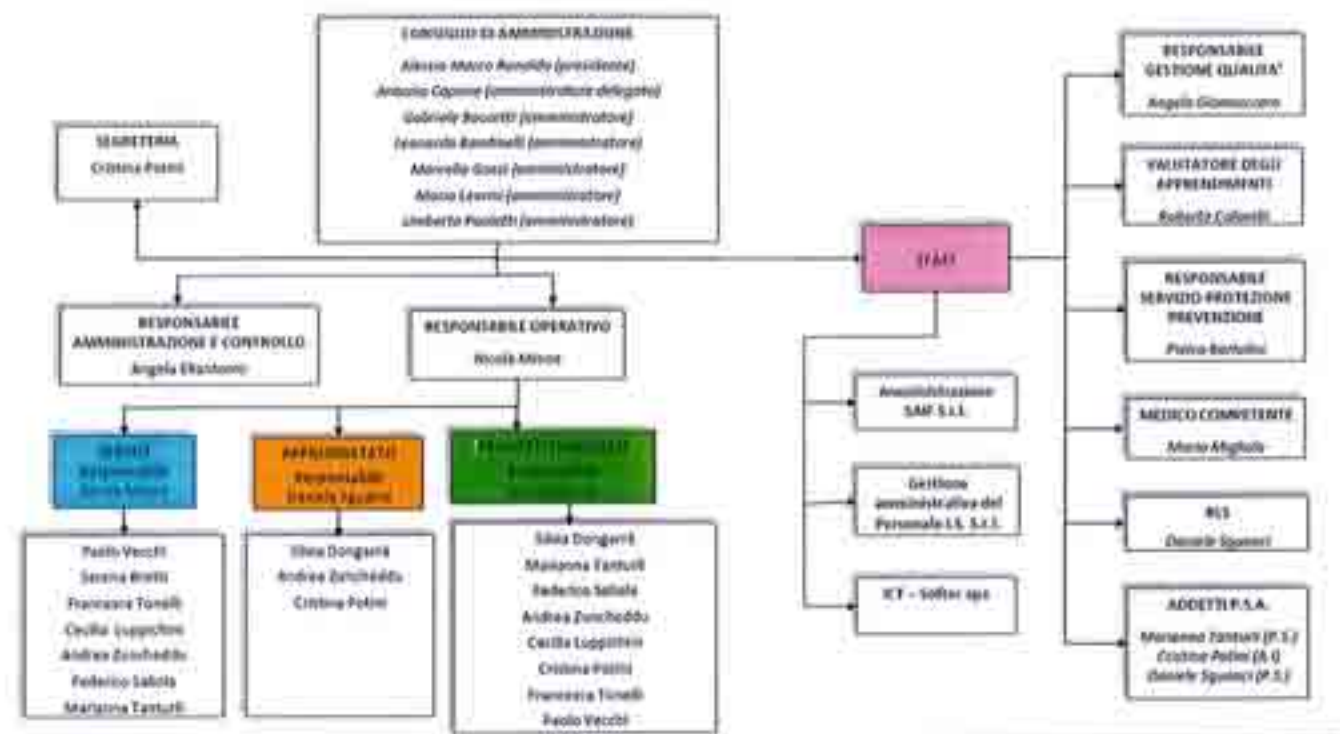
- Servizi di progettazione su bandi italiani ed europei, gare d'appalto e altre opportunità di finanziamento.
- Attività di promozione e diffusione delle iniziative comunitarie e delle opportunità nel campo dell'innovazione e del Trasferimento Tecnologico anche attraverso la costituzione di partenariati e di sinergie tra imprese e centri di ricerca;
- Proposizione e sviluppo di iniziative e progetti innovativi;
- Erogazione di corsi a pagamento.

Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l. al fine di garantire un corretto svolgimento delle attività aziendali, è strutturata in un insieme di funzioni rappresentate nell'organigramma riportato di seguito.



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile a r. l.
Via Vallorcia, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscanaservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A: 04842210488





L'organizzazione si avvale di un responsabile amministrazione e controllo, un responsabile operativo, responsabili d'area, personale interno con funzioni di project manager, project manager junior e assistente, in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità.

Di seguito i riferimenti della direzione, dell'amministrazione e della segreteria:

- Direzione: Nicola Mione, email: n.mione@confindustriatoscanaservizi.it
- Responsabile funzione di gestione amministrativa e finanziaria: Angela Eliantonio, email: a.eliantonio@confindustriatoscanaservizi.it
- Segreteria: Cristina Potini, email: c.potini@confindustriatoscanaservizi.it

EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

La sede operativa è dotata di uffici con PC collegati in rete ed ad internet, due stampanti collegate in rete, due proiettori, una linea telefonica di rete fissa dedicata e per alcuni dipendenti, dotazione di cellulari. I locali sono siti in Via Valfonda 9 – 11 a Firenze.

La sede operativa dispone anche di un'aula - aula Putti mq 31.20 con 12 banchi e sedie in ottime condizioni e conformi rispetto a quanto previsto dalla normativa - per l'attività istituzionale e per corsi di formazione, seminari, incontri e attività di orientamento. L'aula è arredata con cattedra, lavagna a fogli mobili, proiettore per diapositive.

L'accessibilità ai locali didattici e agli spazi comuni è garantita anche a portatori di handicap.



Confindustria Toscana Servizi Società Consorzio s.r.l.
 Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscanaservizi.it - e-mail: cls@confindustria.toscana.it
 Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.IVA: 04842210488



Gli orari aziendali sono:

- ORARIO DI APERTURA: 9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00 dal lunedì al venerdì
- ORARIO DI RICEVIMENTO: 9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00 dal lunedì al venerdì

Le informazioni sulle attività aziendali sono reperibili sul sito aziendale: www.confindustriatoscanaservizi.it e sul social network facebook.

Le attività formative sono supportate da materiale didattico (dispense cartacee, moduli fruibili come FAD) predisposto di volta in volta a seconda del tipo di formazione erogata (nel caso di formazione a distanza: progettazione multimediale, verifiche on-line, tracciatura dei percorsi di apprendimento, costituzione di comunità virtuali, gestione del forum, etc.)

Per quanto riguarda la sicurezza degli allievi, degli operatori e dei visitatori, all'interno della struttura è attuato un DVR - documento di valutazione dei rischi - per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

L'iscrizione ai corsi può avvenire attraverso la modulistica disponibile sul sito aziendale, o rivolgendosi alla segreteria negli orari di apertura.

Le modalità di pagamento e/o di recesso, definite nella scheda di iscrizione prevedono che il pagamento sia eseguito tramite versamento effettuato tramite bonifico bancario entro cinque giorni dall'inizio del corso. L'eventuale rinuncia al corso dovrà essere comunicata almeno 5 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso tramite mail. In tal caso si provvederà a rimborsare l'intera quota di partecipazione.

Nel caso in cui, invece, tale rinuncia pervenga oltre il termine indicato, verrà fatturato il 50% dell'intera quota di partecipazione. L'assenza del partecipante alle giornate formative successive all'inizio del corso non dà diritto al rimborso né parziale né totale della quota di partecipazione. Al termine delle attività di formazione, la società rilascia ai partecipanti le attestazioni in funzione dell'esito e della tipologia dei percorsi formativi svolti (qualifiche professionali, dichiarazione degli apprendimenti o attestati di partecipazione) nei termini previsti dal corso e comunque entro 15 giorni lavorativi dal termine del percorso formativo. Rientra nell'attività aziendale l'implementazione di piani di formazione aziendali, attività di orientamento e di tutoraggio alla compilazione di piani di formazione e/o aggiornamento. Tali attività sono sviluppate nel rispetto dei requisiti previsti dai bandi oppure sono definite in offerte specifiche sulla base delle esigenze delle utenze. Le attività sono conformi a quanto indicato nella documentazione del sistema qualità aziendale.



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile a r. l.
Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscanaservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A.: 01842210488



5. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l., gestisce dati anagrafici/identificativi che riguardano gli allievi e i docenti. Le banche dati, esclusivamente di tipo informatico sono custodite sul server aziendale accessibile solo dagli utenti autorizzati i cui pc sono protetti da password.

Si tratta esclusivamente di dati relativi ad informazioni sull'anagrafica, titoli di studio e dati per la fatturazione. L'azienda non gestisce dati particolari o altri dati.

I dati raccolti sono utilizzati per fini organizzativi delle attività di formazione e per attività di carattere amministrativo. Il Titolare e responsabile del trattamento dati è C.T.S. S.c.r.l. -Confindustria Toscana Servizi Società consortile a responsabilità limitata- con sede legale a Firenze in Via Valfonda n°9.

Indirizzo email del Titolare: cts@confindustriatoscanaservizi.it

Finalità del trattamento

I dati personali forniti sono destinati al trattamento ad opera di C.T.S. S.c.r.l. funzionale al perfezionamento dei rapporti giuridici inerenti la sfera di attività della società ed al corretto adempimento delle relative obbligazioni.

In particolare per le attività/corsi, C.T.S. S.c.r.l. tratta i dati personali che il soggetto fornisce in fase di iscrizione al fine di permettergli la partecipazione alle attività/corsi, nonché durante le attività/corsi stessi per il riconoscimento del soggetto e la registrazione, anche al fine di produrre successivamente gli attestati di partecipazione, riconoscere i crediti formativi e rendicontare le attività svolte. Al termine delle attività C.T.S. S.c.r.l. può chiedere ai soggetti partecipanti di compilare un questionario di gradimento, in cui esprimere la propria opinione su diversi aspetti relativi alla realizzazione delle attività. Tali dati saranno trattati per comprendere il livello di interesse e di apprezzamento dei partecipanti alle attività al fine di migliorare i servizi offerti.

Modalità del trattamento

Il trattamento si attua mediante operazioni o complessi di operazioni di raccolta, registrazione e organizzazione del dato; elaborazione, compresa modifica; utilizzo, comprese consultazione e comunicazione; conservazione; cancellazione. I dati vengono custoditi e controllati mediante adozione di idonee misure preventive di sicurezza volte a ridurre al minimo i rischi di perdita e distruzione, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentita e non conforme alle finalità per cui l'assenso alla raccolta è prestato. Il trattamento è effettuato mediante l'utilizzo di strumenti elettronici seguendo logiche di sicurezza, di processo e di organizzazione interna strettamente correlate alle finalità esposte, in modo da garantire la riservatezza e l'integrità dei dati nel rispetto dei diritti dell'interessato previsti dalle disposizioni vigenti.

Comunicazione dei dati

I soggetti che possono venire a conoscenza dei dati personali, nei limiti strettamente necessari per adempiere alle finalità sopra esposte, sono soggetti nominati Incaricati o Responsabili al trattamento dei dati personali da C.T.S. S.c.r.l. Oltre al personale interno, i dati personali saranno comunicati ai soggetti esterni che si occupano, per conto del titolare,



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile s.r.l.
Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscanaservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A: 04842210488



della gestione dei sistemi informatici adibiti. La comunicazione dei dati a tali soggetti avviene per il compimento delle attività a cui i soggetti partecipano e può avvenire solo previo consenso del soggetto interessato.

I dati non sono comunicati a soggetti terzi al di fuori delle ipotesi sopra indicate, salvo laddove previsto da specifiche disposizioni normative e sempre nel rispetto dei principi di necessità e proporzionalità.

Conferimento dei dati e conseguenza di eventuale rifiuto

Il conferimento dei dati personali, ferme l'autonomia dell'interessato e l'obbligatorietà per legge o disposizione comunitaria, costituisce condizione strettamente necessaria alla conclusione di nuovi rapporti e alla loro conseguente gestione ed esecuzione; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di concedere al soggetto la partecipazione alle attività svolte da C.T.S. S.c.r.l.

Conservazione dei dati

Il titolare conserverà i dati degli interessati per il tempo richiesto dalle finalità per le quali sono stati raccolti. Pertanto, i dati stessi verranno conservati fino all'esistenza del rapporto contrattuale in essere. I dati strettamente necessari per gli adempimenti fiscali, contabili, venuta meno la finalità per la quale erano stati raccolti, verranno conservati per 10 anni o per il diverso periodo previsto dalle normative in materia.

Diritti dell'interessato

Gli utenti possono esercitare determinati diritti con riferimento ai dati trattati dal titolare.

In particolare, l'utente ha il diritto di:

- revocare il consenso in ogni momento: l'utente può revocare il consenso al trattamento dei propri dati personali precedentemente espresso.
- opporsi al trattamento dei propri dati: l'utente può opporsi al trattamento dei propri dati quando esso avviene su una base giuridica diversa dal consenso.
- accedere ai propri dati: l'utente ha diritto ad ottenere informazioni sui dati trattati dal titolare, su determinati aspetti del trattamento ed a ricevere una copia dei dati trattati.
- verificare e chiedere la rettificazione: l'utente può verificare la correttezza dei propri dati e richiederne l'aggiornamento o la correzione.
- ottenere la limitazione del trattamento: Quando ricorrono determinate condizioni, l'utente può richiedere la limitazione del trattamento dei propri dati. In tal caso il titolare non tratterà i dati per alcun altro scopo se non la loro conservazione.
- ottenere la cancellazione o rimozione dei propri dati personali. Quando ricorrono determinate condizioni, l'utente può richiedere la cancellazione dei propri dati da parte del titolare.
- ricevere i propri dati o farli trasferire ad altro titolare: l'utente ha diritto di ricevere i propri dati in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e, ove tecnicamente fattibile, di ottenerne il trasferimento senza ostacoli ad un altro titolare. Questa disposizione è applicabile quando i dati sono trattati



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile s.r.l.
Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscanaservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A: 04842210488



con strumenti automatizzati ed il trattamento è basato sul consenso dell'utente, su un contratto di cui l'utente è parte o su misure contrattuali ad esso connesse.

- proporre reclamo: l'utente può proporre un reclamo all'autorità di controllo della protezione dei dati personali competente o agire in sede giudiziale.

6. LIVELLO OPERATIVO - PROCESSO DI MONITORAGGIO E VERIFICHE

Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l. riesamina con cadenza semestrale il SGQ per garantirne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo. Oggetto del riesame è anche la valutazione della necessità di cambiamenti del sistema dell'organizzazione, incluse la politica e gli obiettivi.

Sono oggetto di riesame:

- I risultati dell'analisi dei rischi;
- I risultati degli audit interni ed esterni;
- L'esame delle non conformità rilevate e l'andamento delle stesse nel tempo;
- L'analisi delle azioni correttive definite di volta in volta e la loro efficacia per la risoluzione delle problematiche eventualmente riscontrate;
- L'analisi dei reclami e delle informazioni di ritorno dal cliente;
- L'andamento dei programmi di addestramento e formazione;
- La valutazione dell'adeguatezza delle risorse umane e di quelle materiali;
- La verifica delle prestazioni dei processi e della conformità dei prodotti mediante valutazione degli indicatori definiti;
- L'esame dei risultati sulle prestazioni dei fornitori;
- La valutazione delle richieste di aggiornamento o modifica del sistema qualità aziendale;
- La valutazione della politica della qualità per garantire che sia adeguata ed idonea;
- La valutazione delle raccomandazioni per il miglioramento;
- La valutazione degli eventuali contributi forniti dal personale;
- L'indicazione e pianificazione dei futuri obiettivi.
- Le circostanze derivanti da cambiamenti di varia natura (organizzativi, strutturali, formali, del SGQ, ecc.).

Tra i dati di uscita dal riesame sono incluse azioni relative a:

- Miglioramento del sistema di gestione per la qualità, anche in relazione ai requisiti del cliente;
- Necessità di nuove risorse e piani di formazione;
- Definizione dei nuovi obiettivi per la qualità e il miglioramento.



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile a r. l.
Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscanaservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A.: 04842210488



I risultati del riesame sono registrati dal RGQ nel Verbale di Riesame (MD9.3A.01) nel quale si evidenziano i risultati raggiunti e le azioni derivanti dal riesame della Direzione Aziendale e relative ai seguenti aspetti:

- Al miglioramento dell'efficacia del Sistema qualità aziendale e dei suoi processi;
- Al miglioramento dei servizi erogati;
- All'esigenza di risorse.

Nel corso del riesame vengono definiti:

- Le eventuali azioni correttive da intraprendersi comprensive dei tempi previsti per l'adeguamento, in funzione della natura e severità della non conformità;
- Gli obiettivi annuali da perseguire.

Tale documento viene preparato e firmato dai partecipanti alla riunione e gestito come documento di registrazione della qualità.

Gli obiettivi aziendali annuali sono definiti in un documento del SQA (MD9.1A Obiettivi annuali), nel quale sono indicati i requisiti minimi per ogni obiettivo, il responsabile a cui è assegnato l'obiettivo, i risultati raggiunti nel primo semestre (al 30/06) e quelli dell'intero anno (al 31/12), l'obiettivo per l'anno in corso, le azioni decise per il raggiungimento dell'obiettivo e le relative tempistiche entro cui l'obiettivo è da raggiungere.

PROCESSI DI VERIFICA

Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l. raccoglie ed analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema qualità aziendale e per individuare possibili miglioramenti.

Gli indicatori della qualità utilizzati devono essere in grado di fornire informazioni riguardanti:

- La soddisfazione del cliente (cliente inteso come aziende ed allievi);
- La conformità ai requisiti;
- L'andamento dei processi;
- La valutazione dei fornitori (docenti).

Si evidenzia inoltre che per quanto riguarda l'attività di formazione finanziata, *Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.* rispetta gli indici di performance stabiliti, che verifica puntualmente.

Tra i dati che *Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.* sottopone ad un'analisi accurata:

- L'analisi dei rischi (compresi i registri dei rischi e quello delle opportunità);
- Il Registro delle non conformità, reclami e azioni correttive;
- I modelli di valutazione della soddisfazione;



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile a r.l.
Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscaniservizi.it - e-mail: cbs@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A: 04842210488



- I risultati dei controlli effettuati nelle varie fasi di erogazione dei servizi/esecuzione delle attività;
- I risultati derivanti dall'attività di valutazione dei fornitori.

Le attività di monitoraggio e di valutazione dei risultati conseguiti viene eseguita da **Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.** con l'ausilio di numerosi e differenti strumenti in funzione della tipologia di attività da monitorare.

In particolare si possono individuare tre principali canali di monitoraggio e misurazione delle attività:

- Gli audit interni ed esterni;
- I questionari di soddisfazione (differenti per aree di riferimento e per le attività/servizi erogati);
- Indici indicati dagli enti erogatori/finanziatori eventualmente integrati con indici che possono essere richiesti su progetti specifici.

L'Audit interno rappresenta uno strumento fondamentale per la corretta attuazione ed il continuo miglioramento del Sistema Qualità Aziendale. Esso costituisce il mezzo utilizzato per l'esame sistematico delle attività aziendali che hanno influenza sulla qualità di quanto erogato.

I questionari di monitoraggio della soddisfazione predisposti dall'azienda sono:

- Questionario soddisfazione allievi;
- Questionario soddisfazione operatori;
- Questionario verifica soddisfazione corso tutor;
- Questionario gradimento cliente per le attività di consulenza;
- Questionario soddisfazione partner;
- Valutazione stage azienda;
- Questionario di valutazione soddisfazione datori di lavoro.

I questionari vengono somministrati in itinere e al termine delle attività e consentono di raccogliere utili informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate (allievi, partner, tutor, operatori) ed alla qualità dei servizi erogati (formazione, consulenza, stage...).

Utilizzando i dati scaturiti dalle rilevazioni suddette, si verifica la performance ottenuta e si definisce con il responsabile, le eventuali azioni correttive da intraprendere allo scopo di migliorare il servizio offerto.

I risultati dei questionari consentono di avere sotto controllo il livello di soddisfazione degli utenti (aziende ed allievi) e di monitorare le performance dei docenti incaricati nelle attività di formazione.

L'analisi dei dati raccolti con i questionari, con gli audit interni ed attraverso il monitoraggio degli indici definiti dagli enti, sarà oggetto di valutazione in sede di riesame della Direzione e di definizione e verifica degli obiettivi aziendali.

L'attività di **Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.**, in quanto azienda certificata ISO 9001, è soggetta a controllo annuale da parte dell'ente di certificazione (ente esterno TÜV), che verifica il rispetto delle procedure ed istruzioni presenti nel sistema qualità aziendale.



Confindustria Toscana Servizi Società Consorzio a r. l.
Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
www.confindustriatoscaneservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A.: 04842210488



7. LIVELLO PREVENTIVO

Al fine di tutelare i clienti *Confindustria Toscana Servizi S.c.r.l.* prevede una procedura operativa per gestire i seguenti processi:

- Gestione dei reclami (compresi eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità).
- Gestione delle proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione.

GESTIONE DEI RECLAMI E/O DI EVENTUALI PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Le segnalazioni (sia negative che positive) possono essere inoltrate all'azienda attraverso mail, telefonata o tramite la compilazione del modello disponibile sul sito aziendale (MD10A.02 Segnalazione disservizi o suggerimenti).

Il modello compilato può essere inoltrato all'azienda tramite i canali indicati sul sito aziendale (email o fax).

Ogni segnalazione negativa sui servizi erogati, pervenuta dai clienti, deve essere rilevata dal personale che la riceve, il quale deve, nel modello MD10A.01 Registro non conformità, reclami, azioni correttive:

- Registrare la segnalazione del cliente, avendo cura di riportare:
 - Data del reclamo;
 - Nominativo del cliente;
 - Descrizione del reclamo o della segnalazione/proposta;
- Trasmettere il reclamo al Responsabile Qualità che lo inoltra al Responsabile amministrazione e controllo o al responsabile dell'area interessata;
- Il Responsabile amministrazione e controllo o al responsabile dell'area interessata, 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. La risposta dovrà indicare misure adottate e tempistiche di attuazione.

Le segnalazioni che riguardano suggerimenti o proposte migliorative, sono gestite dal Responsabile amministrazione e controllo, in collaborazione con il responsabile qualità, come opportunità in conformità a quanto previsto nella procedura PG6.1A.

Firma

L'Amministratore delegato
CONFINDUSTRIA TOSCANA
 (Dott. Anthony Caporin)
SERVIZI s.c.r.l.



Confindustria Toscana Servizi Società Consortile a r. l.
 Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze Tel. 055 298951 - Fax 055 218055
 www.confindustriatoscanaservizi.it - e-mail: cts@confindustria.toscana.it
 Capitale Sociale € 10.200 Registro delle Imprese di Firenze C.F. - P.I.V.A.: 04842210488



