

PROCEDURA EMERGENZE E DISSERVIZI CORSI

1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione delle situazioni di emergenza, guasti tecnici o disservizi che possono verificarsi durante l'erogazione dei corsi di formazione, in particolare:

- corsi in modalità FAD (Formazione a Distanza)
- corsi che prevedono utilizzo di attrezzature e macchinari durante la formazione pratica.

L'obiettivo è garantire:

- continuità dell'attività formativa
- sicurezza dei partecipanti
- tracciabilità degli eventi e delle azioni correttive

2. Campo di applicazione

La procedura si applica a:

- corsi FAD sincroni o asincroni
- corsi in presenza con utilizzo di attrezzature con prove pratiche in particolare:
 - ✓ Piattaforme di lavoro elevabili (PLE)
 - ✓ Carrelli elevatori
 - ✓ Gru per autocarro
 - ✓ Escavatori e macchine movimento terra
 - ✓ Tutte le altre attrezzature con abilitazione previste dall'ASR 59/25

3. Responsabilità

Ruolo	Responsabilità
Direzione ente di formazione	Approvazione della procedura
Responsabile del progetto formativo e coordinatore del corso	Gestione delle emergenze e attivazione delle azioni correttive
Docente / Istruttore	Segnalazione immediata di disservizi o emergenze

Ruolo	Responsabilità
Tutor d'aula FAD	Supporto organizzativo e comunicazione ai partecipanti
Esperto della gestione delle attività multimediali	Supporto per problematiche tecnologiche

4. Tipologie di emergenze e disservizi

Le principali casistiche che possono verificarsi sono:

4.1 Corsi FAD

Possibili criticità:

- malfunzionamento della piattaforma e-learning
- interruzione della connessione internet
- problemi audio/video del docente
- impossibilità di accesso degli utenti
- blocco del sistema di tracciamento presenze
- interruzione della sessione online

4.2 Corsi con utilizzo di attrezzature

Possibili criticità:

- guasto o malfunzionamento dell'attrezzatura
- indisponibilità improvvisa dell'attrezzatura
- condizioni meteorologiche avverse per le prove pratiche (rif. eventi catastrofici)
- problemi di sicurezza durante le esercitazioni
- indisponibilità dell'area di addestramento
- incidente o infortunio durante la prova pratica

5. Gestione dei disservizi nei corsi FAD

In caso di malfunzionamento della piattaforma o problemi tecnici:

5.1 Interruzione temporanea (inferiore ai minuti di assenza previsti dal corso)

Il docente o tutor d'aula FAD:

- informa immediatamente i partecipanti
- tenta il ripristino della sessione
- registra l'evento nel "registro anomalie corsi fad"

Se il servizio viene ripristinato, il corso riprende normalmente.

5.2 Interruzione prolungata (superiore ai minuti di assenza previsti dal corso)

Il responsabile del progetto formativo e/o il coordinatore del corso:

- sospende la sessione
- programma una sessione di recupero
- informa i partecipanti via email o piattaforma

La sessione sarà riprogrammata garantendo il monte ore previsto dal corso.

5.3 Problemi di accesso dei partecipanti

Il tutor d'aula FAD:

- verifica link di accesso inviato dalla piattaforma (per aule VDC) e credenziali (per aule E-LEARNING)
- contatta il supporto tecnico IT interno e il fornitore esterno della Piattaforma Moodle
- fornisce assistenza al partecipante

Se il problema persiste, l'allievo potrà recuperare la lezione tramite:

- recupero formativo programmato dedicato o su sessione successiva

6. Gestione delle emergenze nei corsi con attrezzature

Durante i corsi pratici l'istruttore deve:

- verificare lo stato delle attrezzature
- verificare DPI e condizioni di sicurezza
- controllare l'area di addestramento

Si sottolinea che il buono stato e conformità delle attrezzature è primaria responsabilità del fornitore dei mezzi e del campo prove, come sottoscritto e accettato nell'ordine fornitore inviato da Enisus & Co Srl.

6.1 Guasto dell'attrezzatura

In caso di guasto:

1. sospensione immediata dell'esercitazione
2. messa in sicurezza dell'area
3. segnalazione al responsabile del progetto formativo e/o al coordinatore del corso
4. sostituzione dell'attrezzatura o riprogrammazione della prova
5. registra l'evento nel "registro disservizi attività pratiche"

6.2 Condizioni meteorologiche avverse

Se le condizioni meteo non consentono l'esercitazione pratica:

- la prova viene posticipata
- viene programmata una sessione di recupero

6.3 Situazioni di rischio o incidente

In caso di incidente o situazione pericolosa:

1. interruzione immediata dell'attività
2. messa in sicurezza dell'area
3. attivazione delle procedure di primo soccorso
4. registra l'evento nella scheda segnalazione incidente o quasi incidente

7. Registrazione delle anomalie

Tutte le emergenze o disservizi devono essere registrati in appositi documenti:

- Registro anomalie corsi FAD
- Registro disservizi attività pratiche
- Scheda segnalazione incidente o quasi incidente

Le registrazioni devono riportare almeno:

- data
- corso
- descrizione dell'evento
- azioni intraprese
- eventuali azioni correttive.

8. Azioni correttive e miglioramento

Il responsabile del progetto formativo analizza periodicamente gli eventi registrati al fine di:

- individuare cause ricorrenti
- implementare azioni correttive
- migliorare l'organizzazione dei corsi.

9. Archiviazione

La documentazione relativa a emergenze e disservizi viene conservata secondo le procedure del Sistema Qualità dell'ente di formazione.

Emissione del 25/02/2026

Enisus & Co. S.r.l.