



CARTA DELLA QUALITÀ

Come migliorare
la tutela del consumatore-utente
attraverso la gestione della qualità

Studio a cura di
CDS Service 626 srl

Maggio 2008

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le aziende che erogano servizi e gli utenti che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi da parte di **CDS Service 626 srl** si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione dei processi produttivi e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

La Carta della Qualità della Società CDS Service 626 srl si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che la Società CDS Service 626 srl utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti:

uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica ecc.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

trasparenza

I servizi sono resi sulla base del principio di trasparenza, garantendo la possibilità agli utenti di verificare in qualsiasi momento lo stato delle informazioni in possesso della CDS Service 626 srl riguardo il percorso didattico e di verifica degli apprendimenti.

efficienza e efficacia

Il direttore tecnico e lo staff della CDS Service 626 srl perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. LIVELLO STRATEGICO

Mission

La Società CDS Service 626 srl è un'azienda che opera nel campo della Sicurezza e Igiene dei luoghi di Lavoro e dell'autocontrollo degli alimenti. Il suo compito è quello di accompagnare le organizzazioni clienti ed il loro personale, ed altri potenziali utenti del mercato del lavoro, verso la regolarizzazione delle proprie posizioni secondo quanto previsto dalla normativa in tema di Sicurezza Sul Lavoro.

In quest'ambito la mission della Società CDS Service 626 srl è quello di fornire strumenti di formazione integrata e utilizzando strumenti multimediali e tradizionali al fine di offrire una formazione sincrona e/o asincrona ai propri utenti/clienti. La capacità progettuale è la forza dei professionisti che operano all'interno di CDS Service 626 srl.

Nell'ambito del servizio formativo la mission diventa quella di garantire ai propri utenti/clienti un adeguato livello di "competenze e conoscenze" affinché i livelli di sicurezza all'interno delle rispettive posizioni lavorative raggiungano i livelli stabiliti dalla Normativa di Riferimento.

Obiettivi ed Impegni

La Carta della Qualità della Società CDS Service 626 srl è un documento di garanzia per i propri clienti. In essa infatti sono esplicitate tutte le azioni che la Società si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è per la Società CDS Service 626 srl lo strumento necessario per garantire un livello di organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti/clienti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca di linee didattiche coerenti con la normativa in tema di sicurezza del lavoro e autocontrollo alimentare;
- L'aggiornamento continuo del materiale e dei percorsi didattici in virtù delle eventuali novità normative introdotte in itinere;
- L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi di formazione;

→ La facilitazione dell'apprendimento e della valutazione attraverso lo sviluppo delle nuove tecnologie multimediali;

Per il conseguimento della Mission la Società CDS Service 626 srl si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

Modalità e Strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia attuata e sostenuta.

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission la Società CDS Service 626 srl ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione. La Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale. Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

III. LIVELLO STRATEGICO

Informazioni generali sui servizi formativi offerti dalla Società CDS Service 626 srl

L'attività formativa offerta dalla Società CDS Service 626 srl è così articolata:

- Analisi dei Fabbisogni Formativi;
- Informazione e Accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e Progettazione Formativa ad hoc;
- Gestione Logistica, Didattica ed Economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificati e/o Attestazioni;
- Monitoraggio e Valutazione dei risultati conseguiti;

Le attività formative riguardano:

- **Sicurezza e Igiene dei Luoghi di lavoro:** corsi di formazione e documenti necessari per essere in regola con la normativa di riferimento (Testo Unico Sicurezza).
- **Autocontrollo Alimentare:** corsi di formazione e documenti richiesti dalla normativa di riferimento (Reg. CE 852/04) secondo i criteri del sistema h.a.c.c.p. (**Hazard Analysis and Critical Control Points**)

Le risorse professionali della Società CDS Service 626 srl

La Società CDS Service 626 srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento. La Società CDS Service 626 srl si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la Società CDS Service srl dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

Le risorse logistiche-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la società CDS Service 626 Srl per erogare il servizio formativo ai propri utenti/clienti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate, confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza dei luoghi di lavoro.

IV. LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la Società CDS Service 626 srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della *customer satisfaction* è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possano venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- **Fattori di qualità** - elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **Indicatori di qualità** - criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;

- **Standard di qualità** - corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- **Strumenti di verifica** - modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Tempestiva individuazione dei fabbisogni del Cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	48 ore lavorative	Sistema di Registrazione delle Informazioni (registro richieste)
Soddisfazione del Cliente	% grado di soddisfazione	75%	Questionario
Tempo Gestione dei Reclami	Numero di gg. che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg.	Report di Verifica delle non conformità

V. LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

La Società CDS Service 626 srl assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La Società CDS Service 626 srl si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per **posta** all'indirizzo CDS Service 626 Srl – via S.Stefano, 6/b - 00061 Anguillara Sabazia (Rm);
- per **fax** al n° 06.99.68.846;
- per **email** all'indirizzo info@tutto626.it;
- **direttamente** al coordinatore del corso (nel caso di corsi frontali).

Entro 30 gg successivi alla segnalazione la Società CDS Service 626 srl comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

VI. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Società CDS Service 626 srl si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla Società CDS Service 626 srl.

L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito Registro con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, è pubblicandola sul sito aziendale www.tutto626.it.

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

Anguillara Sabazia, 31 Maggio 2008

La Direzione

Il Responsabile della Qualità
