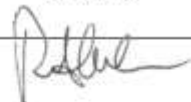


# Carta della Qualità di SE GROUP

## STATO DI REVISIONE

Attuale Revisione	Rev.00 del 28/08/18	Prima Emissione	Rev.00 del 28/08/18
-------------------	---------------------	-----------------	---------------------

## CONVALIDE DEL DOCUMENTO

Preparazione / Emissione		Verifica / Approvazione	
Nome / Cognome	Mauro Bonvicin	Nome / Cognome	Martin Ceola
Ruolo	Referente Interno Accreditamento	Ruolo	Direzione
Firma		Firma	

## MODIFICHE

Revisione	Descrizione della modifica
00	Prima emissione documento

### SE GROUP

SEDE LEGALE E OPERATIVA ALTO ADIGE  
Via Isola di Sopra, 17, I-39044 Egna (BZ), T +39 0471 883 126  
SEDE OPERATIVA TRENINO  
Via Kufstein, 1, I-38121 Spini di Gardolo (TN)  
T +39 0461 914 946, F +39 0461 959 148

admin@se-group.info, pec@pec.se-group.info  
www.se-group.info

Part.IVA/Cod.Fisc., n.iscr.R.I.BZ: 02992690210  
Cassa di Risparmio di Bolzano  
IBAN: IT21 T060 4558 7800 0000 0700 000

## 1. Riferimenti

SE GROUP

I-39044 Egna (BZ) – Via Isola di sopra, 17

Tel. 0471 883126

Cod.fisc.: 02992690210

E-Mail: [info@se-group.info](mailto:info@se-group.info)

PEC: [pec@pec.se-group.info](mailto:pec@pec.se-group.info)

Codice ATECO: Codice: 85.59.2 - corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale

Presidente: Martin Ceolan

Vice Presidente: Mauro Bonvicin

## 2. Mission e valori

SE GROUP è nato da un contratto di rete dotato di soggettività giuridica tra le seguenti società specializzate nella formazione e consulenza in materia di salute e sicurezza sul lavoro:

- SERVICE ENGINEERING S.R.L.
- S&C - SERVICE&CONSULTING S.R.L.
- SE - SECUREXPERT S.R.L.
- ARSIS SRL
- ANTINCENDIO QUALITA' AMBIENTE S.R.L.

La mission comprende il miglioramento dei processi produttivi, della qualità nei luoghi di lavoro con l'intento di prevenire possibili rischi e incidenti a danno dei lavoratori, tutelando loro e salvaguardando l'attività imprenditoriale per non incorrere in possibili sanzioni da parte degli organi preposti al controllo, attraverso lo strumento della formazione e l'aggiornamento dei lavoratori, strumento di elezione per sviluppare conoscenze, capacità, competenze e comportamenti.

Per quanto di recente costituzione, grazie alla sinergia tra le diverse aziende costituendi, SE GROUP propone una vasta gamma di servizi e consulenze specialistiche che eroghiamo alle piccole, medie, grandi aziende contribuendo in particolare allo sviluppo e alla crescita del tessuto economico delle realtà produttiva locale.

## 3. Risorse logistiche e strumentali

SE GROUP dispone della sede legale e didattica in via Isola di sopra, 17 a Egna (BZ) e degli strumenti necessari per la buona riuscita delle attività.

SE GROUP si impegna a fornire, contestualmente alla presente Carta, tutta la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

### SE GROUP

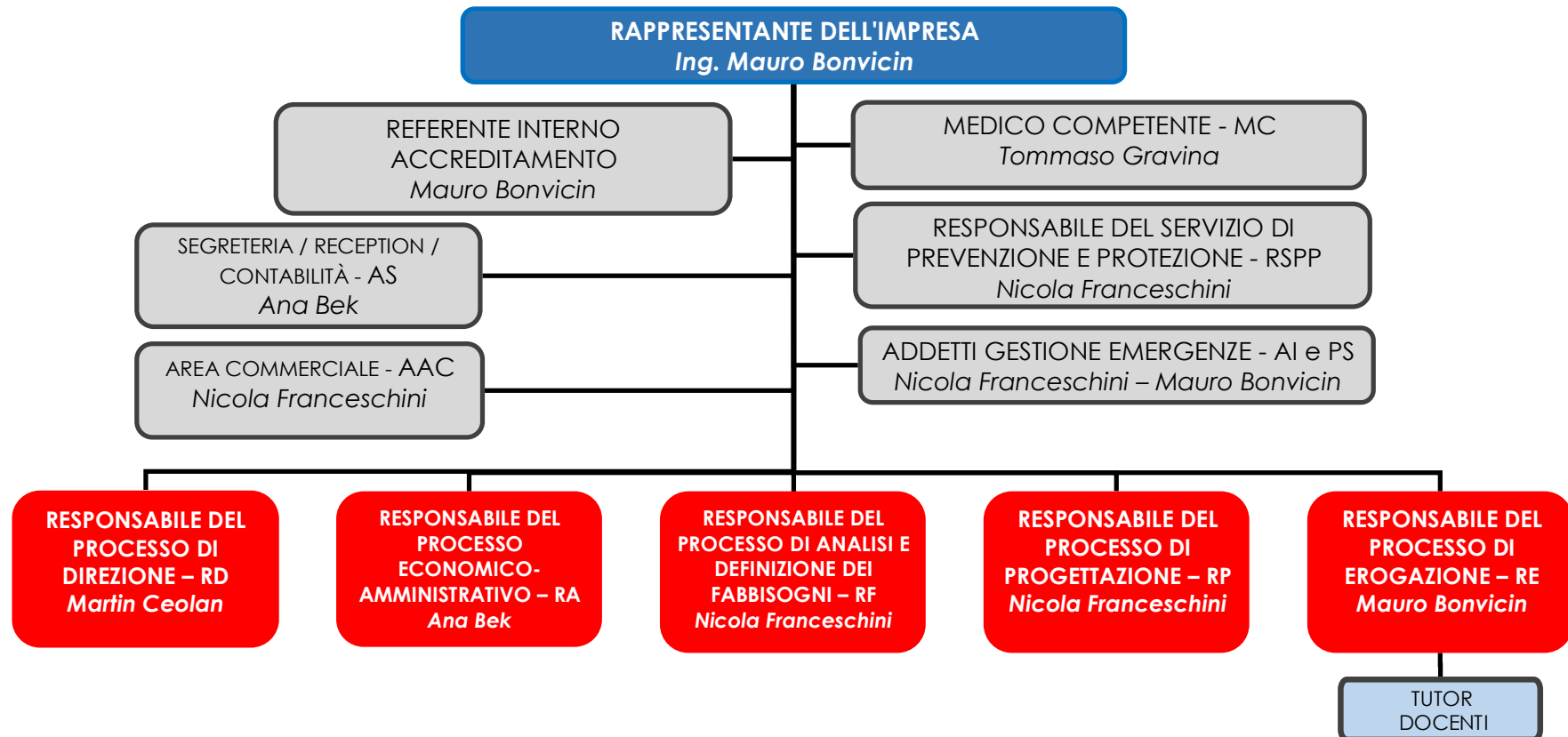
SEDE LEGALE E OPERATIVA ALTO ADIGE  
Via Isola di Sopra, 17, I-39044 Egna (BZ), T +39 0471 883 126

SEDE OPERATIVA TRENINO  
Via Kufstein, 1, I-38121 Spini di Gardolo (TN)  
T +39 0461 914 946, F +39 0461 959 148

[admin@se-group.info](mailto:admin@se-group.info), [pec@pec.se-group.info](mailto:pec@pec.se-group.info)  
[www.se-group.info](http://www.se-group.info)

Part.IVA/Cod.Fisc., n.iscr.R.I.BZ: 02992690210  
Cassa di Risparmio di Bolzano  
IBAN: IT21 0600 4558 7800 0000 0700 000

## 4. Risorse professionali e organigramma



## 5. Standard e fattori di qualità nelle attività di formazione

SE GROUP ha riconosciuto i seguenti standard e fattori di qualità nelle attività di formazione:

Fattore di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica / modalità di controllo	Valore obiettivo	Macro-attività
Tempestività nella risposta alle richieste di analisi dei fabbisogni	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	7	Verifica a campione	5	Costruzione dell'offerta
Relazioni con il territorio	Numero di incontri con partner e stakeholder	2	Riesame della Direzione	4	Costruzione dell'offerta
Indice di generatività progettuale	Numero di progetti presentati al cofinanziamento	2	Riesame della Direzione	4	Progettazione
Indice di successo progettuale	Percentuale progetti approvati sul totale dei progetti presentati	10%	Riesame della Direzione	25%	Progettazione
Aderenza al progetto	Numero di scostamenti dal progetto presentato	5%	Relazione finale	0%	Progettazione
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta	14 giorni	Verifica a campione	7 giorni	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella segnalazione di situazioni problematiche ai partecipanti	Numero di giorni tra l'occorrenza della situazione problematica e la comunicazione ai partecipanti	2 giorni	Analisi dei tempi medi	1 giorno	Erogazione e gestione del destinatario
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuali di partecipanti soddisfatti	80%	Analisi dei questionari di gradimento	85%	Erogazione e gestione del destinatario
Tempestività nella sostituzione di risorse danneggiate o non disponibili	Numero di giorni tra la data di segnalazione e il reperimento di una risorsa in sostituzione	2 giorni	Verifica a campione	1 giorno	Gestione delle risorse disponibili

## 6. Diritti e doveri dei partecipanti ai percorsi formativi

Diritti	Doveri
ha diritto a inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, compilando i moduli messi a disposizione o comunicandolo alle figure del tutor, del coordinatore o del direttore o comunicando via email o telefono	deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE
ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi	deve partecipare alle prove di selezione in caso sia richiesto per la partecipazione a un percorso formativo
chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie SE GROUP non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine	deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe, negli stage o durante gli esami
una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che può consistere nel rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta	deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti
ha il diritto di concordare i progetti formativi di stage supportato dal tutor	in caso di stage, deve seguire le norme di comportamento e generali dell'azienda ospitante
ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formativi	deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni
ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica	i reclami formali devono essere formulati per iscritto
ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze	deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un corso
ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento	deve prestare attenzione e partecipare in modo proattivo alle attività proposte dal docente

### SE GROUP

SEDE LEGALE E OPERATIVA ALTO ADIGE  
Via Isola di Sopra, 17, I-39044 Egna (BZ), T +39 0471 883 126

SEDE OPERATIVA TRENINO  
Via Kufstein, 1, I-38121 Spini di Gardolo (TN)  
T +39 0461 914 946, F +39 0461 959 148

admin@se-group.info, pec@pec.se-group.info  
www.se-group.info

Part.IVA/Cod.Fisc., n.iscr.R.I.BZ: 02992690210  
Cassa di Risparmio di Bolzano  
IBAN: IT21 0600 4558 7800 0000 0700 000

## 7. Processi di verifica

Il rispetto degli standard fissati viene solitamente verificato dal coordinatore del corso almeno in fase di chiusura di progetto. Annualmente la Direzione, all'interno del riesame della Direzione, analizza e sintetizza gli esiti del processo di verifica.

Situazioni eccezionali, come ad esempio in caso di reclamo o abbandono di un partecipante, la Direzione può chiedere la verifica del rispetto di uno o più standard fissati.

I fornitori sono tutelati, all'interno del rapporto sinallagmatico, da contratti o lettere di incarico.

I partecipanti ai corsi sono tutelati dalle verifiche predisposte dagli enti di controllo: Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo, Ispettore di verifica di secondo livello, Unione Europea.

I feedback sono raccolti telefonicamente e attraverso email.

Le azioni correttive vengono realizzate in seguito a rilevamento di non conformità e risolte entro il limite ultimo di un mese dalla data della rilevazione.

## 8. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- supervisione dei processi dell'analisi dei fabbisogni:
  - o valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
  - o valutazione specifica di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
  - o analisi individuale dei bisogni formativi.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- supervisione dei processi della progettazione:
  - o ideazione di un'azione formativa;

### SE GROUP

SEDE LEGALE E OPERATIVA ALTO ADIGE  
Via Isola di Sopra, 17, I-39044 Egna (BZ), T +39 0471 883 126

SEDE OPERATIVA TRENINO  
Via Kufstein, 1, I-38121 Spini di Gardolo (TN)  
T +39 0461 914 946, F +39 0461 959 148

admin@se-group.info, pec@pec.se-group.info  
www.se-group.info

Part.IVA/Cod.Fisc., n.iscr.R.I.BZ: 02992690210  
Cassa di Risparmio di Bolzano  
IBAN: IT21 060 4558 7800 0000 0700 000

- progettazione di un'azione corsuale;

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- supervisione dei processi di erogazione:
  - pianificazione del processo di erogazione;
  - gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
  - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
  - monitoraggio delle azioni o dei programmi;
  - valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

## 9. Principali relazioni con il territorio

SE GROUP ha maturato diverse relazioni con le seguenti organizzazioni del territorio:

- Istituto Rainerum di Bolzano
- ForTeam srl
- HDS Unione Commercio

### SE GROUP

SEDE LEGALE E OPERATIVA ALTO ADIGE  
Via Isola di Sopra, 17, I-39044 Egna (BZ), T +39 0471 883 126

SEDE OPERATIVA TRENINO  
Via Kufstein, 1, I-38121 Spini di Gardolo (TN)  
T +39 0461 914 946, F +39 0461 959 148

admin@se-group.info, pec@pec.se-group.info  
www.se-group.info

Part.IVA/Cod.Fisc., n.iscr.R.I.BZ: 02992690210  
Cassa di Risparmio di Bolzano  
IBAN: IT21 T060 4558 7800 0000 0700 000