

CARTA DEI SERVIZI

C.D.S.

REV.7 DEL 16/07/20218

INDICE

PRINCIPI GENERALI.....	3
POLITICA PER LA QUALITÀ.....	3
OGGETTO SOCIALE	4
IDEA IMPRENDITORIALE.....	4
LE ATTIVITÀ SVOLTE.....	5
ORGANIGRAMMA.....	5
DIREZIONE GENERALE.....	5
RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ	5
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE.....	6
AMMINISTRAZIONE.....	6
DIREZIONE DIDATTICA.....	6
LOGISTICA.....	6
SEGRETERIA.....	6
COMITATO SCIENTIFICO.....	6
ATTIVITÀ E SERVIZI A SOSTEGNO DEI DISCENTI.....	7
AREA TECNICO-AUSILIARIA.....	7
AREA AMMINISTRATIVA.....	7
AREA DELLA COMUNICAZIONE.....	8
SITO INTERNET.....	8
PROCEDURA DEI RECLAMI.....	8
REGOLAMENTO INTERNO.....	8

PRINCIPI GENERALI

Per l'ente, l'esigenza della messa a punto del documento della Carta dei Servizi deve corrispondere il servizio di formazione offerto e l'utenza diretta e indiretta.

Con il presente documento, quindi, vengono indicate le finalità, vengono esplicitati gli obiettivi che si intendono perseguire e gli impegni che vengono assunti per assicurarne il conseguimento. All'interno della BIOCHEM CONTROL SRL e verso l'esterno, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni socio-economiche e psicofisiche, la lingua, il sesso, l'etnia, la religione, le opinioni politiche.

I soggetti erogatori del servizio formativo agiscono secondo criteri di obiettività e di equità.

L'azienda si impegna a garantire la vigilanza, la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi, delle norme sancite dalla legge. Essa, inoltre, persegue le finalità dell'accoglienza e dell'integrazione del diritto di scelta, del successo formativo, della partecipazione, dell'efficienza e della trasparenza (Legge n° 241 del 7 agosto 1990).

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione della BICHEM CONTROL SRL fa propria la definizione di "QUALITÀ" come livello di eccellenza da mantenere costante nel corso del tempo per la produzione e l'erogazione di servizi atti a soddisfare le esigenze dei Clienti, e predispone una strategia di politica aziendale volta al Miglioramento Continuo della propria organizzazione, avendo come mezzo il Sistema di Gestione per la Qualità strutturato in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Al fine di perseguire il pieno soddisfacimento delle aspettative dei Clienti e per meglio competere sul mercato, la Direzione della BICHEM CONTROL SRL ha individuato i seguenti principi base che costituiscono la propria Politica della Qualità:

- la messa in atto di un procedimento di monitoraggio e valutazione della qualità dei processi;
- la definizione di obiettivi e traguardi descritti nel Piano della Qualità;
- il rispetto delle norme, della legislazione e dei regolamenti in vigore;
- l'impostazione di una organizzazione che evidenzia le attività interfunzionali e che consenta e stimoli l'ampio coinvolgimento di tutto il personale interno nelle attività di gestione ed erogazione del servizio, anche attraverso una migliore definizione e formalizzazione delle responsabilità e autorità;
- il dettagliato esame delle esigenze presenti e future della propria clientela;
- l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali reclami da parte della clientela, quale elemento di riscontro della "qualità percepita" del prodotto e del servizio da realizzare, e la registrazione della qualità del processo e del servizio offerti;
- la motivazione e l'addestramento di tutto il personale, di qualsiasi livello, che ha parte operante e influisce direttamente o indirettamente sulla qualità dei servizi.
- Il rispetto degli impegni assunti verso i destinatari e, il soddisfacimento dei requisiti di efficacia ed efficienza del Servizio di Formazione Erogato, richiesti dal Cliente.

La dedizione e la collaborazione di ogni persona al miglioramento della Qualità viene richiesta in un'ottica di forte impegno nell'applicazione dei sistemi organizzativi ed operativi di supporto.

OGGETTO SOCIALE

La BIOCHEM CONTROL SRL si propone di predisporre ed organizzare:

corsi di comunicazione e formazione speciale, ivi compresi i corsi di formazione manageriale, corsi di istruzione secondaria di formazione professionale, scuole di formazione professionale nonché organizzazione di meeting, convegni, congressi, manifestazioni culturali, sportive, formazione multimediale.

Su delibera dell'organo amministrativo la Società potrà aderire alle Associazioni Nazionali di categoria ed alle relative Associazioni provinciali ed altri organismi economici e sindacali che si propongono iniziative di attività mutualistiche, cooperativistiche, di lavoro o di servizio.

BIOCHEM CONTROL SRL può svolgere qualunque altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate.

IDEA IMPRENDITORIALE

L'idea della BIOCHEM CONTROL SRL è di creare un'impresa per la fornitura di servizi nel campo nella formazione, principalmente in Calabria.

Non gli è stato quindi difficile percepire il binomio espansione del settore-carezza di operatori specializzati, soprattutto per quanto attinente a:

- una normativa sempre più complessa che offre agevolazioni prima impensabili ma che al contempo richiede approfondita conoscenza delle diverse fonti istituzionali e forme tecniche di concessione delle agevolazioni;
- presenza ormai stabile di una tipologia d'impresa con compiti di ricerca, selezione e organizzazione delle competenze che devono confluire in tempi, modi e forme prestabilite nell'azione formativa;
- importanza della comunicazione e dell'informazione riguardo l'esistenza e le scadenze dei bandi (nel caso di partecipazione diretta), alla capacità di attrarre clienti persone-fisiche con adeguate campagne d'informazione sull'esistenza, sul costo e sulla validità del corso di formazione (nel caso di gestione autonoma), alla possibilità di offrire rapidamente soluzioni progettuali (nel caso di enti deleganti che vogliono partecipare a gare d'appalto o imprese che abbiano necessità di organizzare corsi di formazione indipendentemente da eventuali agevolazioni);
- importanza di porre l'impresa all'interno di un sistema complesso di relazioni con altri soggetti economici, instaurando con essi rapporti di collaborazione e di reciproca fiducia in modo tale da ridurre i costi di controllo del rispetto degli standard richiesti (nel caso dei fornitori) e di ridurre tali costi ai clienti (in modo che ritengano conveniente rivolgersi in via continuativa all'impresa);
- importanza di avere a disposizione una conoscenza di base riguardo ai diversi settori economici nei quali si va ad agire ed alle diverse esigenze e modalità di funzionamento espresso da ciascun settore.

La società fornisce servizi e assistenza ad imprese ed enti pubblici nella progettazione e realizzazione di attività di formazione. In particolare, la BIOCHEM CONTROL SRL si occupa sia della ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane nell'ambito di strutture e processi organizzativi predefiniti, sia della formazione di risorse umane non inserite in strutture proprio perché prive di professionalità e competenze. In entrambi i casi è il cliente di BIOCHEM CONTROL SRL, impresa o ente pubblico, a definire gli obiettivi e i risultati desiderati dell'attività di formazione/sviluppo, mentre la BIOCHEM CONTROL SRL ha il compito, una

volta che sia stato definito il fabbisogno formativo, di ricercare le soluzioni concrete più appropriate al tipo di intervento richiesto, attivando le metodologie didattiche più adatte. Un esame dell'evoluzione dei sistemi formativi, è indispensabile ai fini della comprensione dei bisogni che BIOCHEM CONTROL SRL soddisfa attraverso lo svolgimento della propria attività.

A seguito di un'indagine di mercato la Biochem Control srl ha organizzato una strategia formativa che consente di partecipare ad un insieme di attività strutturate in modo da favorire una modalità di apprendimento autonomo e personalizzato, discontinuo nel tempo e nello spazio. La FaD è, soprattutto, un tipo particolare di formazione, in cui momento di erogazione e momento di fruizione non coincidono: formatore e allievi sono situati in luoghi e tempi diversi, talvolta separati da grandi distanze, in virtù del supporto di vari strumenti.

Oggi la Biochem Control è in grado di proporre corsi con erogazione FAD open source Moodle.

BIOCHEM CONTROL SRL è stata accreditata presso la Regione Calabria per la Formazione . Siamo in possesso della certificazione di qualità (SQ n° IT 232335 del 28/09/2009 UNI EN ISO 9001 : 2015) valida per vari campi applicativi tra i quali si ricordano: scuole e corsi di comunicazione, formazione speciale e manageriale, professionale, scuola di formazione multimediale. Possediamo n. 2 aule di formazione , che possono ospitare da 18 a 25 allievi ed una di informatica per almeno 6 postazioni 12 posti a sedere; i servizi sono stati realizzati secondo il nuovo T.U. 81/2008.

LE ATTIVITÀ SVOLTE

- **Apprendistato professionalizzante**
- **Formazione a distanza**

ORGANIGRAMMA

DIREZIONE GENERALE
RESPONSABILE DELLA DIREZIONE
RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
DIREZIONE TECNICA E DIDATTICA
AMMINISTRAZIONE
LOGISTICA
COMITATO SCIENTIFICO
SEGRETERIA

DIREZIONE GENERALE

Responsabile della definizione della strategia aziendale applicando le prescrizioni e gli indirizzi dell'organismo di gestione, definire la politica e gli obiettivi in funzione della strategia aziendale da perseguire, definire le risorse umane dell'azienda nonché le mansioni e le responsabilità affidate a ciascuno di esse, gestire le risorse umane in funzione della strategia aziendale da perseguire; concordare con i responsabili delle varie funzioni i tempi e le modalità per la realizzazione dei programmi aziendali; approvare le azioni correttive per risolvere gli eventuali scostamenti dagli obiettivi prefissati; definire e gestire le risorse materiali in funzione della strategia aziendale da perseguire.

Ha la legale rappresentanza dell'Istituto e risponde della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio scolastico. È titolare delle relazioni con i soggetti esterni e di quelle con la rappresentanza sindacale dell'Istituto.

RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ

Ha la competenza per progettare e sviluppare interventi di miglioramento delle prestazioni aziendali in relazione alla qualità della gestione e la qualità del servizio offerto. Verifica la conformità delle prestazioni fornita nei documenti del SGQ con quanto richiesto dalle norme (UNI EN ISO 9001), individuare le procedure e le istruzioni da emettere; raccogliere le richieste e i suggerimenti delle funzioni aziendali, coordinare la redazioni delle procedure e delle istruzioni; verificare le conformità; individua le necessità di formazione e relative problematiche della qualità.

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il responsabile della sicurezza è obbligato ad istruire adeguatamente il personale che afferisce alla propria struttura compresi studenti e tirocinanti ospiti e personale non strutturato.

In relazione alle attività che andranno a svolgere in modo che tutti siano informati su i rischi riferiti al posto di lavoro, possibili danni derivanti dall'utilizzo delle apparecchiature informatiche. Far osservare le norme operative di sicurezza vigenti e sottostare a tutte le disposizioni che vengono impartite ai fini della protezione collettiva e individuale; organizzare corsi di aggiornamento.

DIREZIONE DIDATTICA

Organizza e sovrintende all'evento formativo, verifica la progettazione, coordina il gruppo di lavoro, garantisce la realizzazione delle attività secondo le specifiche fornite dai clienti in osservanza delle normative in vigore.

AMMINISTRAZIONE

Responsabile dell'organizzazione e gestione delle attività di natura economica; tipo budget, fornitori personale ecc..; gestisce l'attività relativa alla contabilità aziendale ed approvvigionamenti.

LOGISTICA

Il responsabile Logistica ha il compito di organizzare dal punto di vista funzionale le risorse umane, è responsabile delle aule, delle attrezzature per le attività di formazione e realizzazione dei progetti e dei servizi. Organizza le colazioni di lavoro, prenota gli alberghi, i trasferimenti, sia degli allievi che dei docenti; organizza gli stage è di supporto alla Direzione Tecnica e didattica.

COMITATO SCIENTIFICO

Il responsabile del Comitato Scientifico ha il compito di relazionarsi con i docenti; sceglie ed indirizza i programmi didattici da svolgere; valuta e predisporre le verifiche dell'apprendimento; è responsabile delle verifiche didattiche, è responsabile della stesura dei moduli didattici nei vari progetti.

SEGRETERIA

Si occupa della gestione dei documenti di tutti i processi aziendali, riceve i documenti e li studia secondo le procedure prescritte; risponde alle telefonate ed alle richieste di informazioni riguardante agli eventi formativi ed attività di normale segreteria (battitura testi, fotocopie, archiviazione, della documentazione ecc..).

ATTIVITÀ E SERVIZI A SOSTEGNO DEI DISCENTI

1. PROGETTO ACCOGLIENZA

Coinvolge i discenti di tutti i corsi e vuole favorire il passaggio al mondo della Formazione professionale, impostando relazioni positive con i vari interlocutori del percorso formativo: discenti, Direzione didattica docenti, personale Amministrativo.

2. SERVIZI OFFERTI

ES: 1. Stage aziendali di elevato contenuto pratico-applicativo: prevedono attività lavorative di circa 2-3 mesi in media di tutte le specializzazioni presenti nell'istituto; durante l'attività i ragazzi sono seguiti da un tutor aziendale.

3. Visite guidate presso aziende: vengono effettuate visite presso aziende del territorio dove viene presentato il ciclo produttivo e le possibilità di impiego per i discenti una volta conseguito la certificazione.

AREA TECNICO-AUSILIARIA

1. Servizi tecnici e ausiliari

Descrizione della struttura : aule di formazione,presidenza,segreteria,aula riunioni ecc.

2. Le aule speciali.

AREA AMMINISTRATIVA

1. Orari per il pubblico

SEZIONE TITOLARE/RESPONSABILE ORARIO TELEFONO

Direzione Didattica: DOTT. ANGELO FREZZA

SEGRETERIA DIDATTICA. Sig.ra Liguori Maria Rita TEL. 0984/394028

Email: biochemcontrol@biochemcontrol.it

Da Lunedì a venerdì dalle ore 9.00-13.00 / 15.00-18.00

Comitato Scientifico: dott. Frezza Angelo

AREA DELLA COMUNICAZIONE

1. SCHEDA PERSONALE

Ciascun corsista, all'inizio di ogni corso di formazione, compila la propria scheda personale dove vengono annotati tutti i dati personali, gli obiettivi ed i corsi già eventualmente seguiti.

In questa scheda vengono registrate tutte le informazioni riguardanti il percorso formativo del discente: i voti conseguiti nelle prove orali e scritte intermedie per ogni singolo modulo didattico. I voti sono altresì riportati in una scheda compilata dal docente per ogni relativo modulo.

2. REGISTRO PRESENZE

In questo registro, vengono annotati le assenze, i ritardi o le uscite anticipate dei discenti; vengono tenuti all'interno dell'istituto; vengono controllati periodicamente dai responsabili per monitorare l'intero processo formativo.

SITO INTERNET

La BIOCHEM CONTROL SRL dispone di un proprio sito internet, www.biochemcontrol.it, aggiornato con le attività, i progetti, le decisioni dei responsabili, le iniziative.

Rete Aziendale

Tutti i computer dell'Istituto sono collegati in rete e documenti e comunicazioni della BIOCHEM CONTROL SRL viaggiano attraverso un'efficiente Intranet locale. Discenti ed insegnanti possono inoltre comunicare direttamente tramite la rete.

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami possono essere presentati all'ufficio della Direzione Generale o a quello della Direzione Didattica .

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La direzione di BIOCHEM CONTROL SRL dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

REGOLAMENTO INTERNO

Art. 1 Prenotazioni

1. La prenotazione ai Corsi, via email o telefonica, non seguita da pagamento della quota d'iscrizione, è da ritenersi nulla.

Art. 2 Iscrizioni

1. L'iscrizione ai Corsi viene effettuata tramite presentazione della apposita domanda di iscrizione che può essere compilata presso la segreteria della BIOCHEM CONTROL SRL

2. Affinché la domanda di iscrizione sia accettata dovrà essere accompagnata dai documenti richiesti per ogni corso e dal versamento della quota di iscrizione. Pertanto, l'iscritto può partecipare al regolare svolgimento dei corsi, solo previo totale saldo della quota d'iscrizione.

3. Il pagamento della quota di iscrizione può essere effettuato mediante versamento diretto in segreteria, oppure mediante invio vaglia postale, o assegno bancario o circolare a favore di: BIOCHEM CONTROL SRL VIA LAZIO PAL. ALE TORRE B 87100 Cosenza.

4. Dato che le iscrizioni sono a numero chiuso, sarà tenuto conto dell'ordine cronologico della presentazione delle domande.

5. Ogni Corso prenderà il via con un numero minimo di 10 partecipanti.

8. BIOCHEM CONTROL SRL non si assume responsabilità in merito ad iniziative individuali, prese in difformità dai termini del presente Regolamento.

Art. 3 Frequenza alle lezioni

1. L'iscritto è tenuto alla frequenza obbligatoria delle lezioni, a seconda di quanto stabilito dal Corso in particolare.

2. È tenuto, inoltre, ad osservare rigorosamente tutte le disposizioni didattiche, amministrative e burocratiche inerenti il regolare svolgimento delle lezioni.

3. La frequenza al Corso deve svolgersi secondo il programma delle lezioni, salvo variazioni dovute a cause di forza maggiore che saranno comunque messe tempestivamente a conoscenza dei partecipanti.

4. BIOCHEM CONTROL SRL declina ogni responsabilità qualora il corsista si allontani dalla sede di svolgimento del Corso per motivi indipendenti dalla volontà della BIOCHEM CONTROL SRL stessa.

5. Durante le esercitazioni devono essere rispettate le norme antinfortunistiche che i docenti avranno cura di illustrare con lezioni apposite. Dovranno essere sempre puntualmente rispettati i regolamenti specifici dei vari dell'aula.

6. L'accesso agli uffici della Segreteria durante le ore di lezione è permesso solo nel rispetto dell'orario stabilito.

7. Durante l'intervallo agli studenti non è consentito consumare cibi e bevande all'interno delle aule.

Art. 4. Cura delle strutture

1. Il patrimonio culturale, scientifico e tecnico di BIOCHEM CONTROL SRL deve essere salvaguardato attraverso una verifica costante da parte di tutte le componenti dell'istituto.

2. Chiunque danneggi volontariamente il materiale didattico e tecnico dell'Istituto è tenuto al risarcimento del danno arrecato; danneggiamenti ai beni comuni non attribuibili a provate responsabilità individuali dovranno essere risarciti in modo collettivo.

3. È un impegno comune il rispetto dei locali e degli spazi verdi

Art. 5 Esami

1. L'ammissione agli esami è subordinata alla frequenza di circa l'80% del monte ore totale di formazione (la percentuale varia a seconda del corso che viene erogato). La data dell'esame è stabilita al termine del Corso e sarà comunicata tempestivamente ai corsisti così come ogni eventuale variazione di tempi o luoghi relativi all'esame stesso.

2. L'assenza ingiustificata agli esami non dà diritto né ad un nuovo esame né ad una nuova iscrizione gratuita.

3. L'iscritto che non si presenta all'Esame finale nella data stabilita dalla Direzione, dovrà recuperare per sostenere l'Esame in un'altra data. Inoltre, nel caso dei Corsi accreditati per l'ECM, non sarà rilasciato il relativo credito.

Art. 6 Certificazioni e materiale didattico

1. Il materiale didattico, che sarà distribuito ad ogni iscritto ad inizio o alla metà del Corso, consiste in una dispensa o CD-ROM che raccoglie una breve sintesi delle lezioni.

Art. 7 Ritiro o mancato svolgimento del corso

1. Eventuali rinunce devono essere comunicate per iscritto almeno 10 giorni prima dell'inizio del Corso.

2. Il ritiro dal Corso già iniziato non comporta la restituzione della quota già versata, ed obbliga comunque al saldo della retta per l'intero Corso.

3. LA BIOCHEM CONTROL SRL si riserva la possibilità di annullare il Corso per cause di forza maggiore. In tal caso sarà restituita al Corsista l'intera quota di iscrizione.

Art. 8. Infortuni

1. Nel caso che si verifichino infortuni durante le ore di attività didattica bisogna ottemperare ai sotto indicati adempimenti entro i termini appresso indicati:

- il docente in servizio, constatato il fatto e prestatati i più urgenti interventi di pronto soccorso, provvederà ad accompagnare personalmente o a far accompagnare da personale della BIOCHEM CONTROL SRL l'infortunato al Pronto Soccorso del locale ospedale.
- Sarà cura delle Segreteria inoltrare entro 48 ore dall'incidente la pratica all'INAIL e all'Assicurazione la denuncia dell'infortunio secondo la prassi.
- Sarà cura dell'infortunato, alla scadenza della prognosi, presentarsi al Pronto Soccorso per il rilascio del certificato medico definitivo, che dovrà essere consegnato alla Segreteria per il successivo inoltro all'INAIL.

Art. 9. Divieto di fumare

1. È severamente proibito fumare all'interno della struttura . (legge n. 584/75)

Art. 10. Divieto dell'uso del telefono cellulare in classe

1. È severamente proibito l'uso del telefono cellulare in classe.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle 18:00. In occasione di lezioni di durata giornaliera, l'Istituto rimarrà chiuso nella sola pausa pranzo dalle 13:00 alle 14:30.