Tecsam

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

GWO
CERTIFIED TRAINING PROVIDER

# INDICE

LA TECSAM SRL ..... 3
MANSIONARIO OPERATIVO ..... 4
ORGANIGRAMMA OPERATIVO TECSAM SRL ..... 7
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI ..... 9
GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI ..... 9
DIRITTI DEI CLIENTI ..... 10
GESTIONE DEI RECLAMI ..... 10
CONDIZIONI DI TRASPARENZA ..... 12

## LA TECSAM SRL

La TECSAM SRL opera da oltre 25 anni nel settore della salute e sicurezza sul lavoro in Italia, mettendo a disposizione di piccole e grandi aziende la propria esperienza e competenza.

La TECSAM SRL si avvale di uno staff altamente specializzato che coniuga esperienza e aggiornamento costante con la conoscenza delle tematiche. Grazie all'esperienza, la TECSAM SRL è in grado di guidare i clienti verso la soluzione più adatta alle loro esigenze. Grazie a competenze specifiche e differenziate, tecnici, consulenti e medici del lavoro, la TECSAM SRL offre servizi nel campo dell'Igiene Industriale, Medicina del Lavoro, Sicurezza sui luoghi di Lavoro e Ambiente, Sicurezza alimentare, dando la possibilità di essere sempre aggiornati sulle normative vigenti e adattandosi alle esigenze dei clienti in termini di tempi, luoghi, interventi urgenti.

# MANSIONARIO OPERATIVO

## DIRETTORE GENERALE

La Direzione definisce e assicura:

- l'impegno e la definizione delle necessità di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Qualità;
- la definizione degli obiettivi della qualità;
- validazione della progettazione del percorso formativo;
- il riesame periodico della stessa e degli obiettivi;
- che siano soddisfatti i requisiti per la soddisfazione del cliente;
- disponibilità di risorse;
- il recepimento e l'analisi degli eventuali reclami;
- il coinvolgimento e la formazione del personale per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio.

Compiti della direzione generale sono il management del personale, dei processi finanziari, organizzativi ed informativi, delle relazioni e degli accordi con gli stakeholder: istituzioni, enti pubblici e privati, aziende, network di settore, associazioni, partner, soci, collettività; la definizione degli standard di qualità dei servizi e strategie organizzative; la promozione e divulgazione delle attività e dei servizi della struttura; la supervisione delle attività; la gestione del sistema della qualità inerente tutti i processi. La Direzione stessa si fa garante della comunicazione e dell'applicazione di tali princìpi all'interno della TECSAM SRL Per tenere sotto controllo l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità, la Direzione si impegna a sottoporre a revisione periodica il SGQ per valutare le eventuali azioni correttive, l'adeguatezza delle risorse ad esso destinate, gli obiettivi raggiunti e da pianificare per il miglioramento.

## RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ

Provvede alla realizzazione ed aggiornamento del manuale e delle procedure gestionali. Fornisce supporto alla realizzazione e all'aggiornamento delle procedure tecniche. Supervisiona la corretta applicazione del manuale e delle procedure. Pianifica ed attua il sistema delle verifiche ispettive interne. Predispone ed esegue la qualifica e sorveglianza dei fornitori. Gestisce le non conformità e le azioni correttive. Promuove e svolge la formazione del personale. Analizza lo stato della qualità raggiunto e ne riferisce periodicamente alla direzione aziendale.

## RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Individua i fattori di rischio e le misure di sicurezza, ai fini della stesura del D.V.R. (documento di valutazione dei rischi), nel rispetto delle normative vigenti. Elabora le misure preventive. Elabora le procedure di sicurezza. Propone programmi di informazione e formazione del personale. Partecipa alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza. Fornisce formazione e informazione ai lavoratori. Soddisfa i compiti/responsabilità che il D.lgs. 81/08 assegna.

## DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Compiti della direzione amministrativa sono la gestione dei servizi amministrativo-contabili. La responsabilità della regolare tenuta della contabilità, fiscale, analitica e generale, e degli adempimenti amministrativi e fiscali periodici ed occasionali. La direzione amministrativa, predispone il bilancio preventivo. Elabora e redige il bilancio consuntivo, da presentare al consiglio direttivo. La responsabilità del controllo di gestione. Redige d'intesa con il direttore generale il budget di ogni attività e ne verifica periodicamente l'andamento. La gestione dei flussi finanziari, effettua le verifiche sulle entrate accertate sulla consistenza degli impegni assunti e dei pagamenti eseguiti finalizzata alla verifica del programma annuale. Responsabile dei procedimenti amministrativi e contabili relativi alla rendicontazione dei progetti, ivi inclusi i monitoraggi finanziari ad essi connessi. Assiste le verifiche e gli audit predisposti dalle competenti Autorità. Le relazioni con banche, con consulenti legali e fiscali, e con gli organi amministrativi della P.A. Coordinamento e gestione clienti e fornitori. Organizzazione del reclutamento, dei contratti, gestione delle informazioni sul personale. Gestione della qualità inerente il processo.

## RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI SULLA SICUREZZA

Si confronta con il datore di lavoro sulla gestione di problematiche eventualmente sorte; perché svolga bene il suo lavoro dovrà essere una persona dotata di spiccate capacità organizzative, conoscitive e formative, oltre che conoscenze in materia di sicurezza sul lavoro che tocchino più ambiti; si deve impegnare a che l'azienda rispetti gli obblighi imposti dalla legge e, nel contempo, far sì che anche i lavoratori si attengano scrupolosamente alle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro; deve monitorare costantemente che tutte le misure adottate per la sicurezza sul luogo di lavoro siano efficaci nel tempo ed, eventualmente, prevenire o proporre migliorie; qualora l'organizzazione debba prendere decisioni nel merito della sicurezza egli deve essere preventivamente consultato.

## COLLABORATORI AMMINISTRATIVI/SEGRETERIA

L'amministrazione e la segreteria sono responsabile dell'esecuzione degli atti amministrativo-contabili, emissioni fatture, registrazioni contabili in analitica, redazione prima nota cassa; dell'archiviazione della corrispondenza cartacea/elettronica, e della documentazione contabile e fiscale; della gestione del flusso informativo e filtro delle comunicazioni in ingresso e in uscita. Cura dell'inventario e assunzione della responsabilità quali consegnatari.

## ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO AZIENDALE

Conoscono il piano di Pronto Soccorso previsto all'interno del piano di emergenza e i regolamenti dell'organizzazione. Attuano tempestivamente e correttamente, secondo la formazione avuta, le procedure di intervento e soccorso. Tengono un elenco delle attrezzature e del materiale di medicazione, controllandone efficienza e scadenza. Si aggiornano sulla tipologia degli infortuni che accadono, confrontandosi con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione dell'organizzazione. Sono di esempio per il personale lavorando in sicurezza e segnalando le condizioni di pericolo.

## ADDETTI ANTINCENDIO

Correttamente formati, hanno il compito nell'organizzazione di svolgere attività di prevenzione e di reazione agli incendi. Avranno il compito di vigilare affinché gli impianti, i piani antincendio nell'organizzazione siano sempre correttamente funzionanti, e reagiscono prontamente qualora scoppiasse un focolaio e il personale si trovasse in condizioni di rischio.

## PREPOSTO

Correttamente formato che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali, sovrintende all'attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa.

# ORGANIGRAMMA OPERATIVO TECSAM SRL

# SERVIZI

## SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

- Valutazione del rischio in tutti gli ambienti di lavoro comprese aule, laboratori didattici, ecc. (Chimico, biologico, cancerogeno, rischio di esplosione, ecc.), Attraverso specifici sopralluoghi delle strutture.
- Definizione del programma per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione.
- Predisposizione e redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) aziendale.
- Consulenza e assistenza nel campo della sicurezza di macchine e impianti.
- Studi ergonomici su postazioni di lavoro con videoterminali.
- Studio gestuale delle attività di movimentazione manuale dei carichi con relativa quantificazione degli indici di sollevamento.

## IGIENE INDUSTRIALE

- Misure elettriche, elettroniche ed elettromagnetiche. Progettazione, misure, verifiche di impianti elettrici.
- Determinazione degli inquinanti atmosferici nei luoghi di lavoro.
- Microclima.
- Ingegneria illuminotecnica.

- Valutazione della qualità dell'aria negli edifici.
- Radiazioni ionizzanti e non ionizzanti.
- Rumore e vibrazioni.

## HACCP

- Consulenza sull' "Igiene alimentare", stesura del manuale HACCP, aggiornamento del manuale in caso di cambiamenti nei processi di lavoro, attività del personale, ecc.
- Consulenza sulle strategie da adottare per controllare e monitorare i punti critici individuati che possono essere dannosi per la sicurezza dei prodotti.
- Tamponi ambientali e analisi microbiologiche certificate di campioni alimentari.
- Corsi di formazione in "Igiene alimentare".

## PREVENZIONE INCENDI

- Progettazione e realizzazione di interventi per l'adeguamento degli ambienti di lavoro alla normativa vigente in materia di prevenzione incendi.
- Predisposizione e stesura del Piano di Emergenza.
- Predisposizione e stesura del Documento di Valutazione del Rischio Incendio e classificazione delle attività a rischio incendio.
- Formazione teorica e pratica degli addetti ai vigili del fuoco e all'evacuazione di emergenza.
- Consulenza e assistenza per la manutenzione dei dispositivi antincendio e gestione del relativo registro.

## MEDICINA DEL LAVORO

- Visite mediche periodiche in loco e presso lo studio medico.
- Analisi chimico-cliniche e bio-tossicologiche.
- Assistenza e valutazione in caso di infortuni e malattie professionali.
- Esami strumentali (Spirometria e Audiometria, Impedenzometria, ECG, RX torace, Ecografia, Craniocorpografia).
- Piano Sanitario gratuito per la pianificazione della sorveglianza sanitaria dei lavoratori.
- Redazione del rapporto sanitario annuale a cura del Medico Competente.
- Ispezioni periodiche nelle aziende da parte del Medico Competente.
- Visite pre-assuntive e periodiche.
- Visite mediche specialistiche per silicosi e asbestosi.

# I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della TECSAM SRL, intende garantire lo sviluppo di un sistema dell'erogazione di servizi capace di rispondere ai bisogni espressi dal territorio, sia che provengano dal sistema produttivo, dai lavoratori o dalle fasce più deboli del mercato del lavoro, offrendo servizi di qualità elevata e misurabile.

La Carta esplicita i principi regolatori della qualità dei processi aziendali, in modo che il servizio erogato sia a vantaggio del cliente:

- **Accesso al servizio**: nessuna discriminazione è ammessa nei confronti dei clienti interessati, che devono essere posti in grado di conoscere e valutare le opportunità offerte dal sistema e scegliere il servizio di cui avvalersi.

- **Responsabilità:** la TECSAM è responsabile del servizio, impegnandosi al rispetto della legalità, alla trasparenza delle decisioni, alla stipula di un'offerta che descriva adeguatamente gli obiettivi e le modalità organizzative del servizio offerto, a sviluppare i controlli utili per garantire la rispondenza ai bisogni dei clienti, adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.

- **Evidenza dei risultati:** gli impegni stabiliti dalla Carta sono oggetto di costante verifica da parte degli Enti di certificazione, per valutare l'efficacia dei risultati programmati, la qualità del servizio erogato, la soddisfazione dei clienti.

- **Collaborazione tra TECSAM e cliente:** la Carta promuove la collaborazione tra TECSAM e cliente allo scopo di garantire la coerenza e la qualità complessiva degli interventi.

# GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Gli standard di qualità del servizio definiti dalla Carta dei Servizi sono:

- una sede operativa ben identificata e stabilmente presidiata da personale responsabile;
- la conformità della sede rispetto alle normative vigenti e la disponibilità di una struttura, attrezzature e tecnologie adeguate alla produzione dei diversi servizi secondo gli standard richiesti;
- l'esistenza di responsabilità personali ben identificate per garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza;
- l'evidenza documentata della conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali rispetto a quanto prescritto dalla norma;

- l'esistenza di una procedura di qualificazione del personale dipendente e dei fornitori professionali e di piani annuali per lo sviluppo del personale;
- la partecipazione alle attività promosse a livello locale, regionale, nazionale ed internazionale per la qualificazione dei servizi e per lo sviluppo professionale degli operatori;
- la coerenza dei servizi offerti rispetto alla domanda del territorio e alle esigenze dei clienti;
- la documentazione di ciascun servizio formativo e di modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente;
- servizi amministrativi in grado di eseguire le operazioni in conformità con le norme e nel rispetto delle scadenze;
- l'esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

La TECSAM SRL si impegna ad una corretta e continuativa informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essi relativi.

## DIRITTI DEI CLIENTI

Il cliente ha il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema di erogazione dei servizi, secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative, e del rispetto della legalità.

La TECSAM SRL garantisce idonee modalità di accoglienza, di raggiungimento dei risultati, poiché i nostri servizi sono affidati a personale professionalmente preparato.

Ai clienti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto.

La TECSAM SRL garantisce l'informazione al cliente sui servizi offerti utilizzando tutti gli strumenti a sua disposizione o di cui riterrà opportuno dotarsi.

## GESTIONE DEI RECLAMI

Le modalità di presentazione di reclamo previste dal processo di qualità da noi stabilito in base alle normative vigenti, prevedono:

- **segnalazioni esplicite/dirette**, la presa in carico da parte dell'operatore della segnalazione che cura la relazione con l'utente effettuando colloqui in

prima persona e/o telefonici, l'esito dei quali è riportato al Responsabile del Sistema Qualità che a sua volta valuta l'azione correttiva intrapresa.

- **segnalazioni indirette**: la compilazione di un modulo (MD 8.2.12), sempre a disposizione dei clienti, che va consegnato in segreteria. Tali moduli sono analizzati e discussi in sede di riunioni della Direzione e con il Responsabile del Sistema Qualità.

Il Responsabile del Sistema Qualità è il principale responsabile del processo di gestione del reclamo, che è l'anello di congiunzione tra il soggetto del reclamo (cliente o committente, azienda con cui si collabora, etc.) e la TECSAM SRL.

È importante che si effettuino tutti i passi necessari che iniziano con l'annotazione del reclamo sul Registro di Non Conformità (MD 8.2.11), Rapporto di Azione Correttiva/Preventiva (MD 8.2.12), e l'analisi dell'ammissibilità.

Talvolta succede infatti che si tratti della manifestazione di una esigenza che esula dall'ambito delle responsabilità del servizio. In questo caso, valutata la richiesta si fornisce al cliente (ove noto) o al committente le informazioni e le delucidazioni del caso. Nel caso invece in cui, il reclamo sia ammissibile e pertinente, Il Responsabile del Sistema Qualità si attiva tempestivamente per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con il cliente o il committente. Per questo motivo, provvede a contattare il cliente o il committente per cercare di minimizzare gli effetti del problema, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

Il processo di valutazione e di programmazione delle azioni correttive, viene seguito in base alla gravità del disservizio o della problematica trattata, da azioni che mirino a ristabilire con l'utente un rapporto di collaborazione e fiducia, inteso come un presupposto di base per un andamento qualitativo del servizio.

Ci teniamo a precisare che l'esperienza ci porta a considerare importante, non soltanto l'organizzazione predeterminata della gestione del reclamo, ma anche l'atteggiamento con cui affrontare tale processo valutativo, che deve essere necessariamente aperto e di disponibilità da parte degli operatori del servizio e della TECSAM SRL. Infatti il cliente va ascoltato, ma nel vero senso della parola e con un approccio relazionale corretto, poiché la sua azione non solo porta un contributo al miglioramento della qualità del servizio reso, ma consente anche il continuo perfezionamento dei processi operativi della TECSAM SRL che rappresentano il nostro valore professionale.

# CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La trasparenza della qualità delle attività aziendale della TECSAM SRL è assicurata anche attraverso l'esame di certificatori esterni, che viene svolta annualmente per il rinnovo della certificazione in base alla normativa ISO 9001:2015 del Sistema di gestione per la qualità per i Servizi erogati.

Inoltre, per garantire ulteriormente la trasparenza nei confronti dei propri clienti, la TECSAM SRL pubblica la presente carta sul proprio sito www.tecsam.com.

La verifica periodica (annuale) del sistema qualità viene eseguita sulla base di criteri ben precisi, in particolare si fa riferimento ai documenti di registrazione della qualità, ai dati statistici, alle informazioni di ritorno dai clienti e soprattutto alle Verifiche Ispettive Interne.

Con il Riesame del Sistema Qualità da parte della direzione vengono messi in evidenza gli eventuali punti di debolezza del sistema stesso e inoltre verificata l'efficacia del Sistema Qualità per quanto riguarda il compimento degli obiettivi fissati.